

Návrh metodického postupu přijímání zahraničních hovorů v rámci tísňové linky 112

Bc. Veronika Olšanská

Diplomová práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

Ústav elektroniky a měření

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Veronika Olšanská
Osobní číslo:	A22700
Studijní program:	N1032A020003 Bezpečnostní technologie, systémy a management
Specializace:	Bezpečnostní management
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Návrh metodického postupu přijímání zahraničních hovorů v rámci tísňové linky 112
Téma práce anglicky:	Proposal for a Methodical Procedure for Receiving International Calls Within the 112 Emergency Line

Zásady pro vypracování

- Vymezte teoretické poznatky a jejich východiska z předmětné problematiky.
- Charakterizujte procesy tísňové linky 112 z pohledu přijímání zahraničních hovorů.
- Popište problematiku komunikace operátorů tísňové linky. Analyzujte důležitost a výzvy znalosti cizího jazyka.
- Připravte dotazníkový průzkum spolu s analýzou statistických dat z dostupných zdrojů.
- Na základě analýzy vytvořte metodiku a postup operátora v případě přijímání hovorů v cizím jazyku.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. ŠENOVSKÝ, Michail; ADAMEC, Vilém a HANUŠKA, Zdeněk. *Integrovaný záchranný systém*. 2. vyd. SPB Spektrum. Červená řada. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 978-80-7385-007-4.
2. SADÍLEK, Zdeněk; PÁLKOVÁ, Barbora a KALAMÁR, Štěpán. *Krizové řízení a Integrovaný záchranný systém*. Educopress. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2019. ISBN 978-80-7408-192-7.
3. DAŠKOVÁ, M. – VARJASSYOVÁ, K. 2012. Špecifika komunikácie na linke tiesňového volania. Bratislava: Herba, spol. s r.o. 2012. 124 s. ISBN 978-80-89171-98-9.
4. Zákon č. 129 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o IZS") Dostupné z: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2002-129>
5. EENA Operations Document – Multilingual Emergency Calls, Dostupné z: <https://eena.org/knowledge-hub/documents/multilingual-112-calls/>

Vedoucí diplomové práce: **prof. Ing. Martin Hromada, Ph.D.**
Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce: **29. listopadu 2024**

Termín odevzdání diplomové práce: **30. května 2025**

doc. Ing. Jiří Vojtěšek, Ph.D. v.r.
děkan



Ing. Milan Navrátil, Ph.D. v.r.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 29. listopadu 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení diplomové práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na diplomové práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
Bc. Veronika Olšanská

Prehlasujem, že odovzdaná verzia diplomovej práce a verzia elektronická nahraná do IS/STAG sú totožné.

ABSTRAKT

Diplomová práca bude zameraná na riešenie problematiky prijímania zahraničných hovorov v rámci tiesňovej linky 112. V teoretickej časti bude rozpracovaná problematika integrovaného záchranného systému vo väzbe na procesné aspekty fungovania tiesňovej linky. V praktickej časti dôjde k realizácii dotazníkového prieskumu najčastejších núdzových hovorov v cudzom jazyku, ktoré budú slúžiť ako znalostný základ pre tvorbu podporného metodického postupu na zvýšenie efektivity činností operátorov tiesňovej linky.

Kľúčové slova: operátor, tiesňová linka 112, integrovaný záchranný systém, zahraničný hovor, metodický postup, komunikácie v cudzom jazyku

ABSTRACT

The diploma thesis will be aimed at solving the issue of receiving foreign calls within the emergency line 112. In the theoretical part, the issue of the integrated rescue system will be elaborated in relation to the procedural aspects of the operation of the emergency line. In the practical part, a questionnaire survey of the most frequent emergency calls in a foreign language will be carried out, which will serve as a knowledge base for the creation of a supporting methodological procedure to increase the effectiveness of the activities of emergency call-takers

Keywords: Call-takers, Emergency line 112, Integrated Rescue System, International Call, Methodological Procedure, Communication in Foreign Language

POĎAKOVANIE

Na tomto mieste by som rada vyjadrila svoju úprimnú vďaku predovšetkým pánovi prof. Ing. Martinovi Hromadovi, Ph.D., za jeho cenné rady, odborné vedenie a trpezlivosť počas spracovania tejto práce. Veľká vďaka patrí aj mojej rodine a priateľom za ich neustálu podporu, povzbudenie a pomoc počas celého môjho štúdia. Zároveň by som sa chcela poďakovať aj svojim kolegom, ktorí mi poskytli cenné podnety a dôležité poznatky z praxe.

OBSAH

ÚVOD.....	13
I TEORETICKÁ ČASŤ.....	15
1 CIELE PRÁCE A POUŽITÁ METODOLÓGIA	16
1.1 CIELE PRÁCE	16
1.2 POUŽITÁ METODOLÓGIA.....	16
2 TEORETICKÝ A PRÁVNÝ RÁMEC PROBLEMATIKY.....	18
2.1 ZÁKLADNÉ POJMY A DEFINÍCIE	18
2.2 ORGANIZÁCIA IZS	20
2.3 KOORDINAČNÉ STREDISKO IZS	22
2.4 PRVKY KOMUNIKAČNEJ A INFORMAČNEJ ŠTRUKTÚRY ZLOŽIEK IZS.....	23
2.5 TIESŇOVÁ LINKA 112	24
3 PRÍJEM A SPRACOVANIE HOVOROV NA TIESŇOVEJ LINKE 112	27
3.1 PRIESTOROVÉ USPORIADANIE KS	27
3.2 OPERÁTOR LTV 112	28
3.3 INFORMAČNÁ PODPORA IZS	28
3.3.1 Informačný systém CoordCom TM	29
3.4 PRÍJEM A SPRACOVANIE HOVORU Z POHĽADU OPERÁTORA	30
3.5 PRÍJEM A SPRACOVANIE HOVORU V INFORMAČNOM SYSTÉME COORDCOM TM	33
3.6 PRÍJEM A SPRACOVANIE VOLANIA ZAHRANIČNÉHO HOVORU	37
4 KOMUNIKÁCIA NA TIESŇOVEJ LINKE 112	42
4.1 VÝZNAM TIESŇOVEJ KOMUNIKÁCIE	42
4.2 TIESŇOVÁ KOMUNIKÁCIA Z POHĽADU CUDZIEHO JAZYKA.....	46
5 ZÁVER TEORETICKEJ ČASTI PRÁCE	50
II PRAKTICKÁ ČASŤ.....	51
6 METODIKA PRÁCE.....	52
6.1 PRVÁ FÁZA PRAKTICKEJ ČASTI	52
6.2 DRUHÁ FÁZA PRAKTICKEJ ČASTI	62
6.2.1 Štatistická analýza dát	62
7 NÁVRHY PRE ZLEPŠENIE KOMUNIKÁCIE OPERÁTOROV TIESŇOVEJ LINKY 112 V CUDZOM JAZYKU.....	71
7.1 NÁVRH METODICKÉHO POSTUPU PRIJÍMANIA ZAHRANIČNÝCH HOVOROV V RÁMCI TIESŇOVÉ LINKY 112.....	71
7.2 ZLEPŠENIE FUNGOVANIA SYSTÉMU COORDCOM	72
7.3 VYUŽITIE PRVKOV UMELEJ INTELIGENCIE	72

7.4	ZLEPŠENIE FUNGOVANIA SYSTÉMU COORDCOM	72
7.5	VYUŽITIE PRVKOV UMELEJ INTELIGENCIE	73
7.6	VZDELÁVACÍ MATERIÁL	73
8	ZÁVER PRAKTICKEJ ČASTI PRÁCE	93
	ZÁVER.....	94
	ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	95
	ZOZNAM OBRÁZKOV	98
	ZOZNAM TABULIEK.....	99
	ZOZNAM GRAFOV	100
	ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK	101
	ZOZNAM PRÍLOH.....	103

ÚVOD

Vzdelávanie zamestnancov je v súčasnosti kľúčovým faktorom úspechu každej organizácie. V prípade zamestnancov koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému („ďalej IZS“) je nevyhnutné, aby boli školení na zvládanie psychicky náročných situácií, ktoré sú súčasťou ich práce. Zamestnanci sa musia v každej situácii vedieť správne rozhodnúť, aby tak poskytli volajúcemu na tiesňovej linke adekvátnu pomoc.

Dôležitou súčasťou ich prípravy je aj jazyková vybavenosť. S rastúcou návštevnosťou Slovenska zahraničnými turistami sa zvyšuje aj pravdepodobnosť, že operátori linky 112 budú komunikovať s osobami, ktorí nehovoria po slovensky. V takýchto prípadoch je znalosť cudzieho jazyka – predovšetkým angličtiny – nevyhnutná na zabezpečenie rýchlej a efektívnej pomoci. Operátori musia byť schopní získať kľúčové informácie o mieste a povahe udalosti, porozumieť potrebám volajúceho a sprostredkovať potrebné údaje pre operátorov záchranných zložiek.

Moja diplomová práca sa zaoberá procesom prípravy vzdelávania operátorov koordinačných stredísk IZS so zameraním na znalosť cudzieho jazyka, resp. príjem a spracovanie tiesňového volania v cudzom jazyku. Hlavným cieľom je navrhnúť podporný metodický postup v po dobe „jazykovej príručky“ na zvýšenie efektivity činností operátorov tiesňovej linky 112.

K výberu tejto témy ma viedla moja vlastná skúsenosť z pozície operátorky linky 112, na ktorej pôsobím už druhý rok. Za toto obdobie som prijala veľké množstvo hovorov, ktoré som riešila v anglickom jazyku. Samozrejme, stretávame sa aj s hovormi v iných jazykoch, čo si často vyžaduje pohotovú reakciu a schopnosť dorozumieť sa aj v stresujúcich a neštandardných komunikačných situáciách. Práve tieto skúsenosti ma priviedli k potrebe zamerať sa na jazykovú pripravenosť operátorov a hľadať spôsoby, ako ju systematicky podporiť. Napriek tomu, že základná jazyková príprava môže byť súčasťou vstupného zaškolenia, operátori často nemajú k dispozícii nástroje, ktoré by im umožňovali priebežné opakovanie, upevňovanie alebo rozvíjanie týchto zručností. V rámci diplomovej práce preto kombinujem praktické skúsenosti z výkonu povolania so štúdiom odbornej literatúry, komparáciou zahraničných prístupov, ako aj výskumnými metódami. Vypracovala som dotazník, ktorý bol distribuovaný medzi operátorov vo všetkých ôsmich krajoch Slovenskej republiky, a zároveň som pracovala so štatistickými údajmi o spracovaných hovoroch na tiesňovej linke 112. Tieto dáta poslúžili ako východisko pre tvorbu obsahu jazykovej príručky a zároveň pomohli identifikovať oblasti, v ktorých operátori najviac pociťujú

potrebu jazykovej podpory. Verím, že svojou iniciatívou a návrhom metodického postupu prispejem k zlepšeniu jazykovej pripravenosti operátorov a k efektívnejšiemu zvládaniu zahraničných hovorov na tiesňovej linke 112.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

1 CIELE PRÁCE A POUŽITÁ METODOLÓGIA

V tejto časti diplomovej práce budú uvedené hlavné ciele, ktoré som si stanovila pre spracovanie tejto štúdie. Súčasne bude definovaná a stručne charakterizovaná metodológia zvolená pre dosiahnutie týchto cieľov.

1.1 Ciele práce

Názov „*Návrh metodického postup prijímania zahraničných hovoru v rámci tiesňovej linky 112*“ už naznačuje hlavný cieľ tejto práce. Ide o snahu vytvoriť praktický nástroj, ktorý podporí operátorov pri komunikácii s volajúcimi hovoriacimi iným jazykom než slovenčinou. V prostredí, kde každá sekunda rozhoduje, môže jazyková bariéra výrazne ovplyvniť rýchlosť a presnosť spracovania hovoru. Verím, že lepšie nastavené postupy a jazyková podpora môžu operátorom výrazne uľahčiť prácu a zároveň zvýšiť kvalitu pomoci, ktorú denne poskytujeme.

Diplomová práca si kladie za ďalší čiastkový cieľ vypracovať odborný text, ktorý môže slúžiť ako stručná a praktická pomôcka pre operátorov tiesňovej linky 112 pri komunikácii s hovoriacimi cudzím jazykom. Text bude koncipovaný tak, aby bol prehľadný, jednoducho využiteľný v praxi a prístupný aj počas výkonu služby.

Posledným čiastkovým cieľom je formulácia návrhov, postupov odporúčaní, ktoré môžu prispieť k systematickému zlepšovaniu jazykovej pripravenosti operátorov tiesňovej linky 112. Tieto návrhy vychádzajú zo získaných dát, skúseností z praxe a identifikovaných potrieb samotných operátorov a môžu slúžiť ako podklad pre ďalšie vzdelávacie, metodické alebo organizačné opatrenia v rámci integrovaného záchranného systému.

1.2 Použitá metodológia

Obsah celej práce je rozdelená do dvoch úplne logických celkov, ktoré spolu vzájomne súvisia. Ide o teoretickú časť a na ňu nadväzujúcu časť praktickú.

Teoretická časť bude sústredená na prevedenie prieskumu teoretických zdrojov v oblasti integrovaného záchranného systému – ako funguje, štruktúra, zložky integrovaného záchranného systému, poslanie. Zároveň si preberieme ako funguje tiesňová linka 112 a na záver sa budeme zaoberať problematikou komunikácie operátorov tiesňovej linky 112 z pohľadu prijímania a spracovania hovorov v cudzom jazyku.

Budú využité odborné texty z kníh, časopisov, konferencií, legislatívy a online zdrojov pôvodom slovenských a zahraničných, ktoré poskytnú potrebné poznatky a informácie pre spracovanie kapitol a podkapitol.

Praktická časť bude vychádzať z kombinácie viacerých prístupov. Najprv sa budeme venovať štatistike prijatých a spracovaných hovorov v cudzom jazyku za obdobie január až december 2024 a za január, február a marec 2025. Následne si vyhodnotíme dotazníkový prieskum, ktorý bol distribuovaný medzi operátorov 112 do 8 krajov Slovenska. Na základe získaných údajov a analyzovaných dát bude v praktickej časti práce predstavený návrh metodického postupu zameraného na zvýšenie efektivity činností operátorov tiesňovej linky 112. V závere praktickej časti si si povieme aj o ďalších možnostiach vzdelávania operátorov, ktoré môžu byť nápomocné pre príjem a spracovanie hovoru.

Zhrnutie prvej kapitoly

V úvode práce boli formulované hlavné aj čiastkové ciele diplomovej práce, ktoré sa zameriavajú na podporu operátorov tiesňovej linky 112 pri prijímaní a spracúvaní hovorov v cudzom jazyku. Hlavným zámerom je vytvoriť praktický metodický postup, ktorý uľahčí komunikáciu v prostredí, kde jazyková bariéra môže spomaliť privolanie pomoci, kde jazyková bariéra môže spomaliť privolanie pomoci. V metodologickej časti bola popísaná štruktúra práce, rozdelená na teoretickú a praktickú časť. Teoretická časť sa opiera o odborné zdroje a legislatívu, zatiaľ čo praktická časť kombinuje štatistickú analýzu reálnych údajov s dotazníkovým prieskumom medzi operátormi z jednotlivých krajov Slovenska. Výstupom bude konkrétny návrh metodického postupu a odporúčaní, ktoré môžu prispieť k zlepšeniu práce operátorov.

2 TEORETICKÝ A PRÁVNÝ RÁMEC PROBLEMATIKY

Druhá kapitola čitateľovi ponúka základný teoretický rámec, ktorý je potrebný na pochopenie systému fungovania IZS v Slovenskej republike. Postupne čitateľa oboznamuje s kľúčovými pojmami a definíciami, ktoré tvoria základ odbornej terminológie v tejto oblasti. Taktiež sa venuje IZS z pohľadu jej organizačnej štruktúry, funkcie KS, a komunikačno-informačnej infraštruktúry. V záverečnej podkapitole je vysvetlené fungovanie tiesňovej linky 112, ktorá zohráva v rámci zabezpečenia rýchlej a efektívnej pomoci v núdzových situáciách kľúčovú rolu.

2.1 Základné pojmy a definície

S cieľom zabezpečiť zrozumiteľnosť a jednotný výklad boli pre Integrovaný záchranný systém (ďalej len „IZS“) definované základné pojmy:

Udalosť – je situácia, pri ktorej došlo alebo hrozí bezprostredné ohrozenie života, zdravia, majetku či životného prostredia, no na jej zvládnutie stačia sily a prostriedky záchranných zložiek pôsobiacich v danom území, teda v rámci ich bežného zásahového obvodu. [1]

Mimoriadna udalosť – je škodlivé pôsobenie síl a javov vyvolaných činnosťou človeka, prírodnými vplyvmi a tiež haváriami, ktoré ohrozujú život, zdravie, majetok a životné prostredie, a ktoré vyžadujú súčinnosť všetkých záchranných zložiek. [2]

Tieseň – je stav, pri ktorej je bezprostredne ohrozený život, zdravie a majetok alebo životné prostredie, a postihnutá je odkázaná na poskytnutie pomoci záchranných zložiek. [3]

Zásah - je súbor koordinovaných opatrení a činností záchranných zložiek IZS na mieste vzniku nežiaducej udalosti, mimoriadnej udalosti, alebo v priestore jej predpokladaných účinkov. [1]

Miesto zásahu – je priestor, v ktorom záchranné zložky integrovaného záchranného systému poskytujú pomoc v tiesni. [3]

Dispečerské pracovisko – je pracovisko niektorej z ďalších záchranných zložiek, ktoré po prijatí výzvy od koordinačného strediska IZS alebo operačného strediska tiesňového volania zabezpečuje vyslanie a činnosť svojich jednotiek na miesto zásahu. [1]

Komunikačná a informačná štruktúra - je operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby zahŕňa technické vybavenie a organizačné opatrenia, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie spoľahlivého hlasového aj dátového spojenia medzi rôznymi zložkami

Integrovaného záchranného systému. Ide najmä o spojenie medzi koordinačnými a operačnými strediskami tiesňového volania, dispečerskými pracoviskami a ostatnými prvkami IZS. Prenos informácií prebieha prostredníctvom telekomunikačných a rádiových sietí, špecializovaných zariadení a kompatibilného softvéru. [1]

Koordináčné stredisko IZS (ďalej len „KS IZS“) – sú zriadené na okresných úradoch v sídle kraja a ich hlavnou úlohou je zabezpečiť, aby všetky zložky integrovaného záchranného systému v rámci daného kraja spolupracovali pri poskytovaní pomoci človeku v tiesni. [4]

Krajské operačné stredisko ZZS (ďalej len „KOS ZZS“) – toto stredisko pracuje pod vedením príslušného koordinačného strediska IZS. Zodpovedá za organizáciu, riadenie a hodnotenie práce záchrannej zdravotnej služby v rámci kraja tak, aby bola jej činnosť nepretržitá, rýchla a efektívna. [3]

Linka tiesňového volania (ďalej len „LTV“) - tiesňové číslo 112 slúži každému, kto sa nachádza na území krajín Európskej únie alebo v niektorých ďalších štátoch a ocitne sa v núdzi či ohrození. Umožňuje okamžité privolanie pomoci prostredníctvom zložiek integrovaného záchranného systému, ako sú hasiči, polícia alebo zdravotná záchranná služba. [3]

Všeobecne o integrovanom záchrannom systéme

Vytvorenie podmienok pre vybudovanie Integrovaného záchranného systému, zriadenie koordinačných stredísk Integrovaného záchranného systému ako aj zariadenia linky tiesňového volania 112 rieši na Slovensku zákon NR SR č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme v znení neskorších predpisov, ktorý bol schválený Národnou radou Slovenskej republiky dňa 15. februára 2002 a nadobudol účinnosť od 1. júla 2002. [4] IZS vznikol z potreby každodennej činnosti záchranárov, najmä pri zložitých haváriách, nehodách a živelných pohromách. [5]

Právny rámec IZS v Slovenskej republike

Základnou normou, ktorá sa zaoberá ochranou obyvateľstva je zákon č. 129/2002 Z.z. o integrovanom záchrannom systéme. Je definovaný ako:

...,koordinovaný postup jeho zložiek pri zabezpečovaní ich pripravenosti a pri vykonávaní činností a opatrení súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni“.

V Slovenskej republike Zákon NR SR č. 129/2002 Z.z. o integrovanom záchrannom systéme upravuje jeho organizáciu pôsobnosť a úlohy orgánov štátnej správy a tiež

pôsobnosť záchranných zložiek v rámci IZS, práva a povinnosti fyzických osôb a fyzických osôb oprávnených na podnikanie a práva a povinnosti právnických osôb a obcí pri koordinácii činností, ktoré súvisia s poskytnutím pomoci pri ohrození života, zdravia a majetku alebo životného prostredia. [6]

IZS je akousi pomôckou pre riešenie mimoriadnych udalostí, ktoré sú veľkého alebo malého rozmeru. Tento systém vznikol s cieľom, aby činnosť dvoch alebo viacerých zložiek pri poskytovaní záchranných a likvidačných prác pri vzniknutej mimoriadnej udalosti napríklad pri dopravnej nehode, povodní a požiarov, mala pravidlá a bola koordinovaná. Pre úspešný zásah je potrebná súčinnosť záchranných zložiek v mieste zásahu. Zložky, ktoré zasahujú a svoju činnosť realizujú, sa v tomto prípade delia na základné a ostatné. [7]

2.2 Organizácia IZS

Zriaďovateľom IZS je:

- a) Ministerstvo vnútra,
- b) Ministerstvo zdravotníctva,
- c) Okresné úrady v sídle kraja,
- d) Záchranné zložky.

Pôsobnosť okresného úradu v sídle kraja: koordinuje a metodicky riadi plnenie úloh na úseku IZS na území kraja.

Na tieto účely:

- a) zriaďuje koordinačné stredisko,
- b) zabezpečuje technické podmienky na činnosť koordinačného strediska,
- c) rozhoduje o náhrade výdavkov a náhrade škody a uhrádza tieto náhrady,
- d) spolupodieľa sa na vypracovaní koncepcie organizácie a rozvoju IZS.

Koordinácia záchranných zložiek na úseku IZS je vykonávaná:

- a) ministerstvom na strategickej úrovni riadenia (§ 4)
- b) koordinačným strediskom na operačnej úrovni riadenia (§ 5)
- c) veliteľom zásahu na taktickej úrovni riadenia (§ 12). [6]

Medzi zložky a útvary, ktoré pôsobia na v IZS sa zaraďujú:

1. Základné záchranné zložky:

- **Hasičský a záchranný zbor (HaZZ)**
 - *HaZZ sa riadi zákonom NR SR č. 315/2001 o Hasičskom a záchrannom zbore, ktorý bol zriadený 1. apríla 2002.* [8]
- **Záchranná a zdravotná služba (ZZS)**
 - *ZZS sa riadi zákonom NR SR č. 579/2004 o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.* [9]
- Kontrolné a chemické laboratória civilnej ochrany,
- Horská záchranná služba,
- Banská záchranná služba

2. Ostatné záchranné zložky:

- Ozbrojené sily Slovenskej republiky,
- obecné (mestské) hasičské zbory,
- závodné hasičské útvary,
- závodné hasičské zbory,
- pracoviská vykonávajúce štátny dozor alebo činnosti podľa osobitných predpisov,
- jednotky civilnej ochrany,
- útvary Železničnej polície
- obecná polícia,
- Slovenský Červený kríž,
- iné právnické osoby a fyzické osoby – podnikatelia, ktorým bola udelená akreditácia na úseku IZS podľa § 16b. “). [6]

3. Útvary policajného zboru (ďalej len „PZ“) - majú v IZS svoje osobitné postavenie. Z pohľadu legislatívy sa činnosť PZ riadi zákonom č.171/1993 Z.z. o Policajnom zbore. [10]

2.3 Koordinačné stredisko IZS

Koordinačné stredisko je nosným pilierom resp. riadiacou jednotkou IZS. V rámci IZS boli koordinačné strediská zriadené od 1. júla 2003 na okresných úradoch v sídle kraja, ktoré koordinujú a riadia plnenie úloh v kraji.

Na Slovensku to funguje tak, že jedno koordinačné stredisko prináleží v každom krajskom meste. Mapa umiestnených koordinačných stredísk v krajoch na Slovensku je znázornená na obrázku 1.



Obrázok 1 Mapa koordinačných stredísk umiestnených v krajoch Slovenskej republiky [10]

Zdroj: vlastné spracovanie

Z mapy vidíme, že koordinačné strediská IZS sú rozmiestnené v ôsmich krajských mestách Slovenskej republiky, čo zaručuje rovnomerné pokrytie územia. KS medzi sebou aktívne spolupracujú a komunikujú čím sa zvyšuje efektivita informačného toku. V dokumente *Koncepcia organizácie a rozvoja integrovaného záchranného systému do roku 2027* (Ministerstvo vnútra SR, 2023) je vysvetlené že: „Koordinačné stredisko je kľúčovým uzlom, v ktorom sa spája príjem oznámení o udalostiach na čísle tiesňového volania 112 a národných číslach tiesňového volania prostredníctvom operačných stredísk, riadenie síl a prostriedkov Hasičského a záchranného zboru, Záchrannej zdravotnej služby prípadne Policajného zboru. Zabezpečuje sa na ňom súčinnosť ostatných záchranných zložiek,

orgánov štátnej správy a samosprávy a informačná podpora orgánov krízového riadenia.“
[11]

Koordináčné stredisko je ďalej oprávnené:

- spracovávať a vyhodnocovať informácie o tiesňovom volaní a zabezpečiť činnosť súvisiacou s poskytnutím adekvátnej pomoci v tiesni,
- zabezpečovať a sprostredkovať dátový prenos informácií,
- vypracovávať plán poskytovania adekvátnej pomoci a viesť potrebnú dokumentáciu spojenú so zabezpečovaním jemu prináležiacich činností,
- spolupracovať s orgánmi zodpovednými za pátranie po lietadlách a záchranu ľudských životov,
- vyžadovať prostredníctvom ministerstva pomoc záchranných zložiek IZS z iného kraja
- viesť evidenciu zvukových záznamov hovorov súvisiacich s tiesňovým volaním (3 roky),
- zabezpečovať odovzdanie volania z iného štátu pracovisku na príjem tiesňového volania v štáte, odkiaľ bolo tiesňové volanie vyslané. [11]

Je dôležité poznamenať, že koordináčné stredisko vykonáva nepretržitú službu občanom prostredníctvom zmenovej služby, ktorú tvorí vedúci zmeny a operátori. Nepretržitý dohľad nad prevádzkou koordináčnych stredísk zabezpečuje pracovisko stálej služby sekcie krízového riadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Technický dohľad nad informačno-komunikačnou infraštruktúrou integrovaného záchranného systému, zabezpečuje sekcia informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. [12]

2.4 Prvky komunikačnej a informačnej štruktúry zložiek IZS

Prvkom komunikačnej a informačnej štruktúry KS IZS predstavuje teda koordináčné stredisko zriadené na okresných úradoch, ktoré v rámci svojich kompetencií zabezpečuje príjem tiesňového volania na jednotnom čísle 112. Význam takého to druhu strediska vyplýva zo samotného názvu – koordináčné, iným slovom riadiace stredisko. Má najviac informácií o aktuálnom stave bezpečnosti obyvateľstva, mimoriadnych udalostiach alebo vyhlásených jednotlivých stavoch na území príslušného územného celku. Pôsobí v rámci odboru civilnej ochrany a krízového riadenia, v súčasnosti okresného úradu v sídle kraja. To

potvrďuje jeho nezastupiteľnú úlohu v poskytovaní servisu prednostovi okresného úradu v sídle kraja, ktorý je zároveň aj predsedom Bezpečnostnej rady kraja a predsedom krízového štábu kraja. Z toho vyplýva, že KS hlavou od ktorého sa všetko vyvíja. [13]

2.5 Tiesňová linka 112

Tiesňové linky predstavujú nástroj, ktorý patrí medzi základné požiadavky európskej legislatívy zaoberajúcou sa ochranou a bezpečnosťou občanov vo všetkých členských štátoch v Európskej únii. Hoci je primárny účel tiesňových liniek v celosvetovom meradle v zásade rovnaký, ich organizačné a technologické zabezpečenie sa medzi jednotlivými krajinami výrazne odlišujú. Všetky tiesňové linky sú základným nástrojom na oznámenie udalosti v prípadoch, keď je ohrozený život, zdravie, verejný poriadok alebo životné prostredie, z čoho vyplýva rôznorodosť možností ich použitia volajúcimi. Sú dostupné bezplatne pre kohokoľvek, s akoukoľvek potrebou v tiesni, neobmedzene na celom území vo všetkých telefónnych sieťach a zo všetkých koncových hlasových zariadení telefónnych sietí. Je tu očakávaný príjem krízových, násilných či tragických udalostí. [13]

Jednotné európske číslo tiesňového volania 112

Na celom svete existuje široké spektrum tiesňových čísel. Je celkom bežné, že mnoho štátov prevádzkuje viac ako jedno číslo tiesňového volania. História tiesňových volaní na území Európy má dlhodobý vývoj. Ten mohol byť ovplyvnený napríklad geografickou polohou, zložením etnika alebo politickým usporiadaním krajín, ktoré najmä v minulosti mnohokrát určovalo spôsob života spoločnosti. Jednalo sa predovšetkým o rozdelenie kontinentu na takzvaný západný a východný blok, s významným vplyvom vtedajšieho sovietskeho zväzu. Aj tu teda zrejme pramenia odlišnosti v systéme spravovania tiesňového volania, ktoré sú badateľné aj v súčasnosti. Zavedenie jednotného tiesňového volania 112 bolo pôvodne zamýšľané ako doplnok k národným číslam tiesňového volania, s cieľom ľahšie sprístupniť tiesňové volania. Západné európske krajiny, respektíve štáty európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarska, sa z dôvodov uľahčenia komunikácie osôb s tiesňovými službami v prípadoch nárastu služobných ciest v rámci Európy, (predovšetkým v súvislosti s ich neznalosťou čísel tiesňových liniek v jednotlivých členských štátoch a ďalej s jazykovými bariérami), rozhodli zaviesť na základe rozhodnutia Rady Európskych spoločenstiev o zavedení jednotného európskeho tiesňového čísla volanie 112. Tento záväzný legislatívny predpis stanovil povinnosť zaviesť stanovené číslo 112, do 31. 12. 1992. Z dôvodov technických problémov v niektorých členských štátoch, najneskôr do 31. 12. 1996. Medzi

d'alšie dokumenty Európskeho spoločenstva prijaté v súvislosti so zavádzaním tiesňového volania 112, patrí Smernica Európskeho parlamentu a Rady o univerzálnej službe, ktorá zabezpečila bezplatný prístup k tiesňovému volaniu 112 na celom území EÚ z pevných aj mobilných telefónov a ďalej odporúčanie komisie o povinnosti prevádzkovateľov telekomunikačných sietí v rámci služieb tiesňového volania poskytovať informácie o polohe volajúcich. [13]

Linka tiesňového volania 112 v Slovenskej republike

Linka tiesňového volania 112 (ďalej len „LTV“) bola na Slovensku zriadená 1. júla 2003. Jeho prevádzku zabezpečujú telekomunikačný úrad a poskytovatelia verejných telekomunikačných služieb. Úlohy koordinačných stredísk plnia operačné strediská tiesňového volania. [14]

Čo je dôležité spomenúť že, tiesňová linka 112:

- je určená pre akéhokoľvek človeka, ktorý sa ocitne v tiesni a potrebuje rýchlu pomoc zložiek IZS (hasiči, policajti a záchranári)
- je bezplatná a funguje v nepretržitej prevádzke – je dispozícií nonstop
- občan môže volať z akéhokoľvek telefónu alebo pevnej linky aj keď nemá kredit alebo SIM kartu
- občan môže si privolať pomoc aj prostredníctvom bezplatnej SMS správy – sú určené pre osoby so zdravotným postihnutím: sluchové postihnutie alebo porucha reči, ale aj v prípade nebezpečných situácií napr. pri násilnom incidente, únose alebo inom riziku,
- dokáže určiť lokalizáciu pomocou najmodernejšieho a najnovšieho spôsobu AML
- autá, ktoré boli vyrobené po 31. marci 2018 majú zavedený systém automatického tiesňového volania eCall. V prípade vážnej dopravnej nehody sa systém aktivuje a automaticky vytočí číslo 112.
- v súčasnosti každý iPhone s operačným systémom iOS 11 alebo novším, ako aj každé hodinky Apple Watch, v sebe majú zabudovanú funkciu SOS na rýchle privolanie pomoci. V prípade modelu iPhone 8 a novším sa funkcia aktivuje podržaním bočného tlačidla naraz s jedným z tlačidiel hlasitosti. [16]

Ostatné tiesňové čísla

Medzi ostatné čísla tiesňového volania, ktoré sú k dispozícii občanom v nepretržitom režime sú:

150 – Hasičský a záchranný zbor

155 – Záchranná zdravotná služba

158 – Polícia

159 – Mestská polícia

Všetky zložky medzi sebou kooperujú, spolupracujú a navzájom si pomáhajú. V súčasnosti je povedomie o číslach tiesňového volania stále výzvou. V praxi sa stáva, že napr. volajúci v strese namiesto 155 vytočí číslo 150. To, ale neznamená, že volajúci sa nedostane k adekvátnej pomoci. V nasledujúcej kapitole si vysvetlíme presný proces spracovanie hovoru na tiesňovej linke 112 z pohľadu občana Slovenskej republiky ako aj občana zo zahraničia, ktorý sa počas pobytu v krajine dostal do stavu núdze.

Zhrnutie druhej kapitoly

Kapitola 2 si kladie za cieľ vysvetliť základné pojmy a predstaviť legislatívny rámec IZS na Slovensku. Zameriava na opis jeho organizačnej štruktúry, zložiek a úloh jednotlivých subjektov vrátane KS. Záver práce je venovaný tiesňovej linke 112 a jej významu.

3 PRÍJEM A SPRACOVANIE HOVOROV NA TIESŇOVEJ LINKE 112

Na úvod tretej kapitoly si stručne charakterizujeme pracovisko operátora tiesňovej linky 112. Následne sa zameriame na opis činnosti operátora. Ďalej si opíšeme všeobecný postup príjmu hovoru – zavolaním volajúceho na LTV 112 až po jeho spracovanie prostredníctvom operátora 112 po odovzdanie volajúceho na príslušnú zložku podľa typu udalosti. Následne si vysvetlíme proces tiesňovej linky z pohľadu zahraničného hovoru. Kľúčovými podkladmi pre spracovanie tejto kapitoly je *Prevádzkový poriadok koordinačného strediska integrovaného záchranného systému* (ďalej len „Prevádzkový poriadok“), ktorý upravuje podrobnosti o organizácii a výkone činnosti KS IZS a jednotnom postupe operátorov pri príjme tiesňových volaní, krátkych SMS správ a volaní eCall na LTV 112, ich spracovanie a zabezpečovanie činností súvisiacej s poskytovaním pomoci v tiesni. Druhým dokumentom, o ktorý sa budeme opierať, je *Usmernenie o príjme a spracovaní tiesňových informácií na čísle tiesňového volania 112* (ďalej len „Usmernenie“). Uvedenými dokumentami sa riadia všetky KS IZS v 8 krajských mestách. V kapitole budú zahrnuté aj skúsenosti autora práce. [17], [18]

3.1 Priestorové usporiadanie KS

Z hľadiska celkového stavebného usporiadania sa KS člení na:

- *dispečerskú sálu* – sa rozumie miestnosť operátorov pre príjem a spracovanie tiesňových volaní, SMS a volaní eCall na linku 112 a operačné stredisko operačné stredisko Krajského riaditeľstva Hasičského a záchranného zboru v Bratislave,
- *technologickú miestnosť*,
- *kancelárske priestory a sociálne priestory*.

Dispečerská sála a technologická miestnosť sú režimové pracoviská, na ktorých je upravený vstup a pohyb osôb. Dôvodom týchto obmedzení nie je iba zabezpečenie pracoviska, ale aj to, že personál by nemal byť rozptýlený od svojej práce návštevami. Do sály sú oprávnení vstupovať zamestnanci okresného úradu v sídle kraja zabezpečujúci činnosť KS, operační dôstojníci Hasičského a záchranného zboru, zamestnanci záchrannej zdravotnej služby a ich nadriadení alebo vedúci zamestnanci.

3.2 Operátor LTV 112

Operátor je zamestnanec Okresného úradu v príslušnom kraji. Činnosti, ktoré vykonáva:

- prijíma tiesňové volanie z mobilného telefónu zo systémom Android/IOS, Apple Watch, pevnej linky, SMS, volanie eCall,
- vydáva základnej záchranej zložke integrovaného záchranného systému, ktorú zastupuje pokyn na poskytnutie pomoci v tiesni alebo vyzve na poskytnutie pomoci niektorú ostatnú záchrannú zložku integrovaného záchranného systému,
- zabezpečuje presmerovanie tiesňového volania, SMS alebo volania eCall vecne príslušnému operátorovi alebo na príslušné operačné stredisko, ak poskytnutie pomoci nie je v jeho kompetencií alebo na územne príslušné koordinačné stredisko, v ktorého územnom obvode sa udalosť stala,
- koordinuje svoju činnosť s činnosťou vecne príslušných operačných stredísk v územnom obvode koordinačného strediska, poskytuje im informácie potrebné na ich činnosť a spolupracuje s ostatnými operátormi vykonávajúcimi činnosť na koordinačnom stredisku.

3.3 Informačná podpora IZS

Informačná podpora IZS je zabezpečovaná prostredníctvom systému CoordComTM od švédskej spoločnosti Ericsson. Súčasťou systému je geografický informačný systém GIS OS 112, ktorého účelom je identifikácia a lokalizácia volajúceho. Informačný systém využívajú zložky Hasičského a záchranného zboru, Útvary Policajného zboru a operátori tiesňovej linky 112. Operačné stredisko záchranej a zdravotnej služby využíva svoj informačný systém, pretože patria pod Ministerstvo zdravotníctva. To znamená, že medzi systémami neprechádza tzv. dátová veta, ktorá sa automaticky prenáša dátovým prenosom. Obsahuje základné informácie ako je telefónne číslo, podkladová mapa miesta udalosti a opis udalosti. V praxi to znamená, že ak mám napr. zdravotnú udalosť – presmerujem hovorov na operačné stredisko záchranej zdravotnej služby – odovzdám základné informácie a následne si to preberá záchranná služba.

3.3.1 Informačný systém CoordCom™

V používateľskej *Príručka operátora systému CoordCom* je CoordCom vysvetlený ako integrovaný systém príjmu volaní a riadenia pre poskytovateľov tiesňových služieb, telefónnych služieb a bezpečnostných služieb. CoordCom integruje funkcie pre telefonickú, rádiovú ako aj dátovú komunikáciu medzi nahlasovateľmi incidentov, operátorom a vyslanými prostriedkami, napríklad políciou, hasičskými a záchrannými zbormi, záchrannou zdravotnou službou a inými poskytovateľmi služieb. (príručka) Inak povedané, získané informácie od volajúceho, operátor zaznamenáva v systéme CoordCom. Systém využívajú operátori tiesňovej linky 112, operační dôstojníci hasičského a záchranného zboru a operační dôstojníci policajného zboru SR.

V rámci systému CoordCom™ sa využívajú tri aplikácie:

1. CoordCom Operator

Táto aplikácia poskytuje podporu pri riešení rôznych druhov incidentov. Aplikácia pomáha operátorovi pri riadení prichádzajúcich VOLANÍ (klasifikovať ich, získavať informácie a konať podľa PLÁNU) a riadiť a vysielat' PROSTRIEDKY.

2. CoordCom Business Administrator

Prevádzkový správca a systémový administrátor používajú túto aplikáciu na konfigurovanie systému CoordCom a jeho správania. Napríklad autorizácia, prichádzajúce linky, typy UDALOSTÍ, PLÁNY a PROSTRIEDKY sa definujú v aplikácii CoordCom Business Administrator.

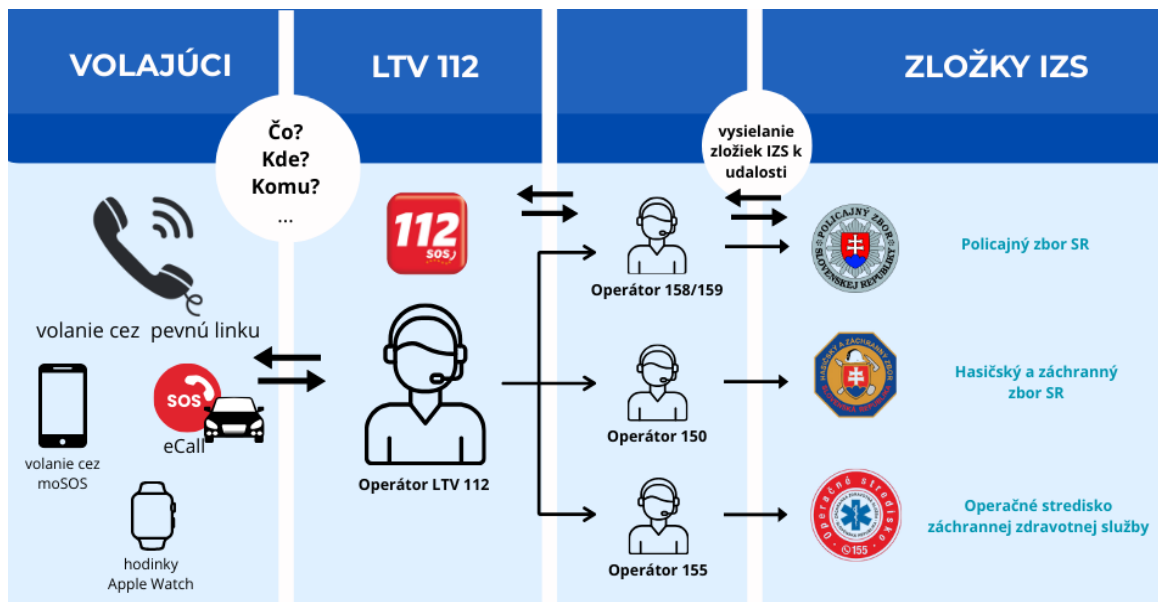
3. CoordCom Education

Operátori môžu používať túto aplikáciu na účely výcviku. Pomocou interaktívnych vzdelávacích scenárov sa operátor môže naučiť používať aplikáciu CoordCom Operator v prostredí takmer identickom so skutočným prevádzkovým systémom.

Cieľom informačného systému je zabezpečiť rýchly, spoľahlivý a prehľadný tok informácií medzi jednotlivými zložkami integrovaného záchranného systému. [19]

3.4 Príjem a spracovanie hovoru z pohľadu operátora

Na úvod tejto podkapitoly si opíšeme zjednodušený postup príjmu a spracovania hovoru na LTV 112 prostredníctvom grafického znázornenia, ktorý je na obrázku 2:



Obrázok 2 Zjednodušený postup príjmu a spracovania hovoru

Zdroj: vlastné spracovanie

Postup:

1. Volajúci kontaktuje tiesňovú linku 112
2. Operátor LTV 112 sa pýta základné otázky:

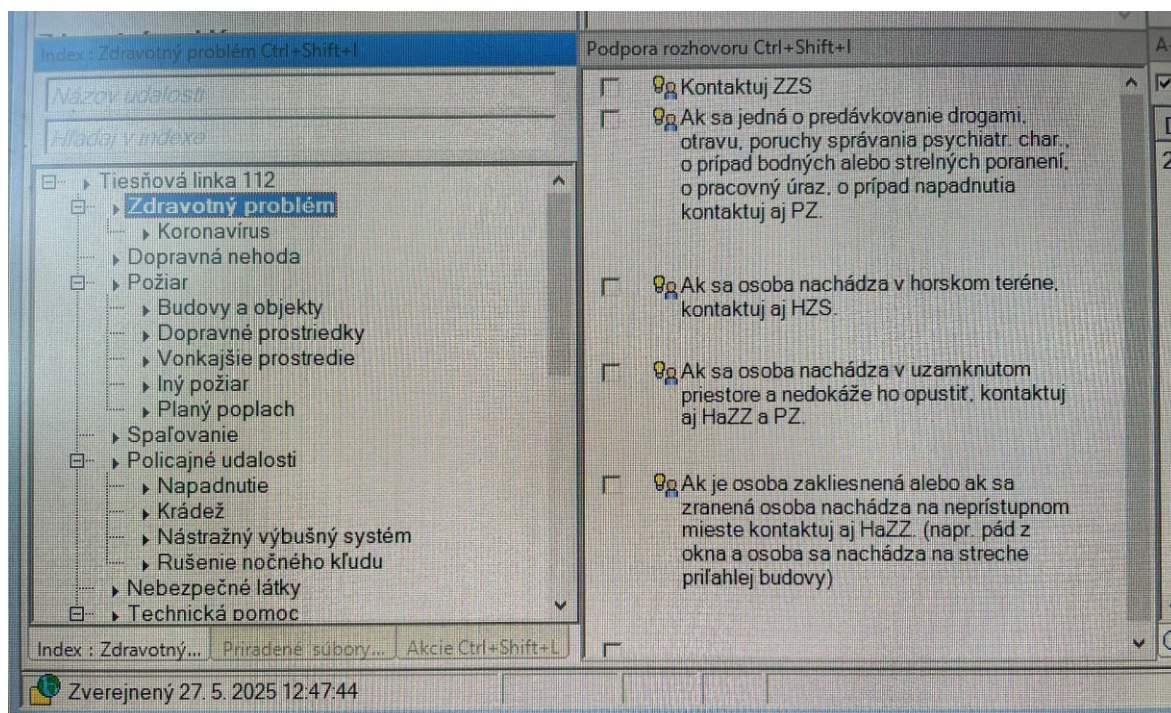
- **Čo sa stalo?**
- **Kde sa to stalo?**
- **Komu sa stalo?**

(a podľa potreby ďalšie doplňujúce otázky)

3. Operátor vyhodnotí situáciu a kontaktuje príslušné zložky IZS:
4. Zložky IZS (polícia, hasiči, zdravotná služba) sú vyslané na miesto udalosti.

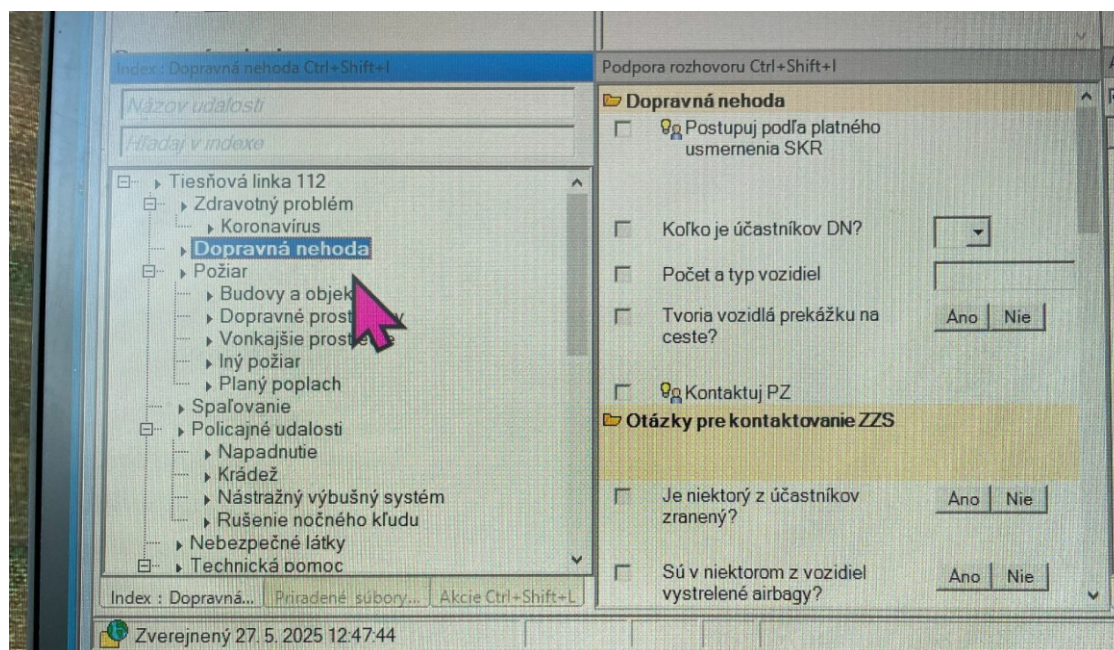
Vzhľadom na rôznorodosť hovorov nie je možné stanoviť exaktný postup ich vybavenia. Preto v každej udalosti sa vyžaduje náležitým spôsobom klásť otázky, ktoré vedú k získaniu najdôležitejších informácií. Správnym pokladaním otázok sa šetrí čas a rýchlejšie sa operátor dopracuje k potrebným informáciám. Systém CoordCom ponúka tzv. *podporu*

rozhovoru. Ide o súbor krokov, pokynov a otázok, ktoré môže operátor využiť počas rozhovoru



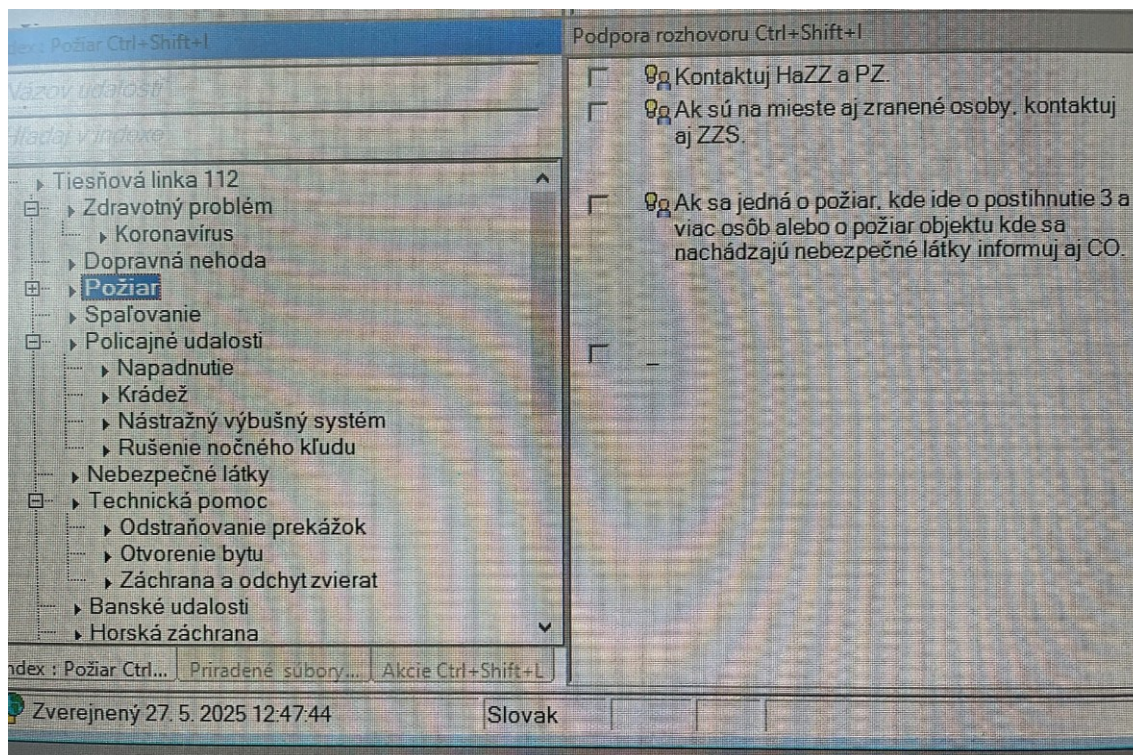
Obrázok 3 Pomocné kroky pri zdravotnej udalosti

Zdroj: vlastné spracovanie



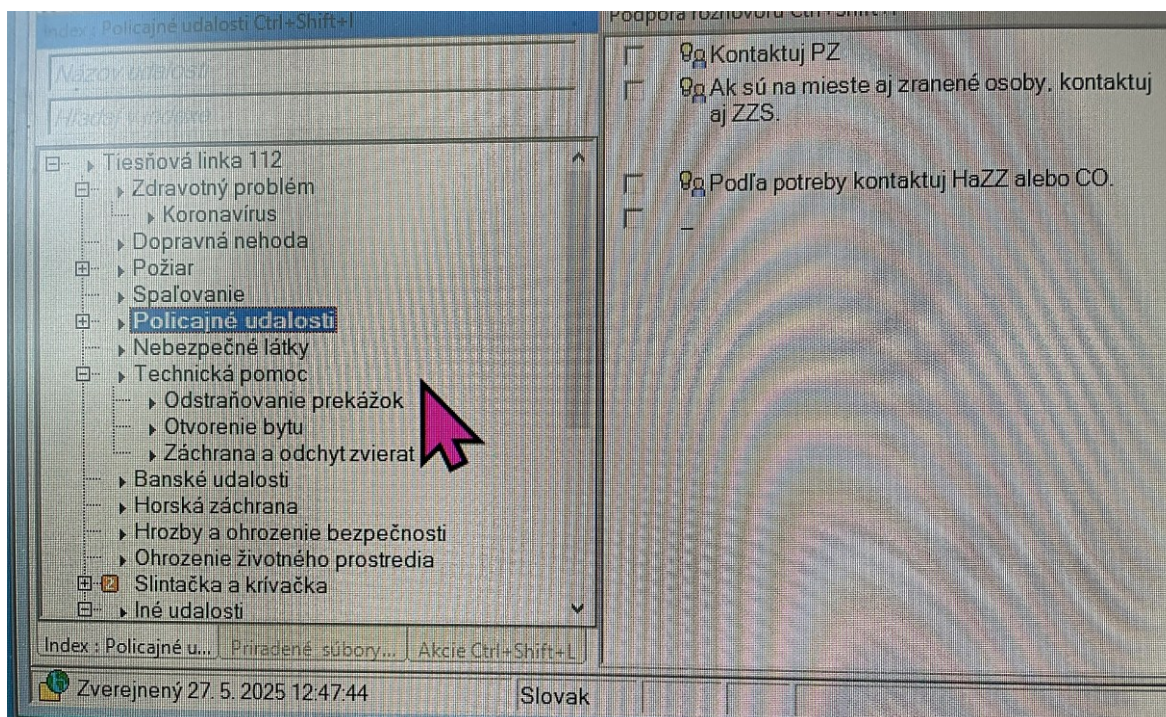
Obrázok 4 Pomocné kroky pri dopravnej nehode

Zdroj: vlastné spracovanie



Obrázok 5 Pomocné kroky pri požiari

Zdroj: vlastné spracovanie



Obrázok 6 Pomocné kroky pri policajnej udalosti

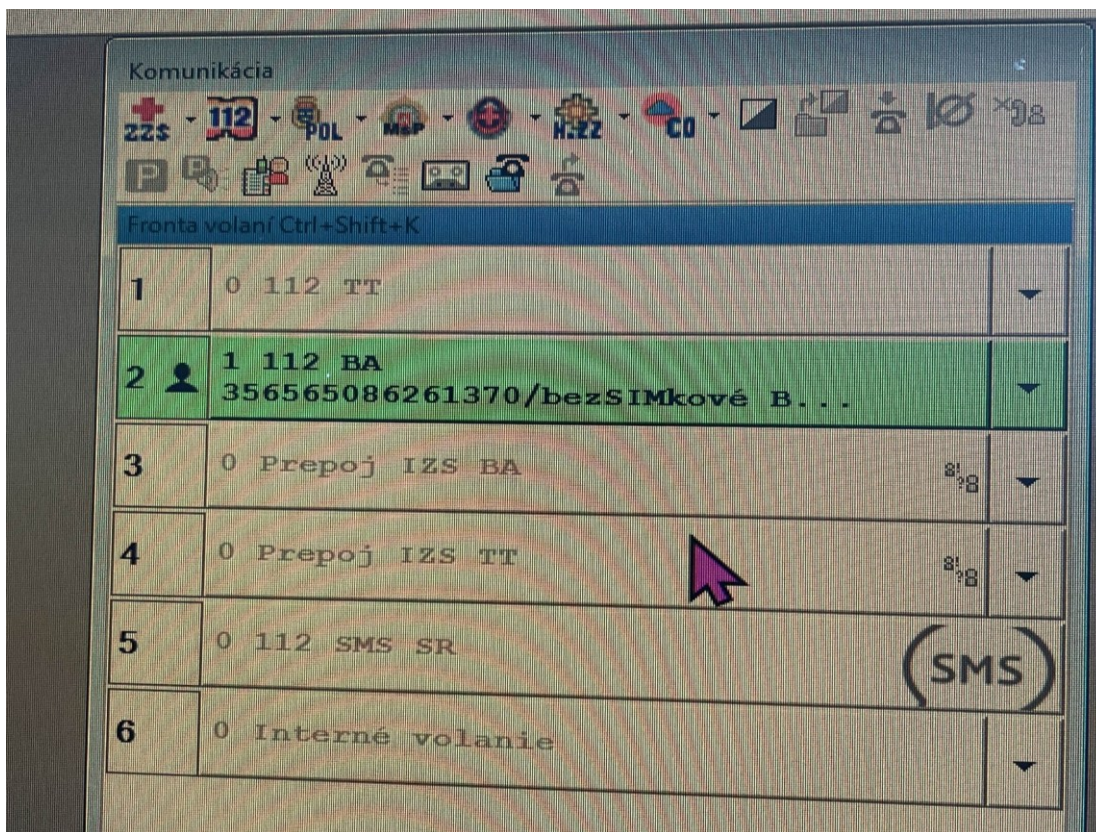
Zdroj: vlastné spracovanie

3.5 Príjem a spracovanie hovoru v informačnom systéme CoordCom™

V tejto podkapitole si opíšeme priebeh hovoru v reálnom čase.

Postup:

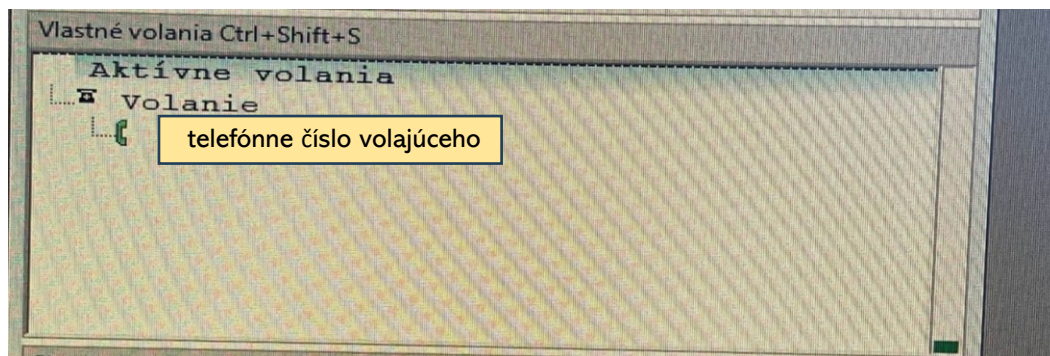
1. Po vytočení čísla tiesňovej linky 112 je hovor automaticky presmerovaný na príslušné KS IZS v kraji, v ktorom sa volajúci aktuálne nachádza. Na okne „Komunikácia“ s blokom Front volaní so zvukovou výstrahou zasvieti zelené políčko, ktoré po zakliknutí operátorom sa spúšťa komunikácia medzi operátorom 112 a volajúcim – inak povedané nastane aktívne volanie. Tento krok je zobrazený na obrázku 3.



Obrázok 7 Príklad okna „Komunikácia“

Zdroj: vlastné spracovanie

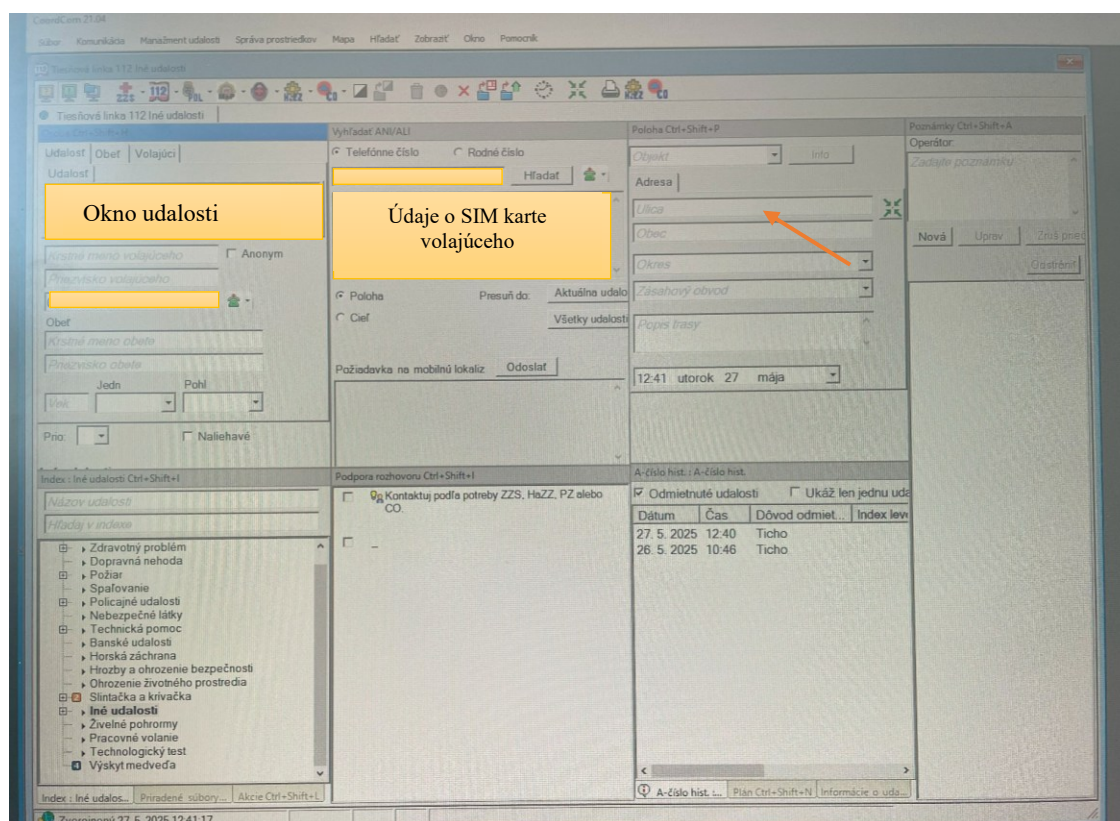
2. Operátor zaklikne zelené políčko a nastáva komunikácia medzi operátorom a volajúcim.
3. Operátor sa predstaví oznámením „Tiesňová linka 112, prosím?“ alebo *Tiesňové volanie, 112, dobrý deň.*“ alebo „Linka tiesňového volania 112, ako vám pomôžem?“



Obrázok 8 Priebeh aktívneho volania

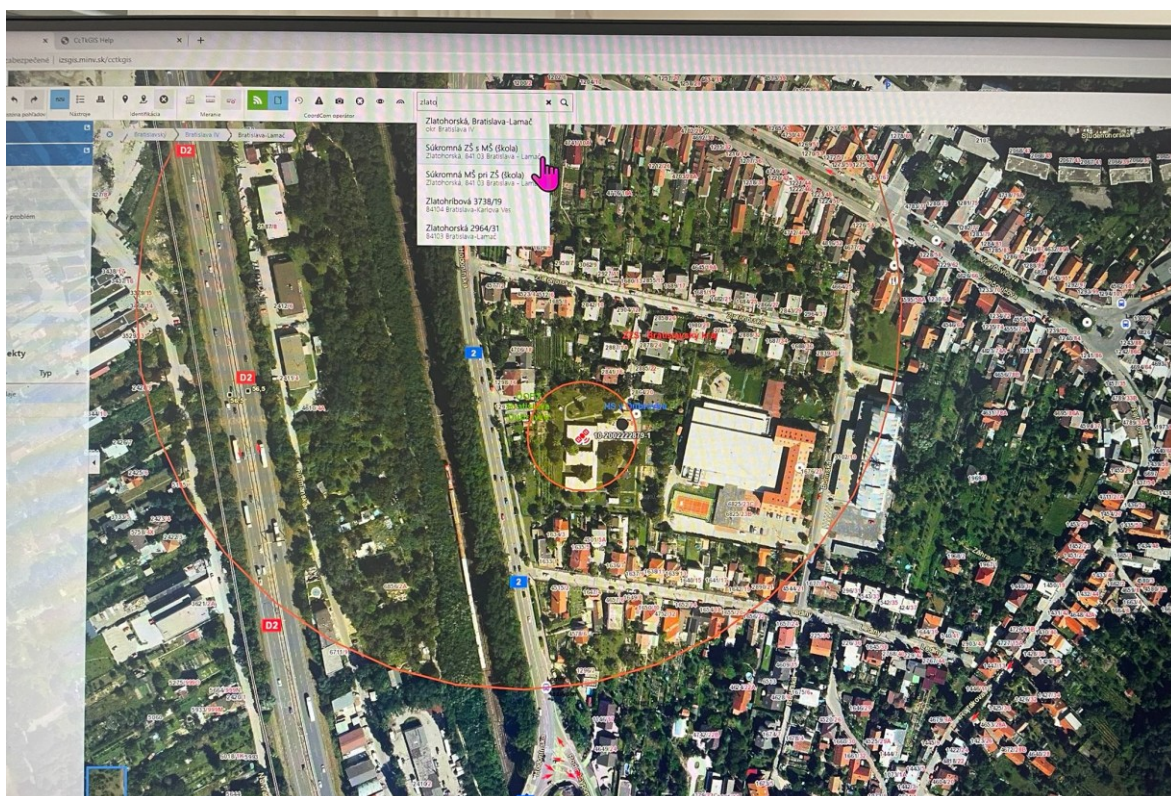
Zdroj: vlastné spracovanie

4. Následne prebieha fáza kedy operátor počúva volajúceho, medzitým si zapisuje informácie do okna priečinku udalosti. Vypíše si adresu a zaklikne bod na mape v systéme GIS OS 112.



Obrázok 9 Okno „Udalosti“

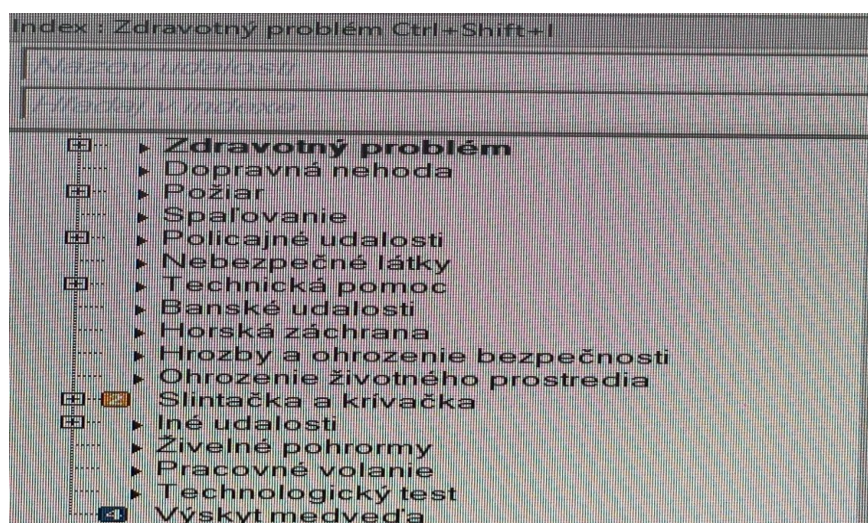
Zdroj: vlastné spracovanie



Obrázok 10 Lokalizácia volajúceho cez GIS OS 112

Zdroj: vlastné spracovanie

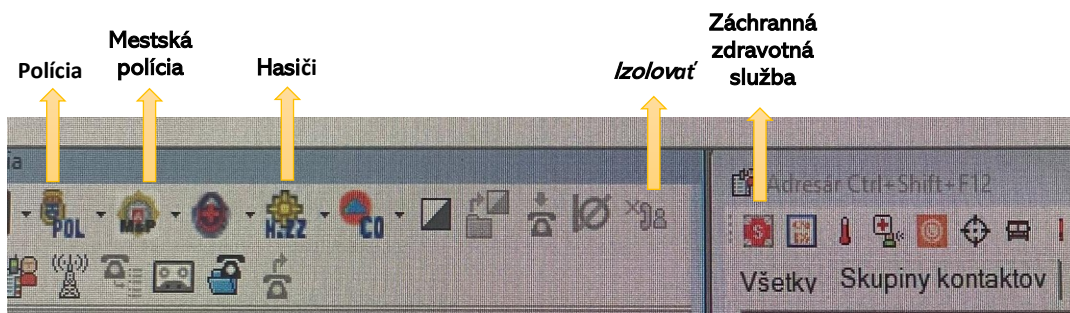
5. Na základe získaných informácií sa udalosť musí zaradiť do príslušnej kategórie, ktorá určuje ďalší postup operátora a zapojenie jednotlivých zložiek IZS. Tento krok je vykonaný v bloku „Index“



Obrázok 11 Lokalizácia volajúceho cez GIS OS 112

Zdroj: vlastné spracovanie

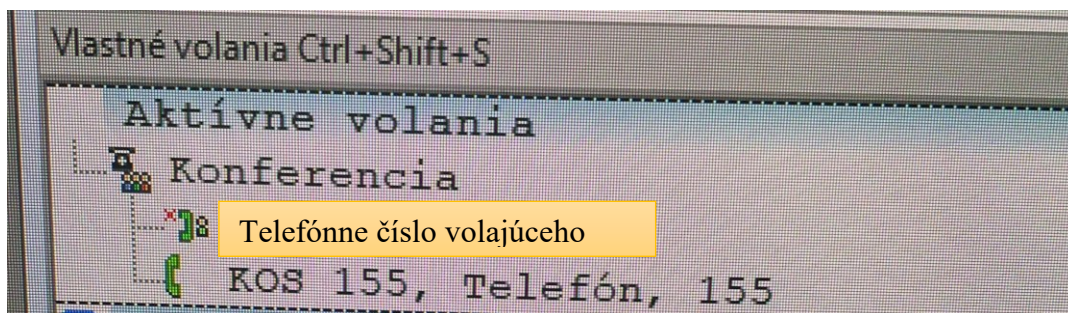
6. Po vyhodnotení situácie operátor informuje volajúceho o ďalšom postupe a pripraví ho na presmerovanie hovoru. V praxi sa využíva táto formulácia: „Dobre, pani XY, teraz vás prepojam na záchrannú zdravotnú službu. Ostaňte, prosím, na telefóne, neskladajte.“ Operátor si izoluje volajúceho kliknutím na ikonku „Izolovať“. Výsledkom je, že izolovaný volajúci nebude počuť žiadneho iného účastníka. Operátor na základe typu udalosti presmeruje hovor zakliknutím na príslušnú zložku.



Obrázok 12 Ikony príslušných zložiek

Zdroj: vlastné spracovanie

7. Operátor odovzdá získané informácie operátorovi príslušnej zložky. Operátor LTV 112 odizoluje volajúceho a začína danej zložky a volajúcim. Operátor LTV 112 sa z konferencie odpája a udalosť preberá záchranná zdravotná služba.



Obrázok 13 Prebiehajúca konferencia medzi volajúcim a operátorom danej zložky

Zdroj: vlastné spracovanie

Prostredníctvom systému CoordCom zložky vedia medzi sebou efektívne komunikovať a spolupracovať. Umožňuje rýchlu výmenu informácií a včasný zásah na miesto udalosti.

3.6 Príjem a spracovanie volania zahraničného hovoru

V prípade, že oznamovateľ je osoba, ktorá neovláda slovenský jazyk, operátor má viacero možností ako hovor spracovať:

1. Operátor komunikuje s volajúcim v príslušnom jazyku alebo v anglickom jazyku:

V praxi to znamená že: ak volajúci hovorí po maďarsky a operátor vie po maďarsky, komunikuje s v maďarčine. Ďalej, ak operátor neovláda maďarčinu, ale obaja (operátor a volajúci) ovládajú angličtinu, ich spoločný jazyk bude angličtina.

2. V prípade, že operátor neovláda jazyk, presmeruje volanie na vybavenie operátorovi na koordinačnom stredisku, ktorý ovláda príslušný jazyk alebo anglický jazyk, alebo vyžiada pomoc od operátora z iného koordinačného strediska:

V praxi to znamená, že operátor presmeruje hovor operátorovi, ktorý ovláda príslušný jazyk. Jazykové znalosti operátorov sú zaslané Centrálnym monitorovacím a riadiacim strediskom (ďalej len „CMRS“) MV SR na začiatku dennej a nočnej služby. V tabuľke X si vyhladá operátora s príslušnou jazykovou znalosťou a volajúceho mu prepojí.

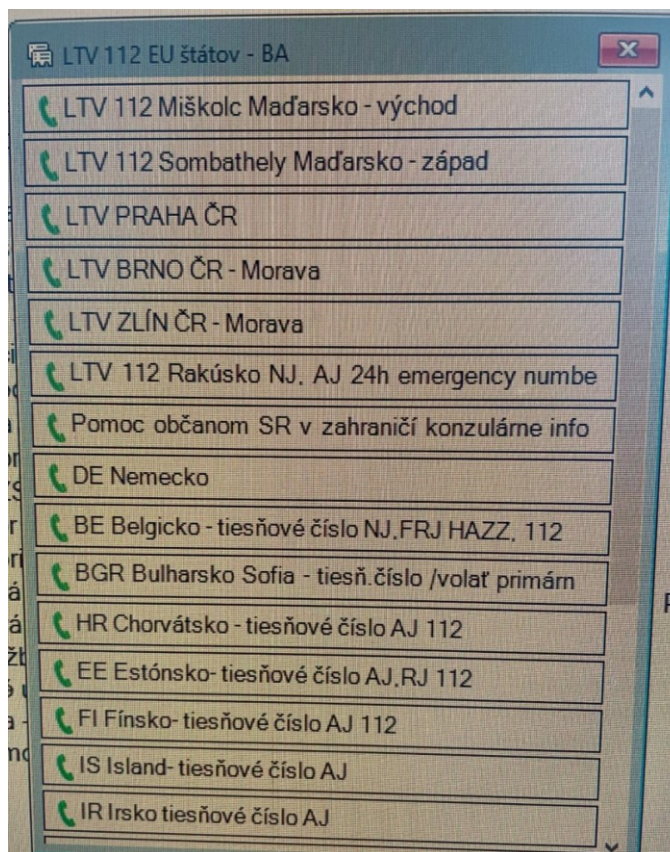
Tabuľka 1 Ukážka tabuľky prehľad jazykových znalostí operátorov pre nočnú zmenu [20]

Prehľad cudzích jazykov, ktoré ovládajú zmeny na KS IZS OÚ			
za deň:		25.03.2025	nočná
	Meno	Jazyk	Iný - vpísať
KS IZS BA	Veronika Olšanská	AJ	
	xxx	AJ*	
	xxx	AJ	
KS IZS TN	xxx	AJ	
	xxx	RJ	
	xxx	RJ*	
KS IZS TT	xxx	AJ	
	xxx	AJ	
	xxx	AJ*	
KS IZS NR	xxx	AJ	
	xxx	RJ*	
	xxx	AJ	
KS IZS ZA	xxx	AJ*	
	xxx	AJ*	
	xxx	AJ	
KS IZS BB	xxx	RJ	
	xxx	RJ*	
	xxx	AJ*	
KS IZS PO	xxx	AJ	
	xxx	RJ*	
	xxx	AJ*	
KS IZS KE	xxx	AJ	
	xxx	AJ*	
	xxx	NJ*	

Tabuľka 2 Ukážka tabuľky prehľad jazykových znalostí operátorov pre dennú zmenu [20]

Prehľad cudzích jazykov, ktoré ovládajú zmeny na KS IZS OÚ			
za deň:	25.03.2025	denná	
	Meno	Jazyk	Iný - vpísať
KS IZS BA	Veronika Olšanská	AJ	
	xxx	AJ*	
	xxx	MJ	
KS IZS TN	xxx	AJ	
	xxx	RJ	
	xxx	RJ*	
KS IZS TT	xxx	AJ	
	xxx	AJ	
	xxx	AJ*	
KS IZS NR	xxx	AJ	
	xxx	RJ*	
	xxx	AJ	
KS IZS ZA	xxx	AJ*	
	xxx	AJ	
	xxx	AJ	
KS IZS BB	xxx	RJ	
	xxx	RJ*	
	xxx	AJ*	
KS IZS PO	xxx	AJ	
	xxx	AJ*	
	xxx	AJ	
KS IZS KE	xxx	AJ	
	xxx	AJ*	
	xxx	AJ*	

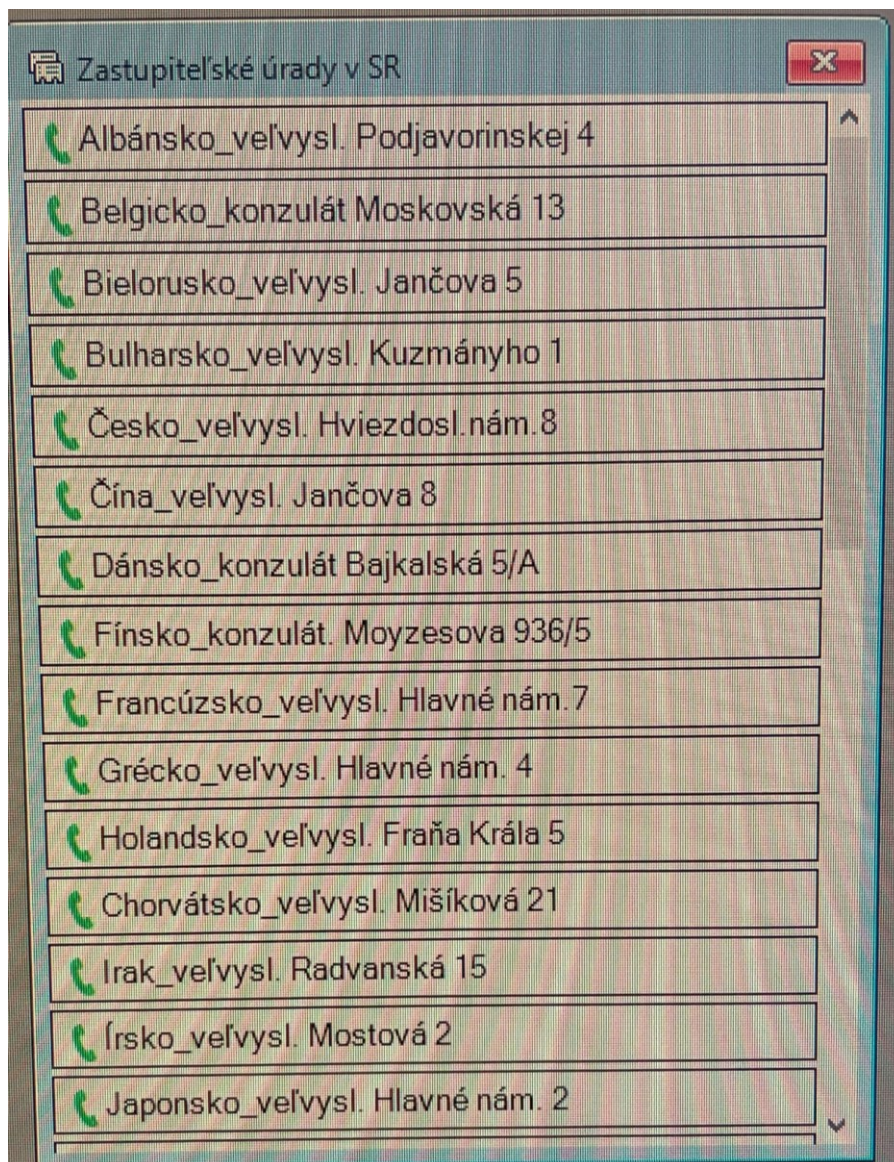
3. V prípade, ak žiadny z operátorov neovláda jazyk volajúceho, môže operátor LTV 112 kontaktovať inú linku tiesňového volania inej európskej krajiny s prosbou o pomoc s prekladom. Operátori LTV 112 sa zväčša medzi sebou dorozumievajú v anglickom jazyku. Príklad adresára s kontaktmi na linky tiesňového volania 112 rôznych krajín v Európe je v informačnom systéme CoordCom.



Obrázok 14 Adresár LTV 112 európskych štátov

Zdroj: vlastné spracovanie

4. Ďalšou možnosťou je kontaktovanie veľvyslanectiev cudzích krajín v Slovenskej republike. V tomto prípade môžu byť prekážkou otváracie hodiny veľvyslanectva. Adresár s týmito kontaktmi je dostupný v informačnom systéme CoordCom.



Obrázok 15 Adresár zastupiteľských úradov v SR

Zdroj: vlastné spracovanie

Každý hovor, ktorý bol vedený v inom jazyku ako slovenčine sa zaznamenáva na účely štatistického vyhodnotenia. Operátor tento hovor označí v systéme CoordCom zakliknutím kolónky *Jazyk*. V praktickej časti diplomovej práce sa budeme venovať práve takejto štatistike, ktorú podrobne rozanalyzujeme.

Zhrnutie tretej kapitoly

Tretia kapitola opisuje organizáciu a fungovanie koordinačného strediska IZS a prácu operátora linky 112. Venuje sa postupnému spracovaniu tiesňového hovoru – od jeho prijatia až po odovzdanie príslušnej zložke (polícia, hasiči, zdravotníci). Kľúčovým nástrojom je informačný systém CoordCom, ktorý zabezpečuje rýchlu výmenu informácií, lokalizáciu

volajúceho a podporu rozhovoru pomocou prednastavených krokov. Súčasťou kapitoly je aj opis riešenia zahraničných hovorov, kde operátori využívajú spoločný jazyk, podporu kolegov z iných stredísk, alebo kontakty na zahraničné linky a veľvyslanectvá. Všetky cudzojazyčné hovory sú evidované pre štatistické účely.

4 KOMUNIKÁCIA NA TIESŇOVEJ LINKE 112

Schopnosť správne komunikovať a aktívne počúvať patria k najžiadanejším „mäkkým zručnostiam“. V tejto kapitole sa zameriame význam a dôležitosť komunikácie v prostredí LTV 112, s akými typmi volajúcich a volaní sa operátor LTV 112 každodenne počas služby stretáva. Osobitná pozornosť je venovaná jazykovej náročnosti a potrebe zvládania komunikácie v cudzom jazyku.

4.1 Význam tiesňovej komunikácie

Telefonická komunikácia predstavuje obojstrannú komunikáciu medzi operátorom LTV 112 a volajúcim, ktorý sa ocitol v tiesni. Vyznačuje sa anonymitou a neprítomnosťou osobného kontaktu. Anonymita môže viesť k tomu, že sa človek správa inak, než pri bežnej situácii. Najvyšším princípom a úlohou operátora je aktívne počúvanie, pretože pomáha nadviazať kontakt. Úlohou operátora je viesť cielený a štruktúrovaný rozhovor, pretože práve takýto prístup zabezpečuje rýchle a presné získanie všetkých kľúčových informácií potrebných na vyhodnotenie situácie. [21]

Základné techniky komunikácie

Efektívna komunikácia si vyžaduje zvládnutie komunikačných techník, ktoré podporujú porozumenie, znižujú napätie a pomáhajú udržať rozhovor pod kontrolou. Pre operátora tiesňovej linky 112 sú tieto techniky nevyhnutným nástrojom pri vedení rozhovoru s volajúcim v tiesni.

Patria sem:

- *Rýchla odozva na prichádzajúce volanie* – odozva na prichádzajúci hovor by nemala trvať príliš dlho (operátor musí byť schopný zdvihnúť hovor do 3 sekúnd). Dlhé čakanie na spojenie prehlbuje u volajúceho stres.
- *Časový rámeček vybavenia hovoru* – úlohou operátora je získať od volajúceho základné informácie, a ich následné odovzdanie príslušnej zložke. Avšak, rýchlosť komunikácie nemôže ísť na úkor kvality. Nemôžeme napr. dopustiť, aby prirýchla komunikácia spôsobila prehliadnutie kľúčových informácií, či náznakov. Z toho dôvodu preto aplikujeme aj spätné overovanie porozumeného obsahu.
- *Manažment hovoru*: aj z dôvodu predchádzajúcich faktorov je dôležité, aby operátor hneď od začiatku aktívne usmerňoval rozhovor, kládol konkrétne a cielené otázky,

s cieľom získať za daný čas príslušnú informáciu. Často sa totiž môže stať, že stresové faktory u volajúceho spôsobia prepočutie kladenej otázky, alebo zameranie sa na úplne iné informácie, než na tie žiadané. K správne manažmentu hovoru nám napomáhajú aj zásady systematickosti a jasnosti.

- *Systematickosť a jasnosť hovoru:* pýtame sa postupne len jednu otázku za druhou, formulujeme ich stručne a jednoducho, volajúcemu v otázkach nič nevsugerujeme, a zopakujeme kľúčové časti výzvy, resp. parafrázujeme ich, aby sme sa uistili, že ich volajúci neprepočul. Vyhýbame sa taktiež cudzím slovám a odborným výrazom, vytvárajúc tak volajúcemu partnerskú oporu.
- *Volajúci by sa mal stať (naším partnerom)* – z toho aj vyplýva prispôsobenie sa mentálnej kapacity volajúceho, z hovoru by malo byť zrejmé, že sme na „jednej lodi“, že našim spoločným záujmom je volajúcemu pomôcť. Je vhodné, aby operátor dal najavo, že rozumie koreňu problému, a následne spolu nájdú vhodné riešenie. Odporúča sa tiež pomocou slova „áno“, umocňovať porozumenie zo strany operátora.
- *Obsah a tón prvej vety často rozhoduje* – operátor by mal byť tým, kto dialóg hneď od začiatku riadi – pokojným a rozhodným spôsobom. Tón prvej vety by mal byť čo najoptimistickejší, vyjadrujúc tak rozvahu a ochotu pomôcť. Je až prekvapujúce, ako vhodne zvolený tón hlasu, dokáže u volajúceho potlačiť prejavy stresu.
- *Pokiaľ je možné, oslovujte volajúceho menom* (pán Novák, pani Nováková, a pod.). Známkou profesionality, je pozitívny, pokojný a vecný prístup. Rozrušenie volajúceho je treba tolerovať. Úlohou operátora je snažiť sa volajúceho ukládať a nie ho ešte viac rozrušiť.
- *Základom hovoru na tiesňovej linke, je tzv. aktívne počúvanie*, to zn. počúvať bez predsudkov, a bez skreslenia vnímať, čo volajúci hovorí – dávať si veci do súvislostí, priebežne si vytvárať obraz o situácii na mieste, a rešpektovať volajúceho takého, aký je.

Typológia volajúcich

Operátor LTV 112 sa počas služby stretáva so širokým spektrom volajúcich. Ako už bolo v úvode kapitoly spomenuté, telefonická komunikácia je charakterizovaná obojstrannou anonymitou. Vzniká tak komunikačná uvoľnenosť, na základe ktorej operátor alebo volajúci môžu prekročiť hranice asertívnej komunikácie.

Volanie detí

Deti patria medzi najčastejších „zneužívateľov“ tiesňových liniek. Na každý hovor je potrebné sa pozerieť ako na reálny hovor, až do momentu, kým sa nepreukáže, že ide o omyl alebo zneužitie. Komunikáciu treba prispôbiť veku dieťaťa – používať primerané jednoduché výrazy, špecifické orientačné body (škola, ihrisko a pod.). S deťmi je možné a vhodné ich oslovovať krstným menom. Dieťa, neuvedomujúce si v plnom rozsahu vážnosť situácie, je paradoxne v niektorých prípadoch najlepším partnerom ku komunikácii z miesta udalosti. Skúsenosti autora práce hovoria, že deti sa v roli zneužívateľov tiesňových liniek vyskytujú čoraz frekventovanejšie.

Volanie osoby s hendikepom reči alebo sluchu (týka sa to aj seniorov s percepčnými poruchami)

V tomto prípade sa od operátora vyžaduje mimoriadna trpezlivosť a empatia. Taktiež je dôležitá správna artikulácia a primerané tempo reči (uprednostňuje sa pred zvýšením hlasitosti, ktorú mikrofón tak či tak automaticky stlmí). Objavujú sa aj osoby umelým, alebo tak pôsobiacim hlasom, kde sa napriek jeho roboticky znejúcemu zvuku, väčšinou stretáme s neporušeným intelektom. Skvelou pomôckou je nám v takýchto situáciách napr. funkcia operačného systému *história volaní z daného čísla*, pomocou ktorej vieme svižne z archívu vyzistiť informácie ako napr. adresa, a pod., a ušetriť tak prípadu čas.

Osoba s poruchou psychiky či vyjadrovania

Komunikácia s takouto osobou nie je jednoduchá, predovšetkým aj z dôvodu zahltenia linky podobnými prípadmi, a možným rizikom podceňovania, ako aj paušalizácie. Je vhodné pamätať, že aj opitý človek môže v skutočnosti oznamovať závažnú udalosť, avšak, opitý hlas, nie vždy znamená opitý človek. Takáto osoba môže byť v skutočnosti osoba trpiaca hypoglykémiou, závažnou hypotenziou, intoxikáciou, alebo má začínajúce príznaky cievnej mozgovej príhody. Môže dokonca vydávať aj nezrozumiteľné zvuky, alebo mať problémy s výslovnosťou. Rovnako aj v tomto prípade platí zásada podobná tej, ktorá platí pri opilstve: len pre absurdne znejúci hovor, s vysoko nepravdepodobne vyzerajúcou opisovanou situáciou, nepovažujeme volajúceho za zmätkára, alebo za osobu so psychickou poruchou.

Volajúci so sklonom k manipulácii:

Manipulácia je skrytá forma agresívnej komunikácie, pri ktorej manipulátor jasne neprejaví svoj zámer, ale snaží sa dosiahnuť svoj cieľ pomocou skrytého nátlaku. Je dôležité, aby sa operátor nenechal ovplyvniť, a nepreberal zodpovednosť, za rozhodnutia, s ktorými nie je

vnútorne stotožnený. Mal by vždy konať v súlade s odporúčeniami a pravidlami pracovného kódexu.

Konfliktný volajúci:

Agresívne a konfliktné zaobchádzanie je najčastejším prejavom nezvládnutého stresu volajúceho. Dôležitou zásadou je nebrať si „agresiu“ osobne, čo najrýchlejšie sa zbaviť negatívneho pocitu a sústrediť sa na prospech pacienta. Nemožno opomenúť ani to, že za agresívnou formou sa môže skrývať aj oprávnená nespokojnosť a problém, ktorý je treba riešiť. [22]

Typológia volaní

Typológia volaní sa rozdeľuje na dva typy:

Neoprávnené volanie – volanie, ktoré nespĺňa podmienky ohrozenie života, zdravia, majetku a životného prostredia. Druhy neoprávnených volaní sú:

- a) **TICHO** – skúsenosti autora práce hovoria, že „tiché volania“ spadajú pod najčastejšie prijaté hovory na LTV 112. Vyznačujú sa tým, že nedochádza k žiadnej verbálnej komunikácii, v pozadí je počuť šum, šuchot, ruch okolia. Zvýšený výskyt tichých hovorov je v súčasnosti do veľkej miery spôsobený modernými smart zariadeniami (Apple Watch, funkcia Emergency SOS v systéme IOS a pod.), ktoré umožňujú automatické vytáčanie tiesňovej linky bez vedomého zásahu používateľa. Zaradujú sa sem aj SMS správy (zaslaný prázdny text alebo text, ktorý vôbec nesúvisí s tiesňou)
- b) **ÚMYSELNÉ ZNEUŽITIE** – osoba vedome kontaktuje LTV 112 s úmyslom verbálneho útoku a osočovania na operátora a podobne
- c) **OMYL** – je volanie, nie je vytočené úmyselne.. Častým dôvodom je technická chyba mobilného zariadenia, alebo oznámenia „*mal som telefón vo vrecku a asi mi to omylom vytočilo 112, ospravedlňujem sa*“ alebo „*ospravedlňujem, moje dieťa mi postláčalo displej na mobile a omylom muselo vytočiť číslo 112, prepáčte*“ a podobne. Jednoducho volajúci niekedy ani nevedia, že vytočili číslo 112.
- d) **NIE TIESEŇ** – volajúci nie je v stave tiesne, skôr prichádza so žiadosťou (napr. „*dobrá večer, pokazil sa mi mobil – neviem čo mám robiť*“ alebo „*dobrá deň, vedeli by ste mi prosím, poskytnúť kontakt na nemocnicu Ružinov?*“ Po obdržaní takéhoto

hovoru vysvetlíme volajúcemu, že sa nejde o tieseň, teda je potrebné si to vyriešiť inou cestou.

Oprávnené volanie – je volanie, pri ktorom ide o ohrozenie života, zdravia, majetku a životného prostredia. Je potrebná súčinnosť záchranných zložiek.

Medzi najčastejšie druhy oprávnených volaní sú:

ZDRAVOTNÝ PROBLÉM – všetko, čo sa týka zdravotného stavu, ale aj osoby, ktoré majú suicidálne myšlienky...

DOPRAVNÁ NEHODA – dopravná nehoda motorových vozidiel, zrážka osoby s vlakom, stret so zverou...

POLICAJNÉ UDALOSTI – krádež, vlámanie, rušenie nočného pokoja, vandalizmus, umiestnenie blokovacieho zariadenia (tzv. papuče), ničenie verejného majetku, škodová udalosť...

NEBEZPEČNÉ LÁTKY – únik nebezpečných látok (napr. olejová škvrna na vodnej hladine), únik plynu...

TECHNICKÁ POMOC – spadnutý strom, otváranie bytu...

HROZBY a OHROZENIE BEZPEČNOSTI – nástražný výbušný systém (bomba), neznáma látka v obálke...

OHROZENIE ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA – masový úhyn vodného vtáctva, výskyt slintačky a krívačky, výskyt medveďa...

HORSKÁ ZÁCHRANA – týka sa to najmä Banskobystrického, Žilinského, Trenčianskeho a Prešovského kraja, keďže ide o horské oblasti s náročným terénom – počas letných mesiacov sú to stratení turisti, rôzne úrazy a počas zimných mesiacov najmä úrazy v lyžiarskych strediskách alebo na ľadových plochách. [22]

4.2 Tiesňová komunikácia z pohľadu cudzieho jazyka

V nadväznosti na podkapitolu, ktorej cieľom bolo uviesť čitateľa do problematiky komunikácie operátora s oznamovateľom, sa nasledujúca podkapitola zameriava na význam znalosti cudzieho jazyka pri výkone práce operátora LTV 112.

Požiadavka na operátora LTV 112

Podľa zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe, § 38 ods. 2 písm. b), je štátny zamestnanec povinný ovládať cudzí jazyk na požadovanej úrovni. V prípade operátora LTV 112 musí ovládať cudzí jazyk na úrovni A2 – vyššia úroveň je výhodou. [23]

Význam cudzieho jazyka na LTV 112

V záujme priblíženia si uvedenie štyri príklady cudzojazyčných hovorov spracovaných na LTV 112. Nasledujúce opisy hovorov sú spracované na základe osobných skúseností autorky práce.

Príklad č. 1.

Je 20:00 hod, na LTV 112 volá občan, ktorý sa predstavil ako XY. Hovorí, že pochádza zo Škótska a aktuálne sa nachádza v Bratislave – Starom Meste. Cestoval vlakom z Budapešti do Bratislavy s tým, že ráno odlieta naspäť do Anglicka. Po dvoch hodinách si uvedomil, že si vo vozni zabudol svoj cestovný pas. Volal na dopravný dispečing a tam mu povedali, že jeho pas bol nájdený a má si ho prevziať na železničnej polícii. Poprosil ma, či by som ho vedela spojiť s políciou, lebo nevie kde presne sa nachádza oddelenie železničnej polície a či o takomto čase pracujú. Nakoľko operační dôstojníci PZ nie sú povinní ovládať cudzí jazyk, bola som v role tlmočníka medzi PZ a volajúcim. Po obdržaní inštrukcií od PZ som tieto inštrukcie pretlmočila volajúcemu. Pán XY sa poďakoval za promptné vyriešenie jeho situácie a hovor sa ukončil.

Príklad č. 2

Sú 03:00 ráno, na LTV 112 volá pani XY z Bratislavy. Hovorí, že je vedúca medzinárodnej nákladnej dopravy. Dozvedela sa, že jeden z jej šoférov kamiónu dostal infarkt v Taliansku, počas čerpania povinnej prestávky. Poprosila ma, či by som ju vedela prepojiť na LTV 112 Taliansko a dodala, že ovláda taliančinu. Ja som jej povedala, že číslo na LTV 112 v zozname nemáme, ale pokúsim obvolať LTV 112 Rakúsko nakoľko s nimi susedia. Po pár minútach mi zdvihol operátor, po anglicky som mu vysvetlila o čo ide. Následne ma prepojil na LTV 112 Taliansko, kde opäť som po anglicky vysvetlila situáciu. Spomenula som, že pani zo Slovenska ovláda taliansky jazyk, prepojila som ich a už prebiehal hovor medzi nimi.

Príklad č. 3

Je 15:25 hod, na LTV 112 volá muž tureckej národnosti. Opakoval 5 slov a to: Orlen, polizai, car, problem, help. Navyše sa mi neukázala ani presná poloha volajúce, pretože mal inú SIM kartu, ale iba výsek – teda okruh, v ktorom by sa mohol pohybovať. Keď som si pospájala týchto 5 slov dokopy, vyšlo mi, že: volajúci sa nachádza na čerpacej stanici Orlen, že má niečo s autom (pravdepodobne mu ho niekto buď poškodil, vykradol..) a potrebuje pomoc od policajtov. Potom som sa pozrela, či sa v tom výseku nachádza čerpacia stanica Orlen v Bratislave – Lamač. Následne som presmerovala hovor na PZ, vysvetlila som situáciu a bola na mieste bola privolaná.

Príklad č. 4

Je 11:25 hod, na LTV 112 volá rumunská LTV 112. Výmena informácií prebieha po anglicky. Hovorí, že na Vašom území sa zdržiava rumunský občan, ktorý sa nachádza na parkovisku LKW Brodské. Počas toho ako čerpali povinnú prestávku, im niekto vysal z nádrže naftu. Potrebujú to nahlásiť na políciu a spísať záznam o krádeži. Vypýtala som si ešte meno šoféra, typ a farbu kamióna a EČV. Následne som vyrozumela políciu a na miesto udalosti bola vyslaná hliadka.

Čo z toho vyplýva?

Bez cudzieho jazyka sa operátor na LTV 112 v mnohých prípadoch nezaobíde.

Európska Asociácia pre číslo tiesňového volania (ďalej len „EENA“) je mimovládna organizácia, ktorej poslaním je prispievať k zlepšeniu bezpečnosti a ochrany obyvateľstva. Jej hlavnou agendou je podpora efektívneho fungovania jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a výmena osvedčených postupov medzi ďalšími štátmi prostredníctvom rôznych podujatí, konferencií alebo online seminárov. Ďalej zdôrazňuje že každý človek má mať rovnaký prístup adekvátnej pomoci, bez ohľadu akým jazykom volajúci rozpráva. [24]

Medzi hlavné dôvody, prečo je znalosť cudzieho jazyka na LTV 112 je veľmi dôležitá pretože:

1. Jazyk nie je len prostriedkom predávania informácií, ale aj aktívnym nástrojom pre znižovanie rizík. V krízových situáciách môžu jazykové bariéry viesť k nedorozumeniam. Jazykové bariéry výrazne sťažujú rýchlu a účinnú komunikáciu, pretože bránia presnému porozumeniu medzi volajúcim a operátorom.

2. Jazyková bariéra môže ohroziť život, spôsobiť oneskorenie pomoci, zlé pochopenie situácie alebo dokonca nesprávne vyslanie zložiek IZS. [25]
3. Z pohľadu skúsenosti autora práce predstavuje znalosť cudzieho jazyka je nevyhnutnou súčasťou práce operátora tiesňovej linky 112. Operátor vie promptne a rýchlo vyhodnotiť situáciu a volajúci je schopný si privolať v krátkom čase.

Zhrnutie kapitoly

Z toho vyplýva, že znalosť jazyka môže ovplyvniť množstvo krokov. Ak operátor rozumie volajúcemu, dokáže rýchlejšie zistiť, čo sa deje, a správne vyslať potrebné zložky. Znalosť cudzieho jazyka pomáha operátorovi získať dôveru volajúceho, upokojiť ho a lepšie pochopiť, čo sa deje.

5 ZÁVER TEORETICKEJ ČASTI PRÁCE

Teoretická časť tejto diplomovej práce predstavuje kľúčové základy pre pochopenie problematiky prijímania a spracovania zahraničných hovorov na linku tiesňového volania 112. Každá z kapitol poskytuje ucelený pohľad na špecifické oblasti a prispieva k lepšiemu porozumeniu významu efektívnej komunikácie v cudzom jazyku v prostredí integrovaného záchranného systému.

Prvá kapitola jasne definuje ciele tejto práce a použitou metodológiou, čím stanovuje smer analýzy a riešenie predkladanej problematiky prijímania a spracovania zahraničných hovorov na linke tiesňového volania 112.

Druhá kapitola poskytla teoretický a právny rámec integrovaného záchranného systému v Slovenskej republike. Detailne predstavila organizačnú štruktúru, zložky a činnosť koordinačných stredísk. Osobitná pozornosť bola venovaná významu tiesňovej linky 112 a právnym aspektom jej fungovania, čo priblížilo, ako operátori pracujú a aké majú úlohy v rámci integrovaného záchranného systému.

Nasledujúca kapitola sa zamerala na praktický priebeh spracovania tiesňových hovorov, vrátane popisu úlohy operátora, využívania informačného systému CoordCom™ a postupov pri spracovávaní tiesňových volaní. Dôležitou súčasťou bola aj analýza postupov pri volaniach v cudzom jazyku, kde sa poukázalo na viacero riešení, ktoré operátori využívajú v prípade jazykovej bariéry medzi operátorom a volajúcim v tiesni.

Posledná kapitola sa venuje problematike komunikácie na tiesňovej linke 112. Podrobne rozoberá základné komunikačné techniky, typy volajúcich a špecifiká telefonického rozhovoru. Osobitný dôraz bol kladený na schopnosť operátorov komunikovať v cudzom jazyku

Každá kapitola tak svojím obsahom prispela k prehĺbeniu porozumenia danej problematiky a zároveň poskytla teoretické východiská pre praktickú časť práce. V ďalšej časti sa pozornosť zameria na vyhodnotenie štatistických údajov a výsledkov dotazníkového prieskumu, ktoré budú slúžiť ako základ pre návrh metodického postupu na zefektívnenie komunikácie operátorov LTV 112 v cudzom jazyku.

II.

PRAKTICKÁ ČASŤ

6 METODIKA PRÁCE

V nasledujúcej kapitole sú zhrnuté metódy, ktoré boli použité pri vypracovávaní praktickej časti diplomovej práce

6.1 Prvá fáza praktickej časti

Prvá fáza praktickej časti spočívala v kvantitatívnom výskume, ktorý bol realizovaný formou dotazníkového prieskumu. Jeho hlavným cieľom bolo identifikovať aktuálne potreby a výzvy operátorov pri komunikácii so zahraničnými volajúcimi.

Dotazníkový prieskum

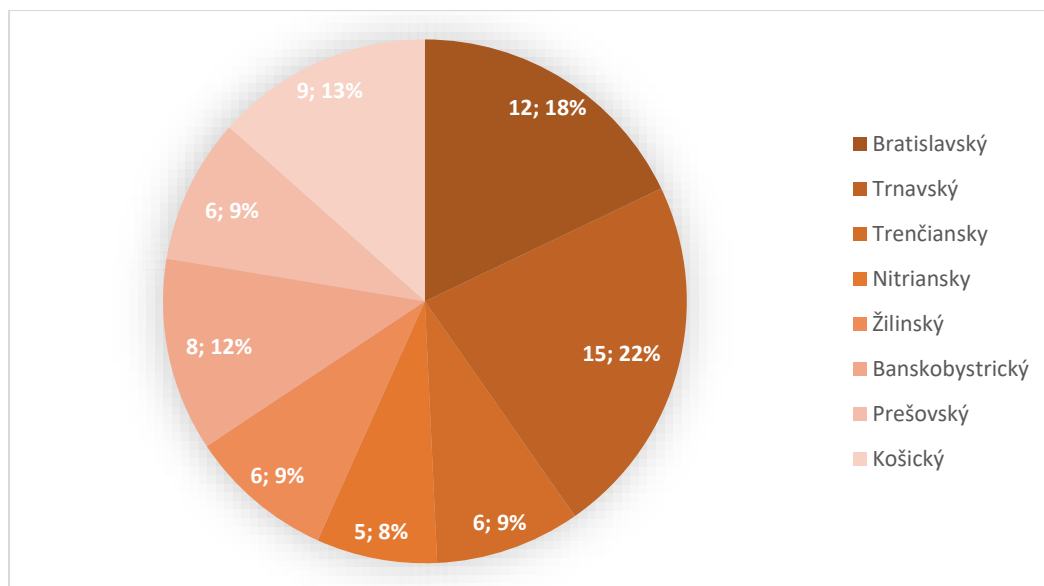
Dotazník bol distribuovaný medzi operátorov tiesňovej linky 112 vo všetkých ôsmich krajoch Slovenska – Bratislavskom, Trnavskom, Nitrianskom, Trenčianskom, Žilinskom, Banskobystrickom, Prešovskom a Košickom. Získané informácie slúžia ako podklad pre návrh efektívnych riešení na zlepšenie komunikácie so zahraničnými volajúcimi a celkové skvalitnenie práce operátorov tiesňovej linky 112 v tejto oblasti. Napriek aktuálnosti danej problematiky doteraz neboli na Slovensku realizované výskumy, ktoré by sa špecificky zameriavali na jazykové bariéry v komunikácii na tiesňovej linke. Na dotazníkovom prieskume sa podieľalo 67 operátorov tiesňovej linky 112 zo všetkých krajoch Slovenskej republiky. Na koordinačnom stredisku

Zber údajov prebiehal v období od januára do februára 2025. Dotazník obsahoval šesť otázok a bol distribuovaný vo forme odkazu prostredníctvom pracovného e-mailu, ktorý poslali vedúci koordinačných stredísk.

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu

Odpovede operátorov boli vyhodnotené a sú prezentované vo forme grafov a tabuliek pre lepšiu priehľadnosť. Každá prieskumná otázka je v nasledujúcom texte stručne okomentovaná. Jednotlivé otázky sú uvádzané v rovnakom poradí, v akom boli položené v dotazníku.

Otázka 1: V akom kraji pracujete?

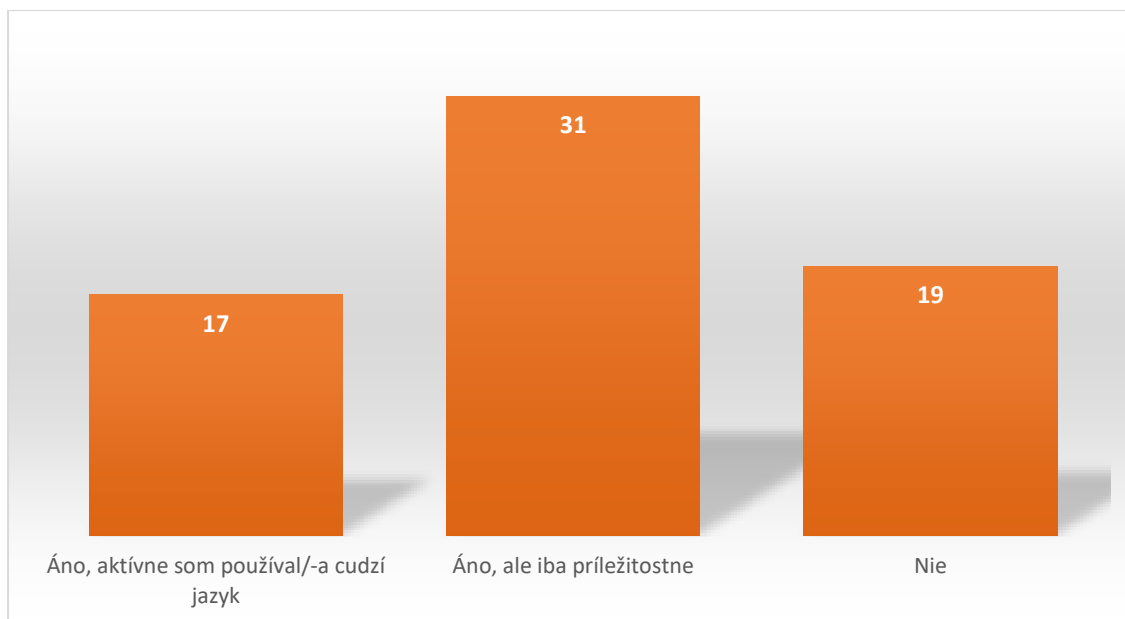


Graf 1 Počet operátorov pracujúcich v danom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

Úvodný graf znázorňuje počet operátorov tiesňovej linky 112, ktorí sa zapojili do dotazníkového prieskumu v jednotlivých krajochoch. Pre doplnenie kontextu – na jednom koordinačnom stredisku predstavuje 15 operátorov, ktorí zabezpečujú príjem a spracovanie hovorov. Spolu vo všetkých ôsmich krajochoch pracuje celkovo 120 operátorov LTV 112. Z celkového počtu 67 operátorov sa podarilo získať najviac odpovedí od operátorov KS IZS Trnava a to 15, ďalej z KS IZS Bratislava 12 a KS IZS Košice 9. Najmenej odpovedí bolo naopak získané od operátorov KS IZS Banská Bystrica 8, KS IZS Trenčín, KS IZS Žilina a KS IZS Košice v počte 6 a KS IZS Nitra 5. Percentuálne zastúpenie respondentov z KS IZS krajov je uvedené v grafe č. 1.

Otázka 2: Mali ste pred nástupom na pozíciu skúsenosti s prácou s cudzím jazykom?

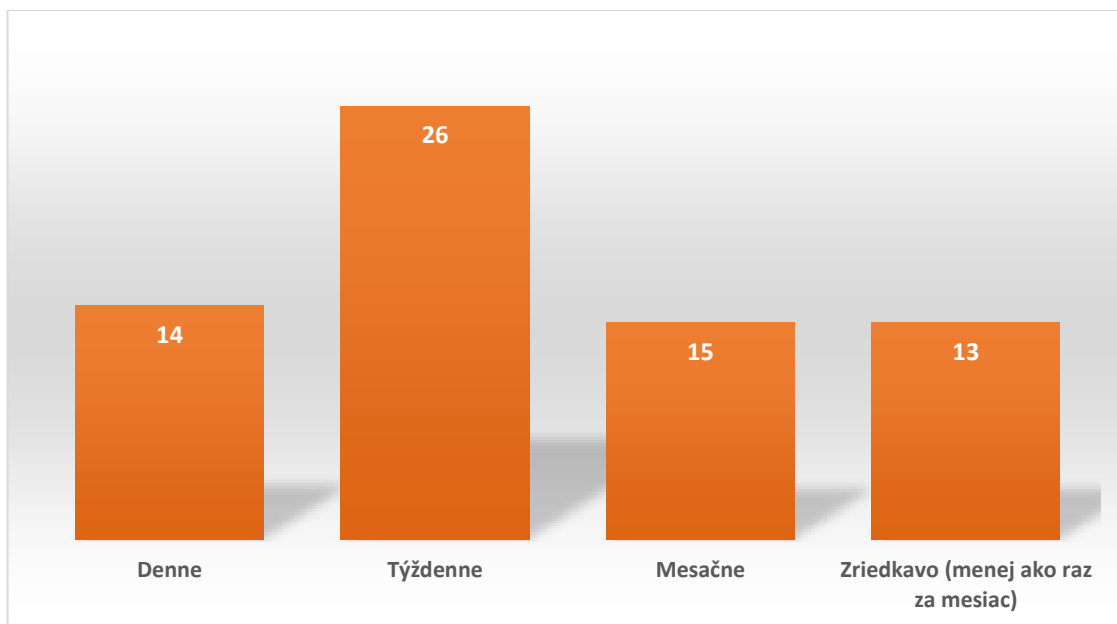


Graf 2 Skúsenosti operátorov s používaním cudzieho jazyka

Zdroj: vlastné spracovanie

Otázka bola zameraná na zisťovanie predchádzajúcich skúseností operátorov s používaním cudzieho jazyka pred ich nástupom na pozíciu operátora LTV 112. Cieľom bolo zistiť, do akej miery boli operátori už vopred jazykovo zdatní, prípadne či mali skúsenosti s komunikáciou v cudzom jazyku v inom profesionálnom alebo osobnom kontexte. Výsledky ukazujú, že len asi štvrtina operátorov mala pred nástupom do služby pravidelné skúsenosti s používaním cudzieho jazyka. Väčšina z nich mala občasnú skúsenosť, alebo s cudzím jazykom nepracovala vôbec. Operátori, ktorí nemali žiadnu skúsenosť s používaním cudzieho jazyka, môžu pociťovať strach a neistotu. Preto je dôležité, aby im bolo umožnené adekvátne a kontinuálne vzdelávanie, ktoré zohľadňuje špecifiká ich práce. Vzhľadom na požiadavky, ktoré prináša komunikácia so zahraničnými volajúcimi, ide o dôležitý poznatok. Podčiarkuje potrebu zabezpečiť jazykovú prípravu a priebežné vzdelávanie operátorov už počas ich pôsobenia na pozícii operátora LTV 112.

Otázka 3: Ako často prijímate hovory od zahraničných volajúcich?



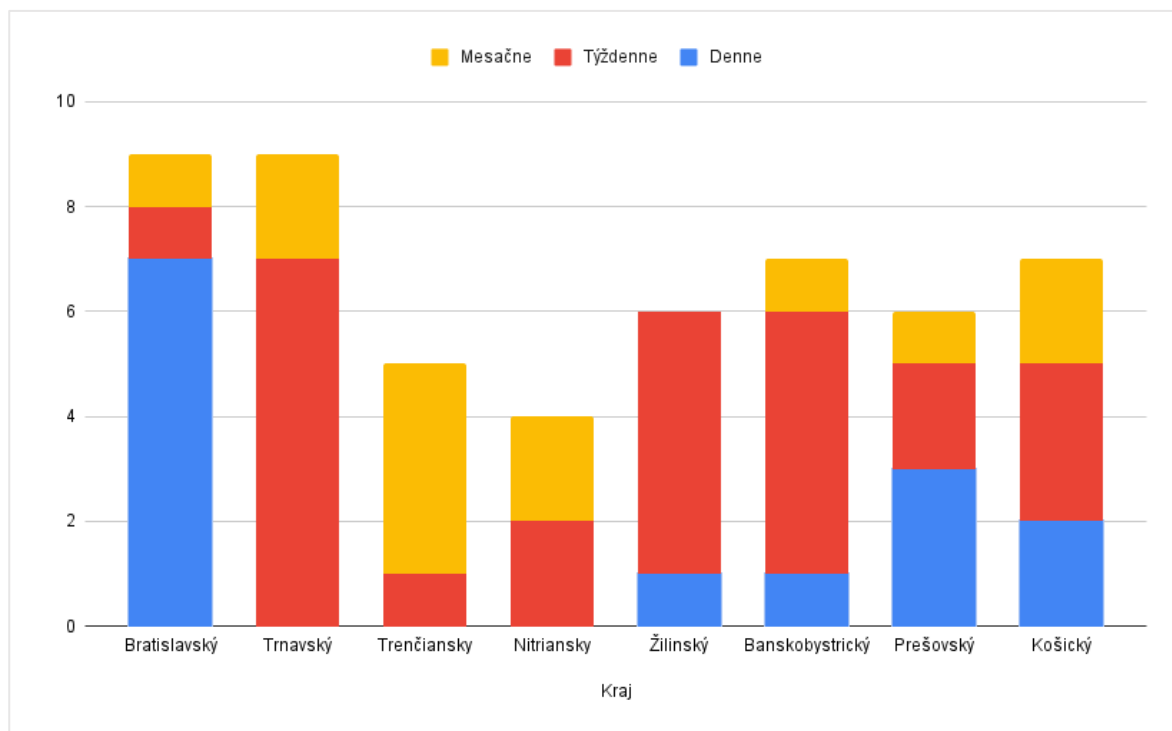
Graf 3 Frekvencia zahraničných hovorov

Zdroj: vlastné spracovanie

Z grafu vyplýva, že najviac operátorov odpovedalo, že prijímajú takéto hovory na týždennej báze v počte. V počte 14 odpovedalo denne, v počte 15 odpovedalo mesačne a 13 operátorov zriedkavo (menej ako raz za mesiac). Frekvencia takýchto hovorov, ale závisí od určitých faktorov.

V prvom rade zohráva úlohu geografická poloha koordinačného strediska – operátori pôsobiaci v pohraničných alebo turisticky atraktívnych oblastiach (napr. Bratislava, Tatry, Liptov) sú so zahraničnými volaniami konfrontovaní častejšie. Výrazný vplyv má aj sezónnosť a intenzita turistického ruchu, ktorá zvyšuje výskyt volaní od cudzincov najmä počas dovolenkových mesiacov.

Ďalším dôležitým faktorom je aj čas výkonu služby – večerné, nočné či víkendové smeny môžu byť charakteristické vyšším podielom zahraničných volajúcich. Dôvodom je, že počas večerných a nočných hodín turisti alebo cudzinci častejšie navštevujú zábavné podniky, bary či nočné kluby, kde vznikajú situácie, ktoré môžu vyústiť do fyzických konfliktov alebo iných incidentov. Na tiesňovú linku volajú aj napr. študenti výmenných či študijných pobytov alebo šoféri kamiónov, ktorí sa cez krajinu dostanú do núdzovej situácie.

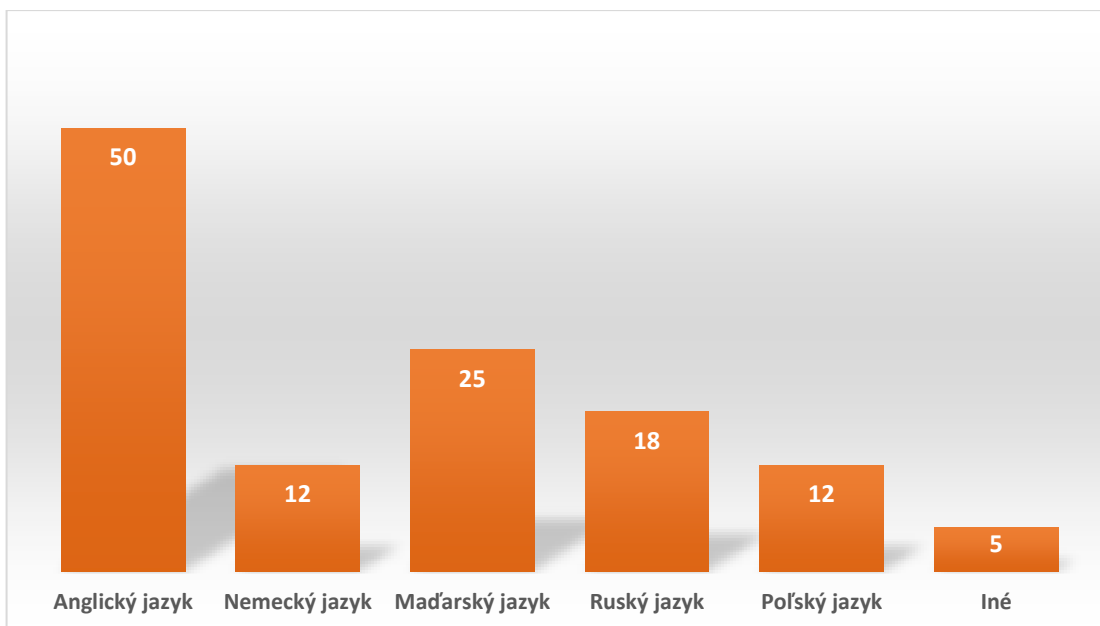


Graf 4 Frekvencia zahraničných hovorov v danom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 4 znázorňuje prehľadné porovnanie frekvencie zahraničných hovorov prijatých operátormi tiesňovej linky 112 v jednotlivých krajocho Slovenskej republiky. Môžeme vidieť že v Bratislavskom, Žilinskom, Banskobystrickom Prešovskom a Košickom kraji denne prijímajú hovory od zahraničných volajúcich. Prečo je tomu tak? Bratislava ako hlavné mesto láka turistov prevažne Staré Mesto, kde sa nachádza historické korzo s množstvom pamiatok, reštaurácií, kaviarní, ale aj promenáda pri Dunaji. Do hlavného mesta miera aj preto, lebo sa tu konajú festivaly ako Lovestream, Uprising festival. Zároveň to majú na skok do Rakúska a Maďarska. Samozrejme tých dôvodov je oveľa viac. Žilinský kraj je pre turistov zaujímavý najmä vďaka blízkosti Tatier a možnostiam lyžovania v horských strediskách. Významný je aj cezhraničný pohyb v okolí Kysúc a Oravy smerom k Poľsku a Česku. Prešovský a košický kraj sa nachádzajú v blízkosti ukrajinskej hranice. Je teda zrejmé, že v týchto oblastiach sa používa ruština a ukrajinčina.

Otázka 4: S akými jazykmi sa pri zahraničných hovoroch najčastejšie stretávate?



Graf 5 Jazyky, s ktorými sa operátori stretávajú na LTV 112

Zdroj: vlastné spracovanie

Táto otázka mala možnosť viacerého výberu, pretože operátori počas smeny komunikujú vo viacerých cudzích jazykoch. Najviac dominuje anglický jazyk. Z pohľadu jazykovej znalosti prevyšuje angličtina aj medzi operátormi LTV 112. Na druhom mieste sa nachádza maďarský jazyk, čo je spôsobené geografickou blízkosťou Maďarska a početnou maďarskou menšinou žijúcou na juhu Slovenska. Hovory v maďarskom jazyku najčastejšie zaznamenávajú Trnavský a Nitriansky kraj. Nemecký a poľský jazyk sa vyskytujú menej často, no stále predstavujú dôležité jazykové oblasti, najmä v súvislosti s turistami alebo cezhraničnými pracovníkmi. Poľština je častejšie využívaná v severných regiónoch, ako je Žilinský a Prešovský kraj, ktoré susedia s Poľskom. Nemecký jazyk sa objavuje najmä v turisticky atraktívnych lokalitách (napr. Vysoké Tatry, Bratislava), kam smeruje značný počet nemecky hovoriacich návštevníkov. Medzi „iné“ jazyky sem operátori zaradili rumunský, bulharský, taliansky, chorvátsky, slovinský a ukrajinský jazyk.

Otázka 5: O akú udalosť sa jednalo? (napr. škodová udalosť, ukradnuté doklady, problém s parkovaním...)

K tejto otázke sa mali operátori vyjadriť slovne. Pre lepší prehľad sú udalosti rozdelené do 4 kategórií – zdravotný problém, policajná udalosť, hasičská udalosť a iné.

Tabuľka 3 Prehľad typov udalostí prijímaných na LTV 112

Zdravotný problém	Policajná udalosť	Hasičská udalosť
alergické reakcie	krádeže	zaseknutí vo výťahu
nevoľnosť, migréna	vandalizmus	otváranie bytu
vysoký krvný tlak	škodová udalosť	požiar porastu, smetiakov
bolesť a pálenie na hrudi	poškodenie verejného a súkromného majetku	únik plynu v dome a byte
úrazy hlavy a končatín (úrazy v lyžiarskych strediskách a horských oblastiach)	ukradnuté, zadržané a nájdené doklady	dopravná nehoda
infarkt, mrtvica	Papuča blokovacie zariadenie na kolese	technická pomoc – napr. pohonných hmôt, spadnutý strom
sťažené dýchanie	odtiah vozidiel zaparkované autá na vyhradených miestach	
vysoká teplota (najmä u bábätiok a detí)	rušenie nočného pokoja	
krvácanie z rodidiel	stret zo zverou	
zdravotné problémy súvisiace s alkoholom	bitka v rôznych podnikoch	
	nahlásenie nezvestnosti	
	internetová šikana	

Zdroj: vlastné spracovanie

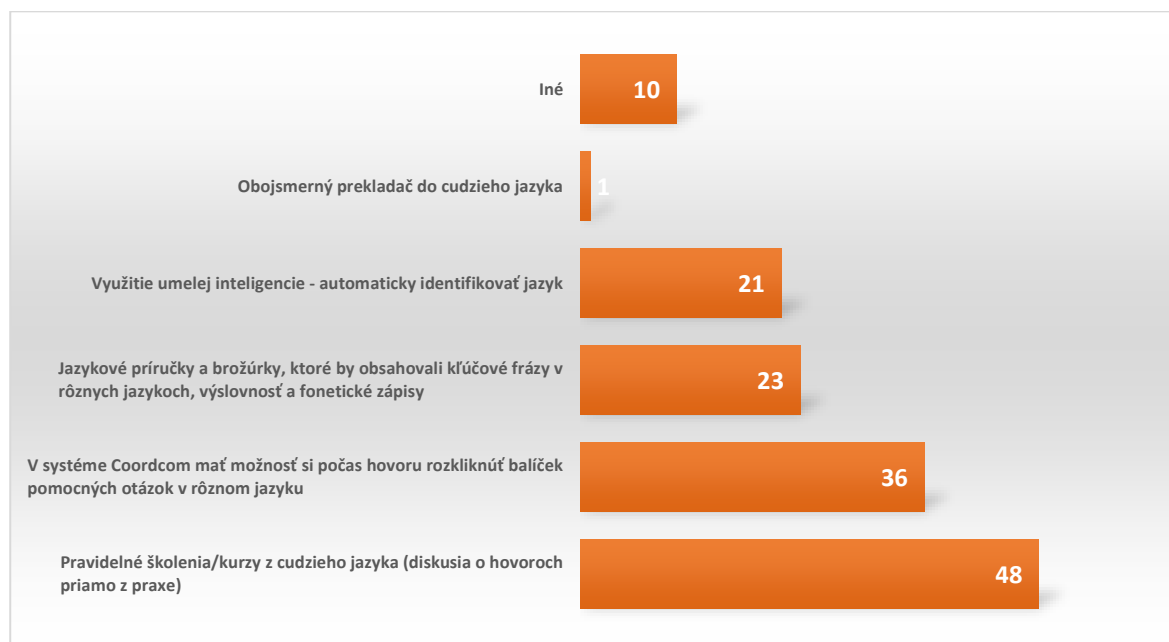
„Iné udalosti“ predstavujú špecifickú kategóriu hlásení, ktoré zvyčajne nepredstavujú bezprostredné ohrozenie života alebo zdraviam, napriek tomu bývajú smerované na LTV 112. Tieto prípady majú často pre linku LTV 112 nežiaduci charakter. Znamená to, že informácie, ktorých sa volajúci dožadujú, sú väčšinou obťažujúceho administratívneho alebo informačného rázu, a nezaradujú sa tak medzi štandardné tiesňové situácie.

Tabuľka 4 Pokračovanie tabuľky 3

Iné udalosti
hľadanie nehnuteľnosti na prenájom
„nefunguje mi telefón/ mám zablokovaný telefón – poraďte mi“
sťažnosť na vysoké ceny taxíkov
neoprávnené SMS správy (napr. s textom „Hello“, „How are you?“)
opakované volania aj po upozornení operátora, že zneužíva LTV

Zdroj :vlastné spracovanie

Otázka 5: Čo by vám pomohlo pri efektívnejšej komunikácii so zahraničnými volajúcimi?



Graf 6 Návrhy na zlepšenie jazykovej podpory operátorov tiesňovej linky 112

Zdroj: vlastné spracovanie

Posledná otázka bola koncipovaná s možnosťou viacerého výberu, pričom operátorom bola zároveň poskytnutá možnosť doplniť vlastný návrh v kategórii „iné“. Operátori najčastejšie zvolili možnosť pravidelné kurzy a školenia z cudzieho jazyka. Aj na základe osobných rozhovorov som zistila, že by takúto možnosť veľmi ocenili. Druhá najčastejšie zakliknutá odpoveď sa týkala systému CoordCom. Je to operačný systém, s ktorým operátori LTV 112 počas služieb používajú a spracovávajú hovory. V súčasnosti nie je možnosť rozkliknúť si balíček pomocných otázok v rôznych jazykoch v systéme CoordCom dostupná. Napriek tomu ju viacerí operátori označili ako žiadanú formu podpory. Taktiež operátori prejavili veľký záujem o pomocný vzdelávací materiál v podobe príručiek a brožúrok. Taktiež operátori prejavili veľký záujem o pomocný vzdelávací materiál v podobe príručiek a brožúrok, ktoré by obsahovali kľúčové frázy. Taktiež operátori prejavili veľký záujem o pomocný vzdelávací materiál v podobe príručiek a brožúrok. Za zmienku stojí aj to, že viacerí operátori by privítali využitie umelej inteligencie, ktorá by automaticky rozpoznala jazyk hovoriaceho. Operátorom takáto možnosť zatiaľ nie je ponúknutá a ani z pohľadu blízkej budúcnosti sa jej zavedenie na Slovensku nepredpokladá.

Medzi „iné“ možnosti operátori zaradili napríklad:

...“viac zahraničných volajúcich, čiže viac, hovorov, a tým pádom by sa operátor udržiaval v kondícii.”

... „možnosť prekladača v systéme CoordCom.“

..., integrovať prepis hovorenej reči a mať k dispozícii prekladač“

Tieto odpovede súvisia s nástrojom obojsmerného prekladača – podobné ako Google Translator a zavedením prvku umelej inteligencie v podobe prepisu hovorenej reči.

...“aby operátorov prijímali zo znalosťou anglického jazyka na úrovni minimálne B1.“

Podľa aktuálnych kvalifikačných požiadaviek sa na pozíciu operátora prijímajú uchádzači s minimálnou jazykovou úrovňou A2 alebo vyššou, pričom konkrétna úroveň nie je presne stanovená.

...“finančný príspevok na jazykový kurz podľa vlastného výberu“

...“motivačné ohodnotenie jazykovo zdatného operátora, ale nielen plošne, ale napríklad za počet spracovaných hovorov“.

Zhrnutie dotazníkového prieskumu

Dotazníkový prieskum realizovaný medzi operátormi tiesňovej linky 112 naprieč všetkými krajinami Slovenskej republiky priniesol cenné poznatky o ich jazykovej pripravenosti a každodennej praxi pri komunikácii s cudzojazyčnými volajúcimi. Zúčastnilo sa ho 67 operátorov, čo predstavuje viac ako polovicu celkového počtu operátorov LTV 112. Z výsledkov vyplýva, že väčšina operátorov nemala pred nástupom na túto pozíciu systematické skúsenosti s používaním cudzieho jazyka. Pravidelný kontakt s hovormi v cudzom jazyku však majú, pričom frekvencia sa líši podľa regiónu – najvyššia bola v turisticky exponovaných a pohraničných oblastiach, ako sú Bratislava, Žilina, Prešov či Košice. Najčastejším komunikačným jazykom je angličtina, nasledovaná maďarčinou, nemčinou a poľštinou. Typy udalostí, s ktorými sa operátori stretávajú, sú rôznorodé – od zdravotných problémov cez krádeže až po technickú pomoc alebo nenáležité volania. Ukázalo sa tiež, že operátori často riešia aj situácie, ktoré nepredstavujú tiesňový stav, čo môže viesť k ich preťaženiu. Operátori vyjadrili jednoznačnú potrebu systematickej jazykovej podpory. Medzi najčastejšie uvádzané návrhy patrili pravidelné jazykové školenia, praktické príručky s frázami, implementácia jazykových pomôcok priamo do systému CoordCom a dokonca aj využitie umelej inteligencie na automatickú detekciu

jazyka volajúceho. Viacerí operátori zároveň poukázali na potrebu lepšieho finančného ohodnotenia jazykovo zdatných operátorov či možnosti výberu vlastného jazykového kurzu.

Zistenia z dotazníkového prieskumu potvrdzujú, že jazyková pripravenosť operátorov je dôležitým faktorom efektívnej práce na tiesňovej linke. Prieskum poukazuje na konkrétne oblasti, kde je možné zaviesť ciele metodické a organizačné opatrenia s cieľom zvýšiť úroveň komunikácie so zahraničnými volajúcimi a tým aj kvalitu poskytovanej pomoci.

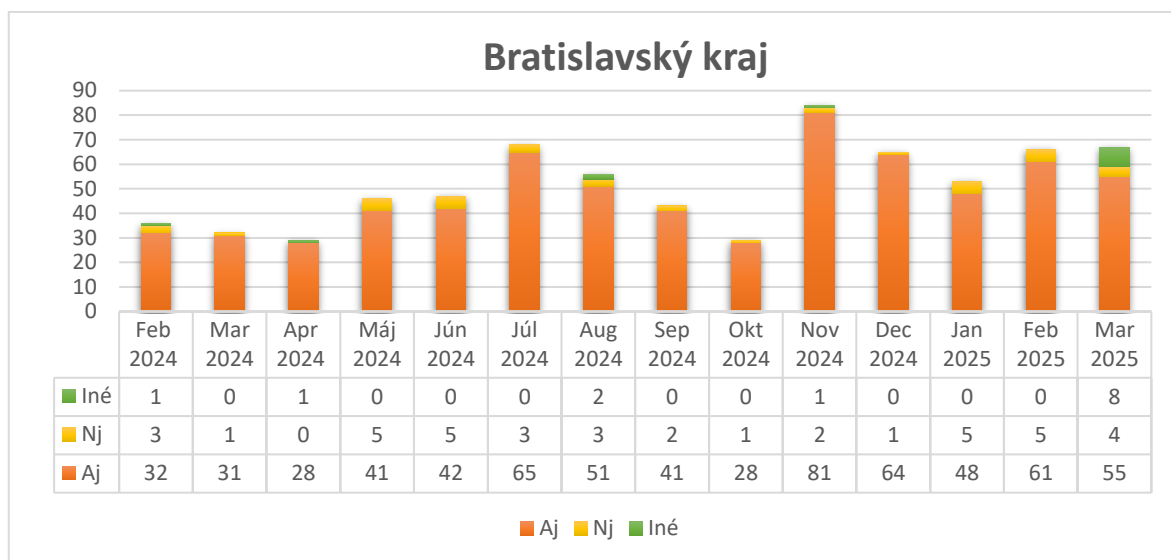
6.2 Druhá fáza praktickej časti

Druhá fáza praktickej časti sa bude zaoberať štatistickej analýze dát spracovaných hovorov operátormi 112 v cudzom jazyku vo všetkých krajoch Slovenska za obdobie február až december 2024 a za obdobie január až marec 2025.

6.2.1 Štatistická analýza dát

Cieľom tejto časti je spracovať a vyhodnotiť dáta týkajúce sa počtu hovorov spracovaných v cudzom jazyku podľa jednotlivých krajov SR. Štatistická analýza získaných dát sa zameriava na spracovanie údajov o počte tiesňových volaní vybavených v cudzom jazyku v jednotlivých krajoch Slovenskej republiky. Údaje pokrývajú obdobie od februára 2024 do marca 2025 a sú rozdelené podľa jazykov – anglický jazyk (AJ), nemecký jazyk (NJ) a iné jazyky. Pod kategóriu „iné“ sa zaraďujú cudzie jazyky, ktoré odrážajú jazykovú rôznorodosť obyvateľstva a súvisia predovšetkým s prítomnosťou národnostných menšín, dočasnou alebo dlhodobou pracovnou migráciou a cestovným ruchom. Ide najmä o menej frekventované slovanské jazyky, ako sú bulharčina, srbčina a chorvátčina, ako aj o románske jazyky, medzi ktoré patrí napríklad taliančina, francúzština či španielčina. Napriek ich nižšiemu počtu v porovnaní s angličtinou alebo nemčinou, sa s nimi operátori tiesňovej linky môžu reálne stretnúť. Dáta pre vytvorenie štatistickej analýzy boli sprostredkované vo forme tabuliek Sekciou krízového riadenia MV SR. Pre lepšiu vizualizáciu boli vytvorené grafy, ktoré poskytujú prehľad o tom, v ktorých krajoch a počas ktorých mesiacov boli jednotlivé cudzie jazyky pri spracovaní tiesňových hovorov použité.

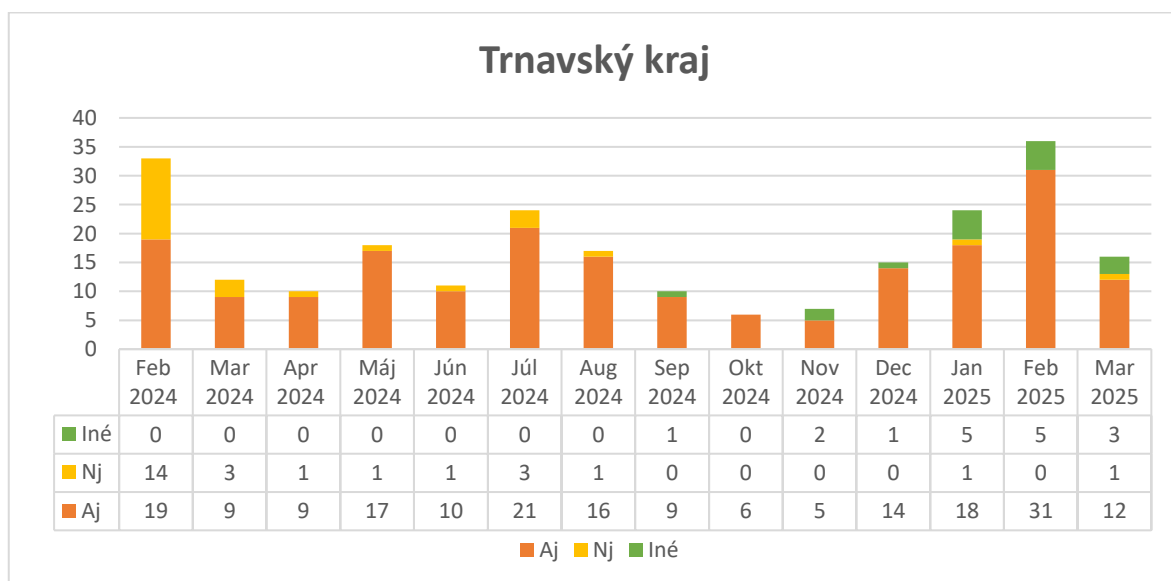
Nižšie uvedené grafy sú usporiadané systematicky a to podľa krajov KS IZS v poradí: Bratislavský, Trnavský, Nitriansky, Trenčiansky, Žilinský, Banskobystrický, Prešovský a Košický.



Graf 7 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Bratislavskom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

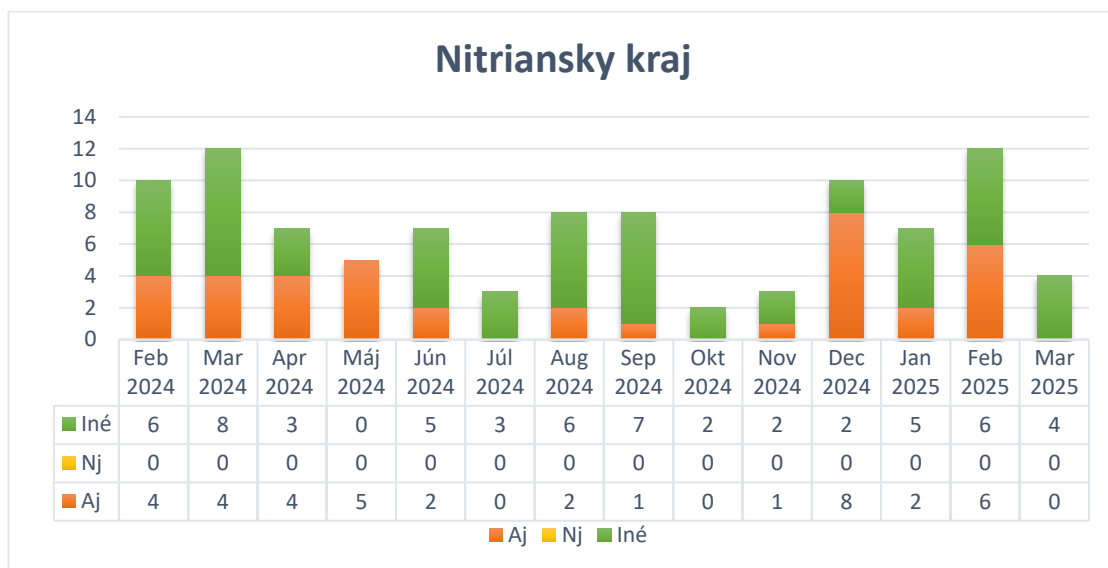
Graf 7 zobrazuje prehľad cudzojazyčných hovorov, ktoré boli spracované operátormi LTV 112 v Bratislavskom kraji za obdobie február 2024 až marec 2025. Z grafu vyplýva, že najčastejšie operátori komunikovali v anglickom jazyku prevažne v mesiacoch júl a november. Nemecký jazyk sa vyskytoval len zriedka, väčšinou iba párkrát za mesiac. Ojedinele boli zaznamenané aj hovory v iných jazykoch, ktoré sa výrazne zvýšili v mesiaci marec 2025.



Graf 8 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Trnavskom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

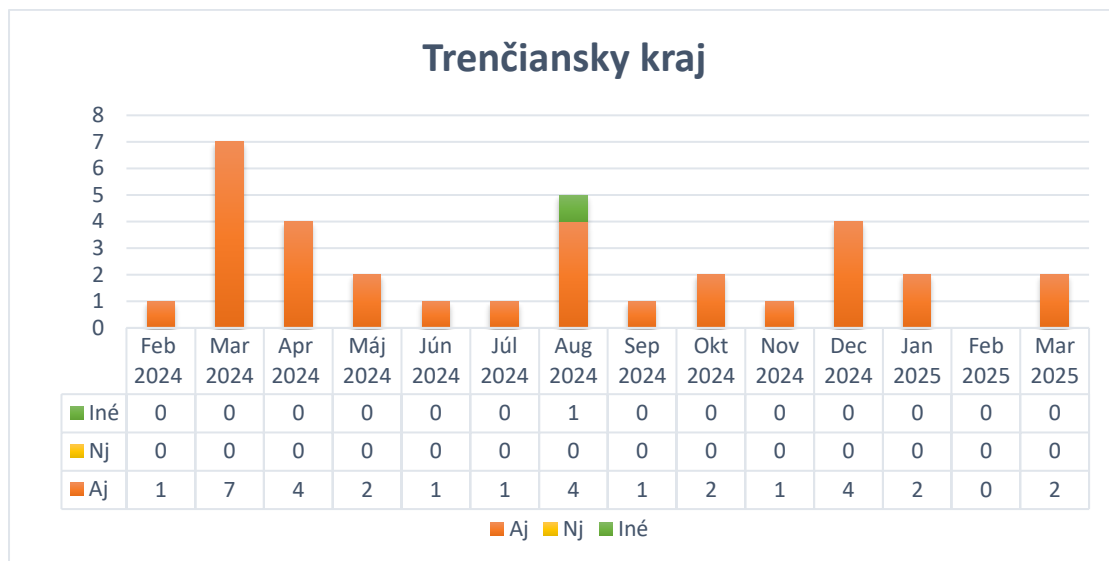
Graf 8 zobrazuje prehľad cudzojazyčných hovorov, ktoré boli spracované operátormi LTV 112 v Trnavskom kraji za obdobie február 2024 až marec 2025. Prevládajúcim jazykom bola angličtina, v ktorej operátori komunikovali na mesačnej báze. Najvyšší počet anglicky hovorených hovorov bol zaznamenaný v decembri 2024. Nemecký jazyk sa vyskytoval len ojedinele, maximálne v počte dvoch prípadov mesačne. Hovory v iných jazykoch neboli v tomto kraji počas sledovaného obdobia vôbec zaznamenané..



Graf 9 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Nitrianskom kraji

Zdroj vlastné spracovanie

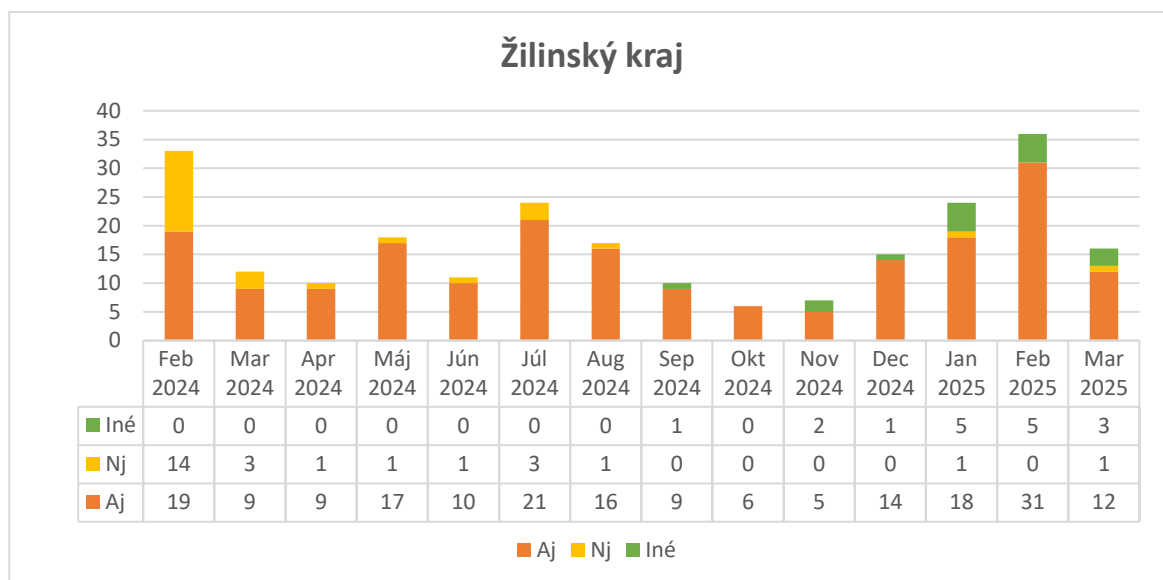
Graf 9 zobrazuje prehľad cudzojazyčných hovorov, ktoré boli spracované operátormi LTV 112 v Nitrianskom kraji za obdobie február 2024 až marec 2025. Oproti iným krajom je pre tento kraj charakteristický výrazne vyšší výskyt hovorov v kategórii „iné jazyky“, to súvisí s hustým výskytom maďarskej menšiny. Anglický jazyk bol zastúpený pravidelne, no v nižšom počte – zvyčajne 2 až 5 hovorov mesačne, s výnimkou decembra 2024, keď ich bolo až 8. Nemecký jazyk sa v tomto období nevyskytol vôbec.



Graf 10 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Trenčianskom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 10 zobrazuje prehľad cudzojazyčných hovorov, ktoré boli spracované operátormi LTV 112 v Trenčianskom za obdobie február 2024 až marec 2025. Počas sledovaného obdobia dominoval anglický jazyk, pričom sa vyskytoval takmer každý mesiac. Najvyšší počet hovorov v angličtine bol zaznamenaný v marci 2024 (7 hovorov). V ostatných mesiacoch sa počet hovorov pohyboval prevažne v rozmedzí 1 až 2 hovory mesačne. Nemecký jazyk sa nevyskytol vôbec, a iné jazyky boli zaznamenané len raz, pričom išlo o jediný takýto prípad v celom období.



Graf 11 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Žilinskom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

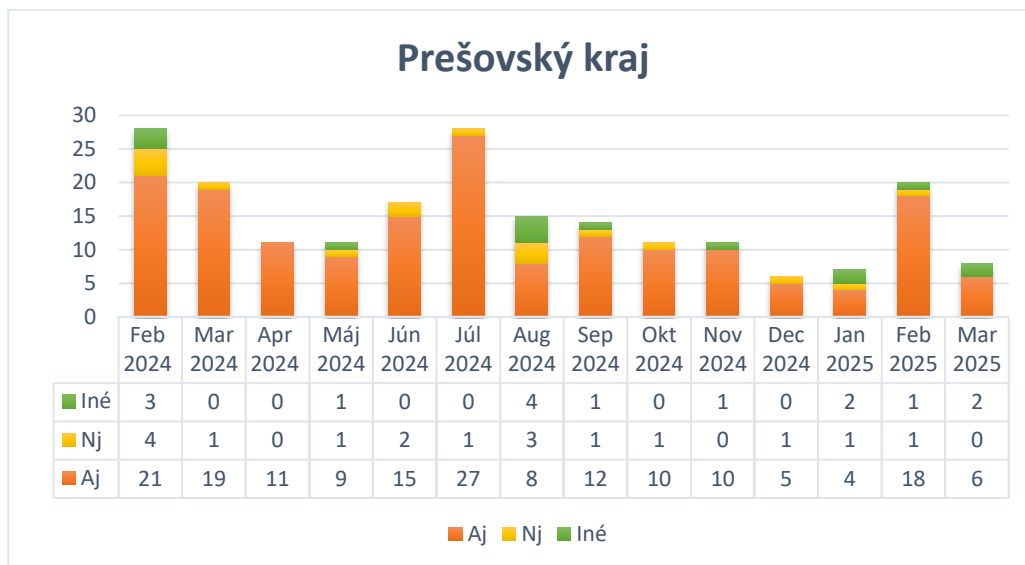
Graf 11 zobrazuje prehľad cudzojazyčných hovorov, ktoré boli spracované operátormi LTV 112 v Žilinskom kraji za obdobie február 2024 až marec 2025. Najčastejšie sa vyskytovala angličtina, pričom najvyšší počet hovorov bol zaznamenaný vo februári 2025 (31 hovorov). Nemecký jazyk bol taktiež výrazne zastúpený, najmä vo februári 2024, pričom v ďalších mesiacoch sa vyskytoval v nižšej, no na pravidelnej báze. Iné jazyky sa objavili len sporadicky – od septembra 2024 a najviac v januári a februári 2025. Vývoj poukazuje na stúpajúcu jazykovú náročnosť práce operátorov najmä v zimných mesiacoch 2025, čo môže súvisieť s turistickou sezónou a zvýšeným počtom cudzincov v regióne.



Graf 12 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Banskobystrickom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

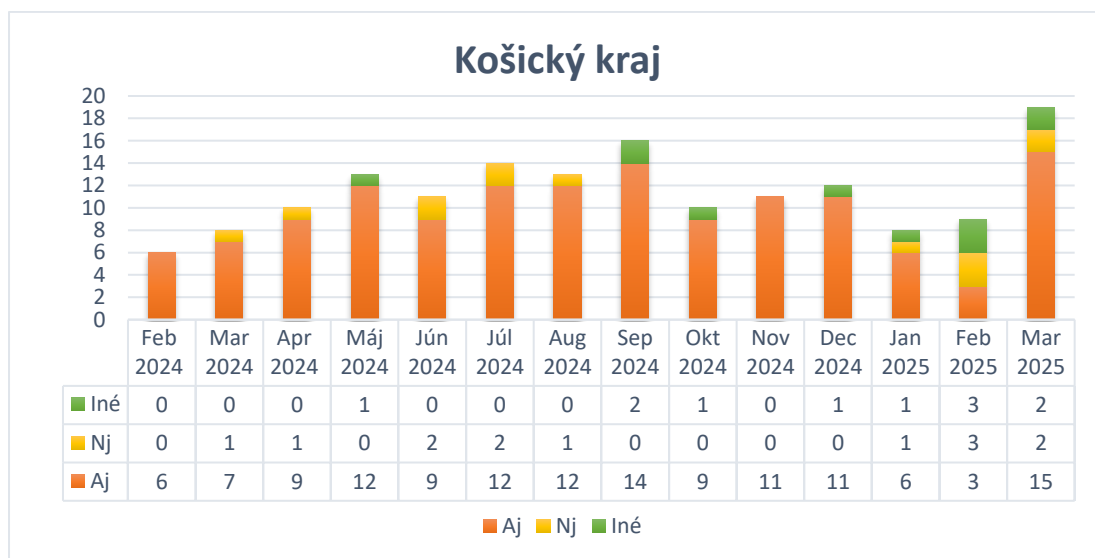
Graf 12 zobrazuje prehľad cudzojazyčných hovorov, ktoré boli spracované operátormi LTV 112 v Banskobystrickom kraji za obdobie február 2024 až marec 2025. Najčastejšie sa vyskytoval anglický jazyk, ktorý bol zaznamenaný v každom mesiaci sledovaného obdobia, pričom najvyšší počet bol v máji 2024 (11 hovorov), v júli 2024 (6) a v marci 2025 (6). Nemecký jazyk sa objavil ojedinele, iba trikrát – v máji, októbri 2024 a januári 2025, vždy v počte jedného hovoru. Iné jazyky sa zaznamenali len raz, konkrétne v januári 2025. Z grafu vyplýva, že jazyková záťaž operátorov v Banskobystrickom kraji bola mierna a stabilná, s jasnou dominanciou angličtiny. Napriek nízkemu výskytu iných jazykov je potrebné zachovať základnú viacjazyčnú pripravenosť najmä na sezónne výkyvy.



Graf 13 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Prešovskom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

Tento kraj patrí medzi najvyťaženejšie regióny z hľadiska jazykovej variability. Anglický jazyk bol prítomný vo všetkých mesiacoch, pričom najvyšší počet hovorov bol zaznamenaný v júli 2024 (27 hovorov), februári 2024 (21) a marci 2024 (19). Nemecký jazyk sa vyskytoval pravidelne, najmä v prvom polroku, najviac v júli a auguste (po 3 hovory). Iné jazyky boli zaznamenané v 9 z 14 mesiacov, pričom najvyšší výskyt bol v auguste 2024 (4 hovory), februári 2024 (3) a januári 2025 (2). Z údajov vyplýva, že operátori v Prešovskom kraji čelia výraznej jazykovej rozmanitosti, ktorá je okrem angličtiny obohatená aj o menej frekventované jazyky. Špecifikom regiónu je prítomnosť rómskych komunít a geografická blízkosť hranice s Ukrajinou, čo môže vplývať na častejší výskyt jazykov ako ukrajinčina, ruština či rómske dialekty.



Graf 14 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Košickom kraji

Zdroj: vlastné spracovanie

Dáta ukazujú pravidelný a relatívne vysoký výskyt volajúcich v anglickom jazyku, ktorý bol zaznamenaný každý mesiac, najviac v marci 2025 (15 hovorov), v septembri 2024 (14) a v auguste 2024 (12). Nemecký jazyk sa vyskytol sporadicky, najvýraznejšie v posledných troch mesiacoch výskumu – február a marec 2025 (po 3 a 2 hovory). Iné jazyky sa objavovali menej často, s najvyšším výskytom v septembri 2024 a februári 2025.

Zhrnutie štatistickej analýzy dát

V druhej fáze sme sa zamerali na spracovanie údajov o počte tiesňových volaní spracovaných v cudzom jazyku v jednotlivých krajoch SR. Zrealizovaná analýza ukázala, že anglický jazyk tvorí najväčší podiel cudzích jazykov používaných pri volaniach na tiesňovú linku 112, a to vo všetkých krajoch SR. Faktory, ktoré ovplyvňujú výskyt a množstvo volajúcich na LTV 112 je niekoľko napr:

- výskyt národnostných menšín,
- krajiny susediace so SR,
- príliv zahraničných študentov na vysoké školy,
- medzinárodné podujatia, kongresy a športové akcie,
- cestovný ruch a turizmus v danom kraji,
- rôzne kultúrne podujatia (festivaly a koncerty zahraničných skupín),

- krátkodobé pobyty,
- rôzne mimoriadne udalosti (napr. vojnový konflikt na Ukrajine),
- pracovní migranti,
- ročné obdobie (letné mesiace sú z hľadiska poranení najrizikovejšie, počas zimy vzniká najviac úrazov v lyžiarskych strediskách)

Pravidelné vyhodnocovanie takýchto údajov môže prispieť k lepšiemu personálnemu rozdeleniu a cielej jazykovej podpore.

7 NÁVRHY PRE ZLEPŠENIE KOMUNIKÁCIE OPERÁTOROV TIESŇOVEJ LINKY 112 V CUDZOM JAZYKU

V nasledujúcej kapitole si uvedieme navrhnuté opatrenia a odporúčania, ktoré vychádzajú zo zistení dotazníkového prieskumu, štatistickej analýzy dát a osobnej skúsenosti autorky diplomovej práce. Výsledky ukázali, že aj napriek tomu, že operátori LTV 112 ovládajú cudzí jazyk na bežnej komunikačnej úrovni, väčšina operátorov pociťuje potrebu kontinuálneho vzdelávania. Práve jazyková vybavenosť operátorov predstavuje jednu z výrazných predností LTV 112, vďaka čomu ju vo veľkej miere využívajú najmä cudzinci, lebo vedia, že po vytočení čísla 112 sa im dostane adekvátnej pomoci. Pre operátora je dôležité aby pochopil čo od neho volajúci žiada.

7.1 Návrh metodického postupu prijímania zahraničných hovorov v rámci tiesňové linky 112

Túto možnosť uviedla väčšina operátorov, ktorí sa zúčastnili dotazníkového prieskumu, čo svedčí o jej vysokej dôležitosti z pohľadu praxe.

Jazykový kurz by sa zameriaval najmä na ústne vyjadrovanie:

- komunikovať v situáciach, do ktorých sa cudzinec môže dostať,
- promptne a rýchlo reagovať na tiesňové volanie, schopnosť viesť dialóg, klásť podstatné otázky,
- získať z cudzojazyčného hovoru potrebné informácie, aby mohol identifikovať o aký typ udalosti ide,
- schopnosť viesť riadený rozhovor (jednoduché otázky s možnosťou odpovede ÁNO/NIE,
- pretlmočiť hovor jednotlivým zložkám IZS,
- súvisle hovoriť na všeobecné témy
- tréning prostredníctvom modelových situácií
- kurz by viedol skúsený profesionál

Ďalším odporúčaním je, aby náklady na jazykové kurzy boli hradené zamestnávateľom, prípadne čiastočne preplácané formou príspevku. Operátor by si zároveň mohol zvoliť jazykovú školu podľa vlastného výberu. Takýto prístup by umožnil prispôbiť jazykové

vzdelávanie individuálnym potrebám každého operátora – napríklad podľa jeho úrovne jazyka, časovej dostupnosti či štýlu učenia. Ako doplnkové odporúčenie by bolo možné zaviesť systém zamestnaneckých výhod, napríklad zľavovej karty, ktorá by operátorom poskytovala zvýhodnený prístup k odbornej cudzojazyčnej literatúre. Takýmto spôsobom by mohli operátori počas služby alebo vo voľnom čase priebežne rozvíjať svoje jazykové kompetencie a posúvať sa na vyššiu úroveň jazykovej úrovni. Tieto návrhy by mohli výrazne povzbudiť k väčšiemu záujmu o zdokonaľovanie sa v cudzom jazyku.

7.2 Zlepšenie fungovania systému CoordCom

Za základe odpovedí v dotazníkovom prieskume operátori uviedli, že by privítali, keby systém CoordCom obsahoval niektoré praktické funkcie, ktoré by im uľahčili komunikáciu v cudzom jazyku a to napr. možnosť si počas hovoru s volajúcim zo zahraničia rozkliknúť zoznam pomocných otázok k danej udalosti a v jazyku ktorý potrebuje. Táto funkcia by výrazne zjednodušila priebeh hovoru, šetrila čas a zároveň znížila stresovú záťaž na strane operátora aj volajúceho. Ďalšou funkciou, ktorú by operátori ocenili v systéme CoordCom je obojsmerný prekladač. Prekladač by presne fungoval ako služba Google Translate. Aj keď je táto technológia zatiaľ v rámci systému CoordCom nerealizovaná, operátori ju vnímajú ako perspektívny a praktický nástroj do budúcnosti.

7.3 Využitie prvkov umelej inteligencie

Perspektívnym riešením do budúcnosti je dokonca aj využitie umelej inteligencie na automatickú detekciu jazyka volajúceho už v prvých sekundách hovoru. Takáto funkcia by operátorovi poskytla okamžitú informáciu o tom, akým jazykom volajúci hovorí, čím by sa výrazne urýchlil a zefektívnil ďalší postup pri spracovaní hovoru – napríklad prepojenie na jazykovo zdatného kolegu alebo presmerovať hovor na LTV 112 iných európskych štátov.

7.4 Zlepšenie fungovania systému CoordCom

Za základe odpovedí v dotazníkovom prieskume operátori uviedli, že by privítali, keby systém CoordCom obsahoval niektoré praktické funkcie, ktoré by im uľahčili komunikáciu v cudzom jazyku a to napr. možnosť si počas hovoru s volajúcim zo zahraničia rozkliknúť zoznam pomocných otázok k danej udalosti a v jazyku ktorý potrebuje. Táto funkcia by výrazne zjednodušila priebeh hovoru, šetrila čas a zároveň znížila stresovú záťaž na strane operátora aj volajúceho. Ďalšou funkciou, ktorú by operátori ocenili v systéme CoordCom je obojsmerný prekladač. Prekladač by presne fungoval ako služba Google Translate. Aj keď

je táto technológia zatiaľ v rámci systému CoordCom nerealizovaná, operátori ju vnímajú ako perspektívny a praktický nástroj do budúcnosti.

7.5 Využitie prvkov umelej inteligencie

Perspektívnym riešením do budúcnosti je dokonca aj využitie umelej inteligencie na automatickú detekciu jazyka volajúceho už v prvých sekundách hovoru. Takáto funkcia by operátorovi poskytla okamžitú informáciu o tom, akým jazykom volajúci hovorí, čím by sa výrazne urýchlil a zefektívnil ďalší postup pri spracovaní hovoru – napríklad prepojenie na jazykovo zdatného kolegu alebo presmerovať hovor na LTV 112 iných európskych štátov.

7.6 Vzdelávací materiál

Ďalším návrhom je zabezpečenie dostupnosti kvalitných a prakticky využiteľných vzdelávacích materiálov. Jedným z čiastkových cieľov tejto diplomovej práce bolo vypracovanie návrhu metodickéj jazykovej príručky, určenej pre operátorov LTV 112 ako podporný nástroj pri zvládaní komunikácie v cudzom jazyku.

Opis príručky

Naším odporúčaním pretaveným do praktickej podoby, je nasledujúca príručka, s názvom: Jazyková príručka pre operátorov tiesňovej linky 112. Vypracovali sme ju na základe dotazníkového prieskumu, štatistickej analýzy dát, rozhovorov s operátormi a vlastných skúseností. Táto metodická príručka je jediná komplexná príručka svojho druhu pre operátorov slovenskej tiesňovej linky 112, ktorí sa chcú zdokonaľovať v odbornej anglickej terminológii linky 112, z dôvodu čoraz vyššej záťaže cudzojazyčnými hovormi.

Ako sme už teda boli naznačili, je napísaná v anglickom jazyku so slovenským prekladom, keďže na základe našich skúseností, (ako aj zo štatistík v práci uvedených) sme prišli k záveru, že anglický jazyk úrovne A2 by - aj napriek aktuálnym oficiálnym požiadavkám - mal patriť k jednému zo základných predpokladov pre prácu operátora LTV (najmä v Bratislavskom kraji). Príručka je rozdelená do troch častí, na základe troch základných záchranných zložiek operujúcich na našom území. Časti príručky sú teda pomenované: Záchranná zdravotná služba, Hasiči, Polícia SR. Z hľadiska jednoduchšieho prehľadu sú tiež vzájomne farebne odlíšené, a síce záchrannárska zložka červenou, hasičská oranžovou, a nakoniec policajná modrou. Každá z uvedených častí poskytuje čitateľovi tri základné zložky pre efektívne učenia sa cudzieho jazyka, a to: slovníkovú časť s odbornou slovnou zásobou, ďalej súbor praktických fráz, ako aj dialógovú časť s modelovými situáciami z

praxe, (pričom každá z nich je, ako sme už uviedli, zároveň na náprotivnej strane sprevádzaná prekladom do slovenského jazyka.) Obsahovo sme pri tvorbe príručky čerpali hlavne z praktických skúseností vlastných ako aj kolegov z IZS, a preto pevne veríme, že k aktuálnym, ako aj nádejným budúcim kolegom na stredisku, si nájde rýchlu a priamu cestu. Naším prianím pri písaní práce, a spracovávaní nazbieraného, ako aj zažitého materiálu bolo, aby raz podobný edukačný materiál bol prístupný aj vo forme inej, ako len zhutnenej "záchrannej" brožúrky v jednom svetovom jazyku, po ktorej operátori siahnu vo svojom voľnom čase, prípadne až pri nečakaných situáciách, počas výkonu svojej práce. Aj na základe inšpirácie mnohých iných krajín by sme si, aby naša práca slúžila ako inšpirácia, pre budúce plnohodnotné vzdelávanie operátorov LTV 112 na Slovensku v oblasti cudzojazyčnej prípravy, ako v podobe publikácií, tak aj praktických kurzov, a nielen v jednom, ale vo všetkých u nás žiadaných cudzích jazykoch. Tie boli podľa výsledkov štatistík z našej práce hlavne: maďarský, poľský, nemecký a ruský. Každá príručka by tiež bola dostupná v tlačenej ako aj elektronickej podobe formátu PDF a operátor by si ju mohol stiahnuť podľa jazyka, v ktorom sa chce vzdelávať.



Obrázok 16 Titulná strana jazykovej príručky pre operátorov tiesňovej linky 112

1. Zdroj: vlastné spracovanie

Titulná strana je prehľadná a jasne naznačuje účel príručky. Logo 112 ešte viac zdôrazňuje význam tejto publikácie. Zvolený formát A5 bol zvolený zámerne, a to najmä z dôvodu jeho praktickosti pri používaní priamo na pracovisku. Kompaktné rozmery umožňujú jednoduchú manipuláciu, skladovanie i rýchle listovanie počas služby-

Odporúčania pre prácu s príručkou



Ikona reproduktora, znamená, že operátor si môže vypočuť opakované či sa jedná o slovnú zásobu, alebo modelové situácie.

Je systematicky rozdelená podľa typu udalosti: (zdravotný problém, hasičská udalosť a policajná udalosť. Každá udalosť obsahuje slovnú zásobu, praktické frázy a vzor modelovej situácie z praxe.

Obrázok 17 Odporúčania pre prácu s príručkou

Zdroj: vlastné spracovanie

Príručka je systematicky rozdelená podľa typu udalosti, s ktorými sa operátori tiesňovej linky najčastejšie stretávajú:

- zdravotný problém,
- hasičská udalosť,
- policajná udalosť.

Každá kapitola obsahuje tri základné časti:

- Slovná zásoba – kľúčové výrazy, ktoré pomáhajú presne pomenovať situáciu, miesto alebo stav.
- Praktické frázy – štandardizované otázky a odpovede, ktoré možno použiť priamo počas hovoru.
- Modelová situácia – ukážkový rozhovor zo skutočnej praxe, ktorý slúži na precvičenie.

Praktické frázy pre operátora linky 112



Emergency line 112, how can I help you?	Linka 112, ako Vám pomôžem?
Can you tell me, which kilometer are you currently at?	Na ktorom kilometri sa nachádzate?
Stay on the line. Help is on the way.	Ostaňte na linke. Pomoc je na ceste.
Can you describe the person?	Viete opísať tú osobu?
What happened?	Čo sa stalo?
Who needs help?	Kto potrebuje pomoc?
How old are you?	Koľko máte rokov?
Do you have any health problems?	Máte nejaký zdravotný problém?
Tell me your name and phone number, please.	Povedzte mi svoje meno a telefónne číslo.
Is it a minor, or major accident?	Je to škodová udalosť alebo dopravná nehoda?
Does it involve property damage or injury of a person?	Došlo k poškodeniu majetku, alebo k zraneniu?
Can you describe your surroundings, please?	Viete mi prosím, popísať okolie?
What do you see, in front of you?	Čo vidíte pred sebou?
(Do you see) any street signs, or buildings?	Vidíte nejaké názvy ulíc alebo budovy?
Is anyone in danger?	Je niekto v nebezpečenstve?
I will put you through, to the emergency medical service.	Prepojím Vás na záchrannú zdravotnú službu.
You will talk with a paramedic, I will put you through.	Budete sa rozprávať so zdravotníkom, prepojím Vás.
I will connect you with the German embassy.	Spojím Vás s nemeckou ambasádou.
You need to contact the operator, from whom the phone was purchased and ask them to unlock it.	Je potrebné kontaktovať operátora, u ktorého ste telefón kúpili, a požiadať ho o odblokovanie.
Please call the assistance services of your insurance company.	Zavolajte, prosím, na asistenčnú službu svojej poisťovne.

Obrázok 18 Praktické frázy pre operátora LTV 112

Zdroj: vlastné spracovanie

Praktické frázy sú dôležité pretože:

- zrýchľujú komunikáciu medzi operátorom a volajúcim
- umožňujú jednotný spôsob komunikácie
- sa znižuje riziko nedorozumenia a teda nesprávneho presmerovania hovoru na príslušnú zložku.

[VOCABULARY] Slovná zásoba



infection	zápal
injury/pain/ache	zranenie/bolesť/
labor/childbirth	pôrod
liquids	tekutiny
medical examination	lekárske vyšetrenie
overdose OD	predávkovanie ??
paramedics	záchranári/ zdravotní pracovníci
patient	pacient
poison	jed
pregnancy/pregnant	tehotenstvo/tehotný
seizure	záchvat
sneezing	kýchanie
sprained ankle	vytknutý členok
stroke	mŕtvica
suicidal feelings	samovražedné myšlienky
swelling/swollen	opuch/opuchnutý
tired/fatigue	unavený/únava
to burn/ burned	horieť/zhorený
to cut oneself	porezať sa
to faint/ fainting	odpadnúť/ mdloby
to prescribe drugs/ prescription drugs	predpísať lieky/ lieky na predpis
to swallow/ swallowing	prehltnúť/prehltnutie
vomiting	vracanie
weakness	slabosť
wound/wounded	rana/ zranený

Obrázok 19 Slovná zásoba v zdravotníckej terminológii.

Zdroj: vlastné spracovanie

Slovná zásoba:

- umožňuje presnejšie a bohatšie vyjadriť myšlienky,
- umožňuje presné pomenovanie situácií, zranení, miest a činností,
- zvyšuje vzájomné porozumenie medzi operátorom a volajúcim.

Dobrá slovná zásoba v cudzom jazyku zároveň umožňuje operátorovi flexibilnejšie reagovať, vysvetliť pokyny zrozumiteľne a prispôbiť komunikáciu konkrétnemu typu volajúceho – či už ide o turistu, dieťa, seniora.

[USEFUL PHRASES] Užitočné frázy	
Can you describe what's happening?	Môžete mi popísať, čo sa deje?
Is he/she conscious/unconscious?	Je pri vedomí/bezvedomí?
Is he/she breathing? Is he/she breathing normally?	Dýcha? Dýcha normálne?
Is there any bleeding? – Where from? – Is it heavy or light?	Krváca? – Odkiaľ? – Silno alebo mierne?
How long do these symptoms last?	Ako dlho trvajú tieto symptómy?
When was the last time you checked your temperature?	Kedy naposledy ste si merali teplotu?
What is your temperature right now?	Akú teplotu máte teraz?
Is he/she in pain? Where exactly?	Má bolesti? Kde presne?
Did he/she fall? What height did he/she fall from?	Spadol/spadla? Z akej výšky?
Does the patient take any medication or have any medical conditions?	Berie pacient nejaké lieky alebo sa lieči na nejaké choroby?
How high is your blood pressure?	Aký tlak ste si namerali?
Does the person have epilepsy?	Má daná osoba epilepsiu?
Is the person known to have any allergies?	Má pacient nejaké alergie?
Is their face, tongue, or throat swelling?	Opúcha mu/jej tvár, jazyk alebo hrdlo?
Is he vomiting or having diarrhea?	Zvracia alebo má hnačku?
What month of pregnancy are you in?	V ktorom mesiaci tehotenstva ste?
Have you had any complications during this pregnancy?	Mali ste už predtým komplikácie?
Where exactly did the accident happen?	Kde presne sa stala nehoda?
Is the wound large or small?	Je rana veľká alebo malá?

Obrázok 20 Užitočné frázy v zdravotníckej terminológii

Zdroj: vlastné spracovanie

Obojsmerný preklad znamená, že každá fráza alebo veta je uvedená najprv napr. v slovenskom jazyku a následne v anglickom jazyku alebo naopak – podľa potreby používateľa. Takýto formát umožňuje:

- efektívne učenie sa jazyka
- rozšírenie slovnej zásoby

Modelová situácia
 (Vysoký krvný tlak)
 🔊



Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby, dobrý večer.

Dobry večer, rozprávate po anglicky?

Áno, samozrejme.

Môj otec si nameral vysoký krvný tlak. Lieči sa tiež na to. Užil tabletku, ale nezaberá mu. Teraz mi hovorí, že pociťuje ostrú bolesť na hrudi. Komunikujem s Vami ja, nakoľko rodičia neovládajú angličtinu.

Dobré, z akej adresy voláte?

Je to Hotel pod Lipou, Harmónia 3018, Modra.

Na ktorom poschodí ste?

Sme na 3. poschodí, izba č. 25

Ako sa volá otec a koľko má rokov?

Otec sa volá James Adams a má 50 rokov.

Ako sa mu dýcha?

Dýcha sa mu trochu ťažšie. A teraz mi vraví, že začína pociťovať ostrú bolesť na hrudi.

Rozumiem. A v poslednej dobe nemal nejaký úraz?

Nie.

V poriadku pani, pomoc je na ceste. Nedávajte otcovi žiadne jedlo, ani pitie, až do príchodu posádky. Zostaňte s ním, a sledujte, či dýcha, a je pri vedomí.

Dobré, budem ho sledovať.

Ak by sa cítil horšie, ihneď kontaktujte tiesňovú linku 155.

Samozrejme, ďakujem vám veľmi pekne za pomoc!

Nie je zácho. Dovoďenia.



Obrázok 21 Modelová situácia v slovenskom jazyku – zdravotný problém

Zdroj vlastné spracovanie

Modelové situácie pomáhajú operátorom pripraviť sa na reálne hovory tým, že si vopred precvičia typické rozhovory, ktoré môžu počas služby zažiť. Ich cieľom nie je memorovanie presných viet, ale o pochopenie ich použitia v reálnych situáciách.

Odporúčame modelové situácie čítať nahlas, precvičovať vo dvojici alebo počúvať cez audio nahrávky, pričom pozornosť je vhodné zamerať najmä na:

- intonáciu a výslovnosť,
- poradie otázok,
- spôsob vedenia rozhovoru smerom k získaniu potrebných informácií.

Caller - operator communication

(High blood pressure) 



Emergency medical service, good evening?

Good evening. My husband, Martin M., has a high blood pressure. He's on medication for it. He took his pill, but it didn't work.

Alright, Mrs. M., what address are you calling from?

It is a hotel - Hotel pod Lipou, Harmónia 3018, Modra.

Which floor and room number?

We are on 3rd floor, room number 25.

How old is your husband?

50 years old.

How is his breathing?

He seems to be breathing heavily. Now he says he is feeling a sharp pain in his chest.

I see. Has he had any injury recently?

No.

Alright, ma'am. Help is on the way. Until the ambulance arrives, don't give him anything to eat or drink. Stay with him and keep an eye on his breathing and consciousness.

Alright, I'll keep an eye on him.

If he starts feeling worse, contact the emergency line 155 immediately.

Okay, thank you.

You're welcome. Goodbye!



Obrázok 22 Modelová situácia preložená do anglického jazyka – zdravotný problém

Zdroj: vlastné spracovanie

Obojsmerný preklad

[VOCABULARY] Slovná zásoba



assistance service	asistenčná služba
bridge	most
car trailer	príviesný vozík
cistern	cisterna
crossroad	križovatka
crosswalk/ pedestrian crossing	prechod pre chodcov
electric car	elektrické auto
elevator/ lift	výťah
explosion	výbuch
field	pole
fire	požiar/ oheň
fire department/ firefighters	hasičská stanica/ hasiči
fire extinguisher	hasiaci prístroj
flames	plamene
flood	záplava/povodeň
floor	poschodie
forest fire	lesný požiar
fuel (petrol, diesel, LPG)	palivo/pohonné hmoty (benzín, diesel, LPG)
gas	plyn
gas station	pumpa/ čerpacia stanica
GPS co-ordinates	GPS súradnice
helicopter	helikoptéra
highway/ motorway patrol	diaľničná patrôla/hliadka
highway/motorway	diaľnica
house fire	požiar domu

Obrázok 23 Užitočné frázy v hasičskej terminológii

Zdroj: vlastné spracovanie

[VOCABULARY] Slovná zásoba



key service	klíčová služba
lake	jazero
latitude	zemepisná dĺžka
leakage of hazardous substances	únik nebezpečných kvapalín
lock	zámok
longitude	zemepisná dĺžka
overpass/underpass	podjazd/ nadjazd
pump	pumpa
railway crossing	železničné priecestie
road	cesta
roof	strecha
security door	bezpečnostné dvere
shore	pobrežie
smoke	dym
stairs/ staircase, stairway	schody/ schodisko
tires	gumy
train	vlak
trapped	zakliesnený
truck	kamión
tunnel	tunel
van/ delivery van	dodávka
water surface	vodná hladina

Obrázok 24 Slovná zásoba v hasičskej terminológii

Zdroj: vlastné spracovanie

[USEFUL PHRASES] Užitočné frázy 	
Are any operating fluids leaking?	Vytekajú nejaké prevádzkové kvapaliny?
Are you trapped inside the car?	Ste zakliesnený v aute?
How many vehicles were involved in the crash?	Koľko vozidiel sa zrazilo?
What types of vehicles were involved in the crash?	Je to zrážka akých vozidiel?
Are you blocking the road/traffic?	Blokujete cestu/premávku?
Did the car turn over onto its roof? Is your car on the roof?	Je auto prevrátené na streche?
Did the airbags deploy/ explode?	Airbargy sa aktivovali/ vybuchli?
How many people are injured?	Koľkí sú zranení?
I am stuck. Between which floors are you stuck?	Som zaseknutý. Medzi ktorými poschodiami?
Where do you smell the gas coming from?	Odkiaľ cítite zápach plynu?
Are the doors security doors?	Sú dvere bezpečnostné?
Can you describe the building?	Viete mi budovu opísať?
What type of building is it?	O akú budovu ide (typ)?
Is it a house, a block of flats, or a tall building?	Je to rodinný dom, panelák, alebo výšková budova?



Obrázok 25 Užitočné frázy v hasičskej terminológii

Zdroj: vlastné spracovanie

Modelová situácia
(Zaseknutí vo výťahu)
🔊



Tiesňová linka, 112. Ako vám pomôžem?

Dobrý večer, rozprávate po anglicky?

Áno. Prosím, povedzte mi, čo sa stalo.

S priateľkou sme sa zasekli vo výťahu. Pochádzame totiž zo Slovinska a sme u našich kamarátov. Výťah zastavil medzi 5. a 6. poschodím. Kamaráti byvajú na 7. poschodí.

Rozumiem, aká je presná adresa?

Tulipánová 12, Stupava. Volali sme aj na číslo výťahovej služby, ale nikto nedviha. Naši priatelia čakajú na 6. poschodí.

Ako sa voláte?

Moje meno je Michael Petek a priateľka Veronica Gora.

Ďakujem. Má niekto z Vás zdravotné ťažkosti?

No... moja priateľka má astmu. Je trochu úzkostlivá a hovorí, že je zadychaná. Ja som v poriadku.

Dobré, spojim vás so všetkými záchrannými zložkami. Vysvetlím im, čo sa deje, a ak budú mať ďalšie otázky, preložím vám to do angličtiny. Takže ostaníte na linke. Pár sekúnd bude ticho.

Dobré, ďakujem.

Pane, je to veľký alebo malý výťah? Má automatické dvere, alebo je to taký starší typ, bez vnútorných dverí?

Je malý. Áno, je to starší typ bez vnútorných zatváracích dverí.

Dobré, rozumiem. Je tam niekto kto bude môcť otvoriť hlavný vchod?

Áno, kamarát Vám otvorí hlavný vchod. Môžem Vám dať aj kontakt.

Pane, záchranné zložky sú na ceste k vám.

Ďakujem za pomoc.

Nie je za čo. Ak sa stav vašej priateľky zhorší, volajte prosím na číslo 155.



Obrázok 26 Modelová situácia v slovenskom jazyku – hasičská udalosť

Zdroj: vlastné spracovanie

(Stuck in a lift) 🔊



Emergency services, 112. What's your emergency?

Good evening, do you speak English?

Yes, I do. Please, tell me what happened.

My girlfriend and I are stuck in a lift. We're from Slovenia and staying at our friends' apartment. The lift stopped between the 5th and 6th floor. Our friends live on the 7th floor.

I understand. What is the address, please?

Tulipanova 12 Stupava. We also called the elevator service number, but no one answered. Our friends are waiting on the 6th floor.

What are your and your girlfriend's names?

My name is Michael Petek and her name is Veronica Gora.

Thank you. Do any of you have any health problems?

Well...my girlfriend has asthma. She's getting a bit anxious and says she feels short of breath. I am fine.

Okay, I'll put you through to all the emergency services. I'll explain what's going on, and if they have any more questions, I'll translate it into English for you. So stay on the phone. There'll be silence for a few seconds.

Alright, thank you.

Mister, is it a large or small elevator? Does it have automatic doors, or is it an older one, without the inner doors?

It's pretty small. Yes, it is older one, without the inner closing doors.

Okay, I understand. Will anyone be able to open the main entrance?

Yes, one of my friends will open the main entrance. I can provide his number – if needed.

Mister, emergency services are on their way to you.

Thank you for your help!

You're welcome. If your girlfriend's condition gets worse, please call 155.



Obrázok 27 Modelová situácia preložená do anglického jazyka – hasičská udalosť

Zdroj: vlastné spracovanie

[VOCABULARY] Slovná zásoba



abuse	domáce násilie
bomb/ explosive device	bomba/ výbušnina
camera system	kamerový systém
domestic violence	domáce násilie
fight	bitka/ hádka/ roztržka
fine/ penalty	pokuta/ penále, trest
forest/ city	les/ mesto
health and property	zdravie a majetok
insurance event/ accident	poistná udalosť/ nehoda
kidnapping	únos
licence number/ car plate/ plate number	ŠPZ
local/ municipal/ city police	obecná/ mestská polícia
missing person	nezvestná osoba
personal documents (passport, ID card..)	osobné dokumenty (pas, občiansky preukaz)
report a crime	nahlásiť trestný čin
reserved parking lot/ space	vyhradené parkovacie miesto
shooting	strelba
stab/cut wound	bodná/rezná rana
theft/ robbery/ burglary	krádež/ lúpež/ vlámanie
threat	vyhrážka
towing a vehicle	odtiahnuť vozidlo
vehicle type/ car brand/ colour	typ vozidla/ značka vozidla/ farba
weapon / armed	zbraň/ ozbrojený
wheel lock/wheel clamp	papuča (na auto)
work - related accident/ injury	pracovný úraz

Obrázok 28 Slovná zásoba v policajnej terminológii

Zdroj: vlastné spracovanie

[USEFUL PHRASES] Užitočné frázy 	
Disturbing peace. I was attacked by an unknown man. He punched me in the face and then ran away.	Rušenie nočného klúdu. Bola som napadnutá neznámym mužom. Udrel ma do tváre a potom ušiel.
I want to report a missing person. What was she wearing? Was she tall or short? Age? Name? When was the last time you talked and saw each other?	Chcem nahlásiť nezvestnú osobu. Čo mala na sebe oblečené? Bola vyššej alebo nižšej postavy? Vek? Meno? Kedy ste sa naposledy spolu rozprávali a videli?
My license plate was taken away. My car was towed/ taken away.	Bola mi odobratá ŠPZ. Bolo mi odtiahnuté auto.
There is a driver on the highway, who exceeds the speed limit.	Na diaľnici je šofér, ktorí prekračuje rýchlosťou.
Property damage. Someone broke into my house. Someone broke into my car and stole my personal belongings.	Poškodenie cudzieho majetku. Niektu sa mi vlámal do domu. Niektu mi rozbil auto a ukradol mi osobné veci.
You must report it to the nearest police station, and it's on Haanova Street 10 Bratislava-Petržalka	Musíte to nahlásiť na najbližšiu policajnú stanicu, ktorá je pre vás na ulici Haanova 10.
A deer jumped in front of my car. There is a fight going on in a bar, between 5 men. Please, we need your help I think I'm lost in the forest. I don't see any signs around. Can you help me, please?	Jeleň mi skočil do cesty. V bare sa strhla bitka 5 mužov. Prosím, potrebujeme vašu pomoc. Asi som sa stratil v lese. Nevidím okolo seba žiadne značenie. Pomôžete mi, prosím?

Obrázok 29 Užitočné frázy v policajnej terminológii

Zdroj: vlastné spracovanie

Modelová situácia
 (Papuča na aute)
 🔊



Tiesňová linka, 112. Ako vám pomôžem?

Dobry deň, pochádzam z Poľska, môžeme spolu hovoriť po anglicky?

Áno, samozrejme. Čo sa stalo?

Volám za svojho kamaráta, pretože neovláda anglicky. Vrátili sme sa z prechádzky, a na kolese auta si našiel papuču.

Rozumiem, pravdepodobne kamarát zaparkoval nesprávne alebo na vyhradenom mieste. Povedzte prosím, kde sa presne nachádzate?

Železná studnička - ako je to dlhé parkovisko oproti detskému ihrisku.

Ďakujem. Ešte potrebujem meno a priezvisko vášho kamaráta, ŠPZ, značku a farbu auta.

Kamarát sa volá Paweł N, KNXXXX, Škoda Kamig - sivá.

Ďakujem. Idem sa spojiť s políciou, nakoľko oni majú v kompetencii tieto záležitosti. Zostaňte na telefóne, neskladajte. Na pár sekúnd bude ticho. Vysvetlím im, čo sa deje, a ak budú mať ďalšie otázky, preložím vám ich do angličtiny.

Dobre, ďakujem. Počkám.

Pani, hovorila som s mestskou políciou. Jeho auto majú v evidencii.

Okej, čo teraz?

Policajná hliadka príde k vám. Prosím, ostaňte pri aute do príchodu hliadky. Papuču mu odstránia z kolesa a spíšu s ním záznam.

Dobre, budeme čakať. Ďakujeme.

Nie je začo, dovidenia.



Obrázok 30 Modelová situácia v slovenskom jazyku – policajná udalosť

Zdroj: vlastné spracovanie

(Wheel clamp on a car)
🔊



This is emergency call, 112. What's your emergency?

Hello, I'm from Poland. Can we speak in English?

Yes, of course. What happened?

I'm calling on behalf of my friend because he doesn't speak English. We came back from a walk and found a wheel clamp on his car.

I understand, your friend probably parked incorrectly or in a reserved spot. Could you please tell me exactly where you are?

Železná studnička – it's the long parking lot, across from the children's playground.

Thank you. I also need your friend's full name, license plate number, type and color of his car.

My friend's name is Paweł N., the license plate is KNXXXXX, it's a grey Škoda Kamiq.

Thank you. I'm going to contact the police now, they are responsible for these matters. Please stay on the line and don't hang up. There will be a few seconds of silence. I'll explain the situation to them, and if they have any further questions, I'll translate them for you into English.

Alright, thank you. I'll wait.

Ma'am, I spoke with the municipal police. They have his car on record.

Okay, so what now?

A police patrol will come to you. Please stay by the car until the patrol arrives. They will remove the wheel clamp and file a report with him.

Alright, we'll wait. Thank you.

You're welcome, goodbye!



Obrázok 31 Modelovaná situácia preložená do anglického jazyka

Zdroj: vlastné spracovanie

Poznámky

Obrázok 32 Priestor na poznámky

Zdroj: vlastné spracovanie

Priestor na poznámky slúži operátorovi na zapisovanie si doplňujúcich fráz, nových slovíčok alebo ďalších užitočných informácií.



Obrázok 33 Zadná strana príručky

Zdroj: vlastné spracovanie

8 ZÁVER PRAKTICKEJ ČASTI PRÁCE

Praktická časť tejto diplomovej práce nadviazala na teoretické východiská a zamerala sa na overenie potrieb operátorov tiesňovej linky 112 pri spracovávaní hovorov v cudzom jazyku. Realizovaný dotazníkový prieskum medzi operátormi vo všetkých krajocho Slovenskej republiky. Väčšina operátorov síce uviedla aspoň základnú znalosť anglického jazyka, avšak viacerí z nich nemali pred nástupom do služby žiadne systematické skúsenosti s prácou s cudzím jazykom. Výsledky ukázali, že komunikácia v cudzom jazyku je každodennou súčasťou práce operátora, a to najmä v turisticky frekventovaných a pohraničných regiónoch.

Druhá fáza výskumu priniesla podrobné štatistické vyhodnotenie počtu hovorov vybavených v cudzom jazyku podľa krajov za dané obdobie. Najväčší podiel hovorov bol vedený v angličtine, no pravidelne sa vyskytovali aj hovory v maďarčine, poľštine, nemčine a v ďalších menej frekventovaných jazykoch. Tieto zistenia potvrdili, že jazyková rozmanitosť je významným faktorom ovplyvňujúcim výkon práce operátorov.

Na základe výsledkov výskumu bola navrhnutá séria konkrétnych opatrení. Patrí sem metodický návrh jazykovej príručky, ktorý reaguje na požiadavky z praxe a ponúka prehľadný nástroj na osvojenie si základnej terminológie a fráz v oblasti zdravotníckej, hasičskej a policajnej udalosti. Súčasťou odporúčaní sú aj návrhy na zlepšenie systému CoordCom a možnosti integrácie prvkov umelej inteligencie, ako napríklad automatická detekcia jazyka hovoru. Výsledky praktickej časti potvrdzujú, že systematická jazyková príprava je nevyhnutnou súčasťou kvalitného výkonu práce operátora LTV 112. Správne nastavený podporný systém, pravidelné vzdelávanie a dostupné nástroje môžu výrazne prispieť k zefektívneniu komunikácie s volajúcimi v cudzom jazyku a tým aj k rýchlejšiemu a presnejšiemu poskytovaniu pomoci.

ZÁVER

Teoretická časť tejto diplomovej práce, predstavuje kľúčové poznatky pre pochopenie problematiky prijímania a spracovania zahraničných hovorov na linke tiesňového volania 112. Každá z kapitol poskytuje ucelený pohľad na špecifické oblasti a prispieva k lepšiemu porozumeniu významu efektívnej komunikácie v cudzom jazyku, v prostredí integrovaného záchranného systému.

Prvá kapitola jasne definuje ciele tejto práce s použitou metodológiou, čím stanovuje smer analýzy a riešenie predkladanej problematiky prijímania a spracovania zahraničných hovorov na linke tiesňového volania 112.

Druhá kapitola poskytuje teoretický a právny rámec integrovaného záchranného systému v Slovenskej republike. Detailne predstavuje organizačnú štruktúru, zložky a činnosť koordinačných stredísk. Osobitná pozornosť je venovaná významu tiesňovej linky 112 a právnym aspektom jej fungovania, čo súvisí so systémom fungovania operátorov, ako aj ich úloh v rámci integrovaného záchranného systému.

Nasledujúca kapitola sa zameriava na praktický priebeh spracovania tiesňových hovorov, vrátane popisu úlohy operátora, využívania informačného systému CoordCom™ ako aj postupov pri spracovávaní tiesňových volaní. Jej dôležitou súčasťou je aj analýza postupov pri volaniach v cudzom jazyku, poukazujúca na viacero riešení využívaných operátormi, v prípade jazykovej bariéry medzi nimi a volajúcimi v tiesni.

Posledná kapitola sa venuje problematike komunikácie na tiesňovej linke 112. Podrobne rozoberá základné komunikačné techniky, typy volajúcich a špecifiká telefonického rozhovoru. Osobitný dôraz kladie aj na schopnosť operátorov komunikovať v cudzom jazyku. Je dôležité si uvedomiť, že operátori 112 sú prvým kontaktom medzi volajúcim a záchrannými zložkami a po prijatí hovoru musia okamžite vyhodnotiť situáciu či už slovenskom alebo cudzom jazyku, aby sa na miesto dostala včas správna pomoc.

Každá kapitola tak svojím obsahom prispieva k prehĺbeniu porozumenia danej problematiky a zároveň poskytuje teoretické východiská pre praktickú časť práce. V tej sa pozornosť zameriava na vyhodnotenie štatistických údajov a výsledkov dotazníkového prieskumu, ktoré slúžia ako základ pre návrh metodického postupu na zefektívnenie komunikácie operátorov LTV 112 v cudzom jazyku.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- [1] *Pôsobenie horskej záchrannej služby v rámci integrovaného záchranného systému*. [online], Odborný článok, vedúci GANOČZY, Štefan. Fakulta bezpečnostného inžinierstva ŽU, Žilina: Fakulta bezpečnostného inžinierstva ŽU, 2015 [cit. 2025-05-22]. Dostupné z: <http://fbiw.uniza.sk/rks/2015/articles/Ganoczy.pdf>.
- [2] ŠÍN, Robin. *Medicína katastrof*. Galén, 2017. s. 351. ISBN 978-80-7492-342-5.
- [3] SKALSKÁ, K. a kol. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-36-5.
- [4] BOGUSKÁ, D. a kol. *Integrovaný záchranný systém*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 2016. ISBN 978-80-555-1752-0.
- [5] ŠENOVSKÝ, M. a kol. *Integrovaný záchranný systém*. 2. vyd. SPBI Spektrum. Červená řada. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 978-80-7385-007-4.
- [6] *Zákon NR SR č. 129/2002 Z.z. o integrovanom záchrannom systéme*. In: Slov-Lex právny informačný portál [online]. [cit. 2025-05-12]. Dostupné z: <https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/2002/129/>
- [7] LUKÁŠ, Luděk a kol. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, Edice SPBI SPEKTRUM. 2011. ISBN 978-807-3851-057. s. 3- 4, 6 - 7.
- [8] *Zákon NR SR č. 171/1993 Z.z. o Hasičskom a záchrannom zbore*. Online. In: : *Zbierka zákonov Slovenskej republiky*. 2001. [online]. Bratislava: Ministerstvo spravodlivosti SR, [cit. 2025-05-22]. Dostupné z: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2001-315>
- [9] *Zákon NR SR č. 579/2004 Z.z. o záchrannej zdravotne službe*. Online. In: : *Zbierka zákonov Slovenskej republiky*. 2004. [online]. Bratislava: Ministerstvo spravodlivosti SR, [cit. 2025-05-22]. Dostupné z: <https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/579/20180401.html>
- [10] *Zákon NR SR č. 171/1993 Z.z. o Policajnom zbore*. Online. In: : *Zbierka zákonov Slovenskej republiky*. 1993. [online]. Bratislava: Ministerstvo spravodlivosti SR, [cit. 2025-05-22]. Dostupné z: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/1993-171>

- [11] TUTOKY, V. 2010. Koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému obvodného úradu Prešov. [online]. [cit. 2017-03-28]. Dostupné z: http://www.cervenyklastor.sk/resources/File/uloha_a_miesto_ks_izs_pri_rieseni_mu.pdf.
- [12] Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky. Vzdelávanie v oblasti integrovaného záchranného systému: sylaby. Bratislava, 2022. Interný učebný materiál.
- [13] ROTH, Roland. Integrovaný záchranný systém ako súčasť bezpečnostného systému Slovenskej republiky. Online. In: *The Science for population protection*. 2009, s. 1-16. Dostupné z: <http://www.population-protection.eu/prilohy/casopis/6/42.pdf>. [cit. 2025-05-23].
- [14] Prevádzkový poriadok koordinačného strediska integrovaného záchranného systému. In: Obvodný úrad Bratislava [interný dokument]. 2023 [cit. 2025-05-22]. Dostupné z: Obvodný úrad Bratislava.
- [15] *Zákon NR SR č. 129/2002 Z.z. o integrovanom záchrannom systéme*. Online. In: Slov-Lex právny informačný portál. Dostupné z: <https://www.slov-lex.sk/ezbierky-fe/pravne-predpisy/SK/ZZ/2002/129/#paragraf-20.odsek-3>. [cit. 2025-05-23].
- [16] VINC, S. *Ako si rýchlo privolať pomoc cez iPhone alebo hodinky Apple Watch?*. Online. In: TECHBOX. 2019 Dostupné z: <https://www.techbox.sk/ako-si-rychlo-privolat-pomoc-cez-iphone-alebo-hodinky-apple-watch> [cit. 2025-05-23].
- [17] Prevádzkový poriadok koordinačného strediska. 2023. Príloha č. OU-BA-OKR1-2023/33242. [interný dokument]. Pokyn generálneho riaditeľa sekcie integrovaného záchranného systému a civilnej ochrany Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, prezidenta Hasičského a záchranného zboru a riaditeľa Operačného strediska záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky, ktorým sa upravujú podrobnosti o organizácii a fungovaní koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému. [cit. 2025-05-23].
- [18] Sekcia krízového riadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Príjem a spracovanie tiesňových informácií na čísle tiesňového volania 112 – usmernenie, aktualizácia. Bratislava, 2023. Č. SKR-OOR3-2023/001195-009. a Koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému Bratislava. Prevádzkový poriadok KS IZS Bratislava. Bratislava, 2023.
- [19] *Používateľská príručka CoordCom*. dokument [cit. 2025-05-30] Dostupné z: súkromný interný dokument.

[20] *Prehľad jazykových znalostí operátor.* [cit. 2025-05-30]. Dostupné z: súkromný interný dokument CMRS.

[21] DAŠKOVÁ, M. a kol., 2012. Špecifiká komunikácie na linke tiesňového volania. Bratislava : Vydavateľstvo zdravotníckej literatúry HERBA, 2012. ISBN 978-80-89171-98-9

[22] FRANĚK, O. *Manuál operátora zdravotníckeho operačného strediska.* 15. vydání. Praha: MUDr. Ondřej Franěk, 2025. ISBN 978-80-908057-6-7.

[23] *Zákon NR SR č. 55/2017 Z.z. o štátnej službe.* Online. In: : *Zbierka zákonov Slovenskej republiky.* 2017.[online]. Bratislava: Národná rada Slovenskej republiky, [cit. 2025-05-22]. Dostupné z: <https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/2017/55/20200101>

[24] EENA. *Multilingual Emergency Calls* [online]. Brussels: European Emergency Number Association, 2021 [cit. 2025-05-30]. Dostupné z: <https://eena.org/knowledge-hub/documents/multilingual-112-calls/>

[25] UEKUSA, S. a MATTHEWMAN, S.. Preparing multilingual disaster communication for the crises of tomorrow: A conceptual discussion. Online. In: *International Journal of Disaster Risk Reduction.* 2023, roč. 87. ISSN 22124209. [cit. 2025-05-30]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2023.103589>

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1 Mapa koordinačných stredísk umiestnených v krajocho Slovenskej republiky [10]	22
Obrázok 2 Zjednodušený postup príjmu a spracovania hovoru.....	30
Obrázok 3 Pomocné kroky pri zdravotnej udalosti.....	31
Obrázok 4 Pomocné kroky pri dopravnej nehode.....	31
Obrázok 5 Pomocné kroky pri požiari	32
Obrázok 6 Pomocné kroky pri policajnej udalosti.....	32
Obrázok 7 Príklad okna „Komunikácia“	33
Obrázok 8 Priebeh aktívneho volania	34
Obrázok 9 Okno „Udalosti“	34
Obrázok 10 Lokalizácia volajúceho cez GIS OS 112.....	35
Obrázok 11 Lokalizácia volajúceho cez GIS OS 112.....	35
Obrázok 12 Ikony príslušných zložiek.....	36
Obrázok 13 Prebiehajúca konferencia medzi volajúcim a operátorom danej zložky	36
Obrázok 14 Adresár LTV 112 európskych štátov	39
Obrázok 15 Adresár zastupiteľských úradov v SR	40
Obrázok 16 Titulná strana jazykovej príručky pre operátorov tiesňovej linky 112.....	75
Obrázok 17 Odporúčania pre prácu s príručkou	76
Obrázok 18 Praktické frázy pre operátora LTV 112.....	77
Obrázok 19 Slovná zásoba v zdravotníckej terminológii.	78
Obrázok 20 Užitočné frázy v zdravotníckej terminológii.....	79
Obrázok 21 Modelová situácia v slovenskom jazyku – zdravotný problém	80
Obrázok 22 Modelová situácia preložená do anglického jazyka – zdravotný problém.....	81
Obrázok 23 Užitočné frázy v hasičskej terminológii.....	82
Obrázok 24 Slovná zásoba v hasičskej terminológii	83
Obrázok 25 Užitočné frázy v hasičskej terminológii.....	84
Obrázok 26 Modelová situácia v slovenskom jazyku – hasičská udalosť	85
Obrázok 27 Modelová situácia preložená do anglického jazyka – hasičská udalosť	86
Obrázok 28 Slovná zásoba v policajnej terminológii	87
Obrázok 29 Užitočné frázy v policajnej terminológii.....	88
Obrázok 30 Modelová situácia v slovenskom jazyku – policajná udalosť	89
Obrázok 31 Modelovaná situácia preložená do anglického jazyka	90
Obrázok 32 Priestor na poznámky	91
Obrázok 33 Zadná strana príručky	92

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 Ukážka tabuľky prehľad jazykových znalostí operátorov pre nočnú zmenu [20]	37
Tabuľka 2 Ukážka tabuľky prehľad jazykových znalostí operátorov pre dennú zmenu [20]	38
Tabuľka 3 Prehľad typov udalostí prijímaných na LTV 112	58
Tabuľka 4 Pokračovanie tabuľky 3.....	59

ZOZNAM GRAFOV

Graf 1 Počet operátorov pracujúcich v danom kraji.....	52
Graf 2 Skúsenosti operátorov s používaním cudzieho jazyka.....	53
Graf 3 Frekvencia zahraničných hovorov.....	54
Graf 4 Frekvencia zahraničných hovorov v danom kraji.....	55
Graf 5 Jazyky, s ktorými sa operátori stretávajú na LTV 112.....	56
Graf 6 Návrhy na zlepšenie jazykovej podpory operátorov tiesňovej linky 112.....	59
Graf 7 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Bratislavskom kraji	62
Graf 8 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Trnavskom kraji.....	63
Graf 9 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Nitrianskom kraji.....	64
Graf 10 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Trenčianskom kraji.....	65
Graf 11 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Žilinskom kraji.....	66
Graf 12 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Banskobystrickom kraji	67
Graf 13 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Prešovskom kraji	68
Graf 14 Počet hovorov za obdobie február 2024 – marec 2025 Prešovskom kraji	69

ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK

AML	Advanced Mobile Location
BA	Bratislava
BB	Banská Bystrica
CMRS	Centrálne monitorovacie a riadiace stredisko
ČTV	Číslo tiesňového volania
EEENA	Európska Asociácia pre číslo tiesňového volania
GIS	Geografický informačný systém
HaZZ	Hasičský a záchranný zbor
HZS	Horská záchranná služba
iOS	Mobilný operačný systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
KE	Košice
KS IZS	Koordináčne stredisko integrovaného záchranného systému
LTV	Linka tiesnového volania
LTV	Linka tiesňového volania
MV	Ministerstvo vnútra
NR	Nitra
PO	Prešov
PZ	Policajný zbor
SMS	Short message service
SR	Slovenská republika
TN	Trenčín
TT	Trnava
Z.z.	Zbierka zákonov
ZA	Žilina

ZZS

Záchranná zdravotná služba

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha P I: Formulár dotazníku k diplomovej práci na tému Tiesňová linka 112: prijímanie zahraničných hovorov a znalosť cudzieho jazyka

PRÍLOHA P I: FORMULÁR DOTAZNÍKU K DIPLOMOVEJ PRÁCI NA TÉMU TIESŇOVÁ LINKA 112: PRIJÍMANIE ZAHRANIČNÝCH HOVOROV A ZNALOSŤ CUDZIEHO JAZYKA

Dobrý deň,

som študentkou posledného ročníka magisterského štúdia v programe Bezpečnostní management na Univerzite Tomáše Bati ve Zlíně. Taktiež pracujem ako operátorka tiesňovej linky 112, čo mi poskytuje hlbší pohľad do tejto problematiky. Diplomová práca, sa zaoberá **návrhom metodického postupu na prijímanie zahraničných hovorov v rámci tiesňovej linky 112.**

Tento dotazník je súčasťou mojej diplomovej práce a jeho cieľom je identifikovať aktuálne potreby a výzvy operátorov pri komunikácii so zahraničnými volajúcimi. Získané informácie budú slúžiť na návrh efektívnych riešení pre zlepšenie tejto oblasti pri komunikácii so zahraničnými volajúcimi a navrhnúť efektívne riešenia na skvalitnenie v tejto oblasti. Vaše odpovede sú anonymné a budú použité výhradne na účely tejto práce.

Dotazník je prístupný na:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKxm1U0ZLbm_82s_hKdVjIXeRq1ok19l2jtYJgBe4JJYSMkg/viewform?usp=sharing

Ďakujem Vám za ochotu a čas!

1. V akom kraji pracujete?

- ☐ Bratislavský
- ☐ Trnavský
- ☐ Trenčiansky
- ☐ Nitriansky
- ☐ Žilinský
- ☐ Banskobystrický
- ☐ Prešovský
- ☐ Košický

2. Mali ste pred nástupom na pozíciu skúsenosti s prácou s cudzím jazykom?

- ☐ Áno, aktívne som používal/-a cudzí jazyk
- ☐ Áno, ale iba príležitostne
- ☐ Nie
- ☐ Iné: _____

3. Ako často prijímate hovory od zahraničných volajúcich?

- ☐ Denne
- ☐ Týždenne
- ☐ Mesačne
- ☐ Zriedkavo (menej ako raz za mesiac)
- ☐ Iné: _____

4. S akými jazykmi sa pri zahraničných hovoroch najčastejšie stretávate?

(možnosť vybrať viac odpovedí)

- ☐ Angličtina
- ☐ Maďarčina
- ☐ Nemčina
- ☐ Ruština
- ☐ Iné: _____

5. O akú udalosť sa jednalo? (napr. škodová udalosť, ukradnuté doklady, problém s parkovaním...) (doplňte)

6. Čo by vám pomohlo pri efektívnejšej komunikácii so zahraničnými volajúcimi?

(možnosť vybrať viac odpovedí)

- ☐ Pravidelné školenia/kurzy z cudzieho jazyka (diskusia o hovoroch priamo z praxe)
- ☐ Jazykové príručky a brožúrky, ktoré by obsahovali kľúčové frázy v rôznych jazykoch, výslovnosť a fonetické zápisy
- ☐ V systéme CoordCom mať možnosť si počas hovoru rozkliknúť balíček pomocných otázok v rôznom jazyku
- ☐ Využitie umelej inteligencie – automaticky identifikovať jazyk
- ☐ Iné: _____