



**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**

---

**Fakulta biomedicínského inženýrství  
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva**

**Krizová intervence u Policie České republiky**

**Crisis Intervention at the Police of the Czech Republic**

Diplomová práce

Studijní program : Ochrana obyvatelstva

Studijní obor : Civilní a nouzové plánování

Vedoucí práce : PhDr. Mgr. Rebeka Ralbovská, Ph.D.

**Bc. Denisa Bernardová**

---

**Kladno, květen 2018**

## Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Denisa Bernardová**  
Studijní obor: Civilní nouzové plánování  
Téma: **Krizová intervence u Policie České republiky**  
Téma anglicky: Crisis Intervention at the Police of the Czech Republic

### Zásady pro vypracování:

Cílem diplomové práce bude přinést ucelený náhled na problematiku poskytování krizové intervence příslušníky Policie České republiky. Teoretická část bude zaměřena na rozbor základních informací a termínů souvisejících s touto problematikou. Ve výzkumné části bude provedeno šetření pomocí anonymního nestandardizovaného dotazníku, v rámci kterého bude kritériem výběru respondentů příslušnost k Policii ČR s minimálním počtem 80 respondentů, jímž budeme zjišťovat připravenost policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí a též osobní psychologické dopady na policisty samé. Následně bude provedena komparace námi dosažených výsledků s výsledky jiných autorů k danému tématu. Zjištěné informace poslouží ke stanovení závěru, odpovědi na hlavní výzkumnou otázku a vyústí v navrhaná opatření. Smyslem navrhaných opatření je vyhledat kvalifikované zabezpečení poskytování krizové intervence veřejnosti ze strany Policie ČR.

### Seznam odborné literatury:

- [1] BAŠTECKÁ, Bohumila, Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy, ed. 1, Grada Publishing, 2005, ISBN 80-247-0708-X  
[2] ČÍRTKOVÁ, Ludmila, Policejní psychologie, ed. 2, Aleš Čeněk, 2006, ISBN 80-86898-73-3  
[3] KOHOUTEK, Tomáš a ČERMÁK, Ivo, Psychologie katastrofické události, ed. 1, Praha: Academia, 2009, ISBN 978-80-200-1816-8

Vedoucí: PhDr. Mgr. Dana Rebecka Ralbovská, Ph.D.

Zadání platné do: 20.08.2018

.....  
vedoucí katedry / pracoviště

.....  
děkan

V Kladně dne 12.12.2016

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem **Krizová intervence u Policie České republiky** vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů, které uvádím v seznamu bibliografických odkazů.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu § 60 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Kladně dne 15.05.2018

.....  
Bc. Denisa Bernardová

## **Poděkování**

Touto cestou bych ráda poděkovala mé vedoucí PhDr. Mgr. Daně Rebece Ralbovské, Ph.D., za její čas, ochotu, vstřícnost, trpělivost a cenné rady po celou dobu zpracování mé diplomové práce. Také bych ráda poděkovala por. Ing. Mgr. Matějovi Tejmarovi, příslušníkovi Policie České republiky a členovi týmu kolegiální podpory Krajského ředitelství policie Středočeského kraje za poskytnuté informace z problematiky systému kolegiální podpory, systému posttraumatické intervenční péče a pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí. Mé poděkování rovněž patří všem respondentům za jejich ochotu při vyplňování dotazníku pro potřeby praktické části diplomové práce. Také bych chtěla poděkovat pracovníkům odboru tisku a prevence Policejního prezidia České republiky za vstřícnost při poskytování interních dokumentů Policie České republiky, které sloužily jako cenné zdroje informací při vypracování mé diplomové práce.

## **Abstrakt**

Obsahem diplomové práce je problematika krizové intervence u Policie České republiky. Hlavním cílem práce je zjistit připravenost policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí a též zjistit osobní psychologické dopady na policisty samé. Aktuálnost tématu vychází ze skutečnosti, že neustále dochází k trestným činnostem a mimořádným událostem, kterými jsou oběti zasaženy, a s kterými policisté přicházejí mezi prvními do kontaktu.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část přináší ucelený pohled na danou problematiku, definuje základní pojmy, jakými jsou: trestný čin, mimořádná událost, oběť a poškozený, krize, krizová intervence a první psychická pomoc. Práce se dále věnuje souvisejícím tématům, jako jsou stres, trauma, akutní reakce na stres a posttraumatická stresová porucha. V teoretické části práce je rovněž kladen důraz na komplexnější popsání psychologických služeb a krizového vyjednávání u Policie České republiky se zaměřením na pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Na teoretickou část navazuje praktická část, ve které jsou vymezeny cíle práce, hypotézy, je zde rovněž popsán výzkumný vzorek a metody sběru a zpracování dat. Výzkum je vytvořen na základě vyhodnocení vyplněných anonymních nestandardizovaných dotazníků, které byly distribuovány mezi příslušníky Policie České republiky zařazenými u některého z útvarů v rámci krajských ředitelství policie. Získaná data jsou zpracována ve formě grafů a tabulek. Na základě zjištěných údajů v dotazníkovém šetření je provedena verifikace nebo falzifikace stanovených hypotéz a dále v diskuzi diplomové práce je provedena komparace námi zjištěných výsledků s výsledky výzkumů jiných autorů. V závěru práce jsou shrnuty naše výsledky a cíle práce, na jejichž základě jsou navržena opatření na možná zlepšení, která mohou být předmětem k dalším výzkumům v oblasti poskytování krizové intervence příslušníky Policie České republiky.

## **Klíčová slova**

krizová intervence; kolegiální podpora; krizové vyjednávání; oběť; trestný čin; mimořádná událost; Policie České republiky;

## **Abstract**

This thesis focuses on crisis intervention as provided by officers of the Police of the Czech Republic and mainly aims to ascertain the readiness of the police officers to offer crisis intervention to victims of crimes and/or emergencies; also, the personal psychological impacts thereof on the police officers themselves are considered. The urgency of the topic is increased by the number of committed crimes and emergencies which the victims are afflicted with and the police officers come into contact with.

The thesis is divided into two parts: the theoretical one provides a detailed overview of the issue and definitions of basic terms, such as 'crime', 'emergency', 'victim' and 'aggrieved party', 'crisis', 'crisis intervention' and 'first psychological aid'. Added to this, further connected topics including stress, trauma, acute stress reaction and post-traumatic stress disorder are also discussed along with a complex description of psychological services and crisis negotiation provided by the Police of the Czech Republic with the special focus on aid offered to crime and/or emergency victims.

The other, practical part of the Thesis, which contains the specifications of the Thesis goals and hypotheses and descriptions of the research sample and the method of the data collection and processing. The research is based on evaluation of anonymous non-standard questionnaires distributed among police officers posted to Czech Police regional directorates. The acquired data are presented as tables and graphs as well as confirmation or rejection of the above hypotheses. Furthermore, comparison of our findings with those reported by other authors. The conclusion of the Thesis comprises an evaluation of its findings and goals which formed a basis for recommendations regarding remedies which may be subject to further research in the area of crisis intervention provided by officers of the Police of the Czech Republic.

## **Keywords**

Crisis Intervention; Peer Support; Crisis Negotiation; Victim; Crime; Emergency; Police of the Czech Republic;

## Obsah

1 ÚVOD .....	9
2 SOUČASNÝ STAV .....	11
2.1 Definování základních pojmů.....	11
2.1.1 Trestný čin.....	11
2.1.2 Mimořádná událost .....	11
2.1.3 Oběť a poškozený .....	12
2.1.4 Krize .....	14
2.1.5 Krizová intervence.....	14
2.1.6 První psychická pomoc .....	15
2.2 Stres.....	16
2.3 Trauma .....	17
2.3.1 Traumatická událost.....	17
2.3.2 Reakce na traumatickou událost.....	18
2.3.3 Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení.....	19
2.4 Psychologické služby a krizové vyjednávání u Policie ČR .....	20
2.4.1 Činnost policejních psychologů .....	21
2.4.2 Systém kolegiální podpory.....	22
2.4.3 Systém krizové intervence .....	24
2.4.4 Systém krizového vyjednávání.....	25
3 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY .....	26
3.1 Cíl práce .....	26
3.2 Stanovené hypotézy .....	27
4 METODIKA.....	28
4.1 Popis výzkumného šetření.....	28
4.2 Časový harmonogram sběru dat .....	28
4.3 Stanovení výzkumného vzorku .....	28

4.4	Výzkumný nástroj.....	29
4.4.1	Rozhovory s odborníkem.....	29
5	VÝSLEDKY VÝZKUMU .....	30
5.1	Analýza dotazníkového šetření.....	30
5.2	Vyhodnocení cílů práce .....	45
5.3	Vyhodnocení hypotéz.....	46
6	DISKUZE.....	49
7	ZÁVĚR .....	65
8	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK .....	66
9	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	67
10	SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ .....	72
11	SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK .....	73
12	SEZNAM PŘÍLOH .....	74



# 1 ÚVOD

*„To Protect and to Serve“*

Motto Los Angeles Police Department

V roce 2018 je tomu 10 let, kdy se na služebních vozidlech Policie České republiky (dále jen Policie ČR) objevily nápisy „pomáhat a chránit“, které si vysloužily kritiku a posměšky ze strany veřejnosti i samotných policistů, avšak těchto pár slov nejlépe vystihuje hlavní poslání, úkoly a cíle Policie ČR. Slovo „**chránit**“ představuje ve smyslu zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR jeden z hlavních úkolů, a to ochrana bezpečnosti osob, majetku a veřejného pořádku atd. Pojem „**pomáhat**“ odráží skutečnost, že povolání policisty můžeme zařadit mezi tzv. pomáhající profese. Řadoví policisté jsou velmi často mezi prvními, kdo přichází do styku s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí bezprostředně po vzniku těchto tíživých životních situací, a proto by policie měla umět s těmito osobami pracovat tak, aby nedocházelo k necitelnému jednání, které by zvyšovalo riziko sekundární viktimizace a rozvinutí posttraumatických symptomů. Zejména by policisté měli být schopni sami poskytnout, příp. zajistit, již v prvotní fázi pomoc obětem v podobě krizové intervence ke zmírnění nepříznivých psychologických následků. A zároveň pokud chce Policie ČR být úspěšná v tomto pomáhání ostatním, tak musí sama zajistit určitou formu psychologické pomoci svým pracovníkům, jelikož i ti se často v rámci výkonu služby dostávají do stresových situací, které mohou mít negativní dopady na jejich psychiku.

Téma diplomové práce Krizová intervence u Policie České republiky jsem si vybrala z důvodu zájmu o problematiku poskytování psychosociální pomoci. Hlavním cílem této diplomové práce je přinést ucelený pohled na problematiku poskytování krizové intervence příslušníky Policie ČR určenou jak obětem trestných činů a mimořádných událostí, tak i dalším osobám včetně policistů. Dalším cílem práce je verifikace či falzifikace námi naformulovaných hypotéz a podle výsledků zjištěných v dotazníkovém šetření navrhnout vhodná opatření, jež by mohla vést ke zlepšení v dané oblasti.

Diplomová práce je členěna na část teoretickou a část praktickou. V teoretické části se budeme věnovat vymezením některých základních pojmů jako je krize, trestný čin,

mimořádná událost a blíže si charakterizujeme oběť. Dále si vysvětlíme problematiku stresu a traumatu a jejich působení na psychiku člověka. Na závěr se budeme blíže zabývat psychologickou pomocí poskytovanou Policií ČR jako celku se zaměřením na krizovou intervenci, takže popíšeme kolegiální podporu a systém pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí, které spolu do jisté míry úzce souvisí.

V praktické části této práce se budeme zabývat vyhodnocením vlastního výzkumu, při kterém byla zvolena metoda sběru dat pomocí anonymního nestandardizovaného dotazníkového šetření, jež bylo zaměřeno na zjištění připravenosti policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí a také osobní psychologické dopady na policisty samé.

Tato diplomová práce je zpracována na základě právního a faktického stavu ke dni 30. 04. 2018.

## 2 SOUČASNÝ STAV

### 2.1 Definování základních pojmů

V této kapitole se budeme věnovat základní terminologii týkající se problematiky krizové intervence, jelikož tyto pojmy budou používány i v dalších kapitolách této práce.

#### 2.1.1 Trestný čin

Pojem **trestný čin** (dále jen TČ) je definován v ustanovení § 13 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník jako „*protiprávní čin, který zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně. K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li trestní zákon výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti.*“. V ustanovení § 14 jsou trestné činy dále děleny na přečiny, zločiny a zvláště závažné zločiny, a to s ohledem na druh zavinění a na horní hranici trestní sazby trestu odnětí svobody.

#### 2.1.2 Mimořádná událost

Ve smyslu zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému je pojem **mimořádná událost** (dále jen MU) definována v ustanovení § 2 jako „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.*“.

Autorka Baštecká (2005, s. 15) vymezuje MU jako „*stav náhlé změny v množství nebo uspořádání sil*“

Obdobně popisuje MU Vymětal (2009) jako událost, která zasáhne zpravidla větší množství lidí, je charakteristická svou nebezpečností, obtížnou zvladatelností, hrozbou pro život a zdraví. Nachází se často za hranicemi zkušeností jedinců a její důsledky jsou fatální.

### 2.1.3 Oběť a poškozený

**Obětí** trestného činu, její osobností a rolí, kterou v průběhu trestném činu zastává, se zabývá viktimologie, jejíž název je odvozen od latinského slova „*victima*“ (oběť) a řeckého „*logos*“ (věda, nauka), tzn. nauka o obětech. Kromě viktimologie, která se považuje za součást kriminologie, je problematika obětí trestného činu předmětem zájmu dalších oblastí, a to také policejní psychologie, trestního práva atd., které se v určitých aspektech vzájemně překrývají (Grivna a kol., 2015). V širším pojetí, kromě trestných činů, se viktimologie vztahuje i na oběti přírodních katastrof (povodní, požárů apod.), hromadných neštěstí (leteckých železničních apod.) a teroristických útoků (Čírtková, 2007)

V obecné rovině se setkáváme s dvěma základními pohledy definice „oběti“, a to s trestněprávním a s viktimologickým. Rovněž se můžeme setkat s pojmem „poškozený“, který je často s termínem „oběť“ zaměňován, a proto je potřeba tyto termíny objasnit, jelikož budou používány i v dalších kapitolách této diplomové práce.

Z trestněprávního hlediska je oběť trestného činu definována v zákoně č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů (dále jen ZOTČ) ve dvou rovinách, a to jako tzv. přímá a nepřímá oběť. V ustanovení § 2 odst. 2 ZOTČ je tzv. přímá oběť vymezena jako „*fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil*“. Naproti tomu v ustanovení § 2 odst. 3 ZOTČ je tzv. nepřímá oběť charakterizována jako osoba, které byla způsobena újma v důsledku trestného činu tím, že zemřela oběť přímá. Obětí nepřímou může dle ZOTČ být příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojitel, osvojenec, manžel, druh, registrovaný partner nebo osoba, které přímá oběť ke dni své smrti poskytovala nebo byla povinna poskytovat výživu. V případě, kdy je těchto osob více, tak se za oběť považuje každá z nich. ZOTČ přiznává obětem trestného činu celou řadu práv (např. právo na informace o trestním řízení stanovené zákonem, právo na soukromí, právo na odbornou pomoc psychologického a sociálního poradenství, právní pomoc, právní informace nebo informace o restorativních programech poskytované subjekty zapsané v seznamu poskytovatelů pomoci obětem). Podle ustanovení § 3 odst. 1 ZOTČ by měla být každá osoba,

kteřá se cítí být obětí, považována za obět', dokud nevyjde najevo opak, případně zneužití postavení obětí. Postavení obětí není ovlivněno ani tím, pokud nebyl pachatel zjištěn, dopaden nebo odsouzen.

ZOTČ v ustanovení § 2 odst. 4 dále definuje specifickou kategorii obětí, a to zvláště zranitelnou obět', za kterou se považuje přímá nebo nepřímá obět', jež je zároveň dítětem, tj. osobou mladší 18 let, osobou vysokého věku nebo postiženou fyzickým, mentálním nebo psychickým handicapem nebo smyslovým poškozením, v jejichž důsledku tyto skutečnosti brání této osobě jejímu plnému společenskému uplatnění ve srovnání s ostatními členy společnosti. Dále se pak jedná o obětí trestných činů obchodování s lidmi nebo teroristického útoku, obět' trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti či trestného činu, jenž zahrnoval nátlak, násilí či pohrůžku násilím, trestného činu spáchaného pro příslušnost k některému národu, rase, etnické skupině, náboženství, třídě atd., jestliže je v daném případě zvýšené nebezpečí způsobení sekundární újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu apod., nebo vzhledem ke vztahu osoby podezřelé osobě ze spáchaní trestného činu nebo závislost na ní. Tyto osoby mají vyhrazena další práva nad rámec „běžných“ obětí jako např. právo na bezplatnou odbornou pomoc od subjektů zapsaných v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů.

Z viktimologického hlediska je obět' fyzická osoba, již pachatel trestného činu poškozujee nebo ohrožuje na životě, zdraví, majetku, cti, svobodě nebo jiných právech, rovněž je možné některé viktimologické poznatky aplikovat i na širší okruh osob, tj. osob blízkých obětí, ale v zájmu určení společných rysů obětí je však vhodnější jako obětí chápat skutečně pouze ty osoby, které jsou trestným činem bezprostředně dotčeny (Grívna a kol, 2014).

Pojem **poškozený** definuje zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád) v ustanovení § 43 odst. 1 jako toho „komu bylo trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková škoda nebo nemajetková újma, nebo ten, na jehož úkor se pachatel trestným činem obohatil“. Trestní řád přiznává poškozeným celou řadu procesních práv (např. právo na náhradu škody, nahlížet do spisu). Z výše uvedeného vyplývá, že obět' může zpravidla mít postavení poškozeného v trestním řízení, ale ne každá obět' je zároveň poškozeným v trestním řízení a ani poškozený v trestním řízení nemusí být zároveň obětí. Základní rozdíl je ten, že obětí může být výhradně

fyzická osoba, zatímco termín poškozený v trestním řízení zahrnuje i právnické osoby, a zároveň za oběti se rovněž považují i někteří pozůstalí po oběti, který však již nemají statut poškozeného v trestním řízení.

V předchozí kapitole jsme charakterizovali pojem MU a z tohoto tedy vyplývá, že oběťmi MU jsou osoby, které jsou touto událostí zasaženy. Autorka Baštecká (2005) klasifikuje oběti MU podle jejich blízkosti k ohnisku samotné události. Rozlišuje tedy oběti přímé, což jsou účastníci, kteří byli v nejvyšší míře vystaveni MU. Dále se jedná o příbuzné nebo přátele přímých obětí a také obyvatele místa, kde k neštěstí došlo. Rovněž se jsou zde zahrnutы osoby, které jsou v těsném vztahu k události (např. poskytli první pomoc, mohli být přímými oběťmi), a v neposlední řadě se jedná příslušníky integrovaného záchranného systému (dále jen IZS), kteří na místě události zasahovali.

#### **2.1.4 Krize**

Pojem **krize** je odvozen od latinského „*crisis*“, což znamená rozsudek, rozhodnutí, rozdělení nebo svár. Krizi je možné definovat jako „*důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem*“ (Vodáčková a kol, 2012, s. 29). Krizi lze rovněž charakterizovat jako reakci na situaci, jež člověk není schopen řešit obvyklými strategiemi, jakými je takovou zátěž zvyklý zvládat (Baštecká a kol, 2005). Podle Špatenkové (2017) jde podle současných psychologických koncepcí přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení.

#### **2.1.5 Krizová intervence**

Pojem **krizová intervence** (dále jen KI) má mnoho různých definic. Nejjednodušeji ji je možné definovat jako „*zásah v krizi*“ (Baštecká a kol., 2005, s. 163) a v širším smyslu zahrnuje kromě psychologické pomoci, též pomoc lékařskou, právní a sociální (Mlčák, 2011). Autorka Vodáčková (2012) KI charakterizuje jako „*odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti,*

*kteře bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své síly a schopnosti a využít potencionálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“*

Autor Mlčák (2011) uvádí, že podle druhu kontaktu interventa s klientem lze dělit KI na dvě hlavní skupiny. Do první skupiny řadíme **prezenční formu** KI, tzv. „*tváří v tvář*“, která je založena na osobním kontaktu interventa s klientem, resp. obětí, a která má tři základní podoby. Jedná se o ambulantní, lůžkovou (hospitalizace) a mobilní formu. U druhé skupiny, kam řadíme **distanční formu** KI, je kontakt mezi interventem a klientem zprostředkován technickými prostředky, zejména internet a telefon (např. linka pomoci v krizi). Posledním jmenovaným typem, též tzv. terénním, se rozumí návštěva klienta v místě, kde je to potřeba. Právě tento druh je uskutečňován při vzniku MU, kdy jsou krizoví pracovníci vysláni do terénu, a KI probíhá v místech, kde došlo ke katastrofě, evakuačních střediscích apod.

### **2.1.6 První psychická pomoc**

V typové činnosti 12/IZS (2015) je první psychická pomoc definována jako „*soubor jednoduchých postupů, jejichž cílem je stabilizace psychického stavu tak, aby se situace pro zasaženého již nezhoršovala, zajištění základních lidských potřeb včetně podpory pocitu bezpečí a předání do další péče.*“. Rovněž ji lze charakterizovat jako podpůrnou a soucitnou přítomnost určenou ke stabilizaci a zmírnění akutní stresové reakce a také k usnadnění přístupu k následné péči (Everly, Lating, 2017). Baštecká (2005) přirovnává tento typ pomoci k chování matky, která utěšuje rozrušené dítě, vyjadřuje pochopení pro jeho stav, soucítí s ním a chová se tak, aby v dítěti vzbudila dojem, že tuto nepříznivou situaci zvládne.

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že tato první psychická pomoc je tedy poskytována osobám, u nichž je vysoké riziko rozvinutí akutní stresové reakce, bezprostředně poté, co se dostali do psychicky závažné životní situace, kdy se v praxi nejčastěji jedná o dopravní nehody, úmrtí blízké osoby apod. Cílem pomoci je stabilizace zasažené osoby tak, aby dále nedocházelo ke zhoršování jejího psychického stavu jednoduchou metodou postupných kroků, a to:

- navázat kontakt,

- zjistit zdravotní stav,
- chránit soukromí a dbát na důstojnost zasažené osoby,
- informovat o tom, co se děje, a naslouchat,
- zjistit a zajistit základní potřeby (pravidlo 5T – teplo ticho, tekutiny, transport, tišící prostředky),
- zajistit bezpečí zasažené osoby i své,
- řešit situaci tzv. „tady a teď“ a nehledat dlouhodobá řešení,
- předat do péče blízkých osob nebo dalších služeb (MV-GŘ HZS ČR, 2015).

## 2.2 Stres

Pojem **stres** (z anglického slova „stress“) lze charakterizovat jako „*nárok (těž zátěž) přesahující schopnosti jedince potřebné k jeho zdolání a překonání*“ (Čírtková, 2015, s. 133). Stres je možné rovněž popsat jako stav zatížení organismu, ke kterému dochází působením různých stresorů (Praško, Pešek, 2003). Nakonečný (2015) definuje stresor jako činitele, který vyvolává stres, a může se jednat o činitele psychické (např. nezaměstnanost), fyzické (např. hluk) nebo sociální (např. špatné vztahy s nadřízeným na pracovišti). Stres je obecně chápán jako něco negativního, ale v širším pojetí můžeme hovořit i o zatížení organismu v pozitivním smyslu, jelikož určitý typ stresu může jedince stimulovat k hledání účelného řešení situace a tím se rozvíjí jeho kompetence a zároveň překonávání zátěže posiluje sebedůvěru a podporuje pocit růsti vlastních možností. Typickým příkladem záměrného vyhledávání stresových situací jsou vyznavači extrémních sportů, jelikož jim to navozuje příjemné pocity v důsledku vyplavení endorfinu do mozku. (Vágnerová, 2014). Pro rozlišení pozitivní a negativní formy stresu používá celá řada autorů odlišných termínů. **Eustres** (dobrý stres) označuje pozitivní, tj. příjemné, psychické nebo fyzické zatížení organismu, a naopak **distres** (špatný stres) vyjadřuje negativní, tj. nepříjemné, psychické nebo fyzické zatížení organismu (Nakonečný, 2015).

Stres svým působením narušuje psychickou rovnováhu a na toto organismus reaguje reakcí, kterou Dr. H. Selye nazval jako obecný adaptační syndrom (v anglickém originále „General Adaptation Syndrom“, zkráceně „GAS“) probíhají ve třech fázích, v jejichž průběhu dochází k postupnému zvládnutí dané situace. První fáze stresové reakce, tzv. poplachové, představuje mobilizaci organismu. V druhé fázi, tzv. aktivační,



dochází k zvýšené obraně organismu, při níž si zvyká a adaptuje se na zátěž. Pokud stresová situace působí dlouhodobě, aniž by se jí dařilo zvládnout, tak nastupuje třetí fáze, tzv. vyčerpání, v níž se stává zřejmé, zda jedinec stresovou situaci překoná nebo ne. Pokud jí podlehne, tak nastává zhroucení obranného mechanismu, což může u zasažené osoby vyvolat různá psychosomatická onemocnění (např. vysoký krevní tlak, poruchy spánku) nebo vznik různých psychických poruch (např. posttraumatická stresová porucha) (Čírtková, 2015).

## 2.3 Trauma

Pojem **trauma** pochází z řečtiny a znamená „*ránu, zranění*“. Psychické trauma lze pak charakterizovat jako „*náhle vzniklou situaci, která má pro jedince výrazně negativní význam a způsobí mu nějakou újmu*“ (Vágnerová, 2014, s. 42). Toto trauma lze rovněž vymezit jako stav vznikající působením jednoho extrémně stresujícího zážitku nebo dlouhotrvající stresové situace. Dochází k němu tehdy, pokud jeho příčina je extrémně děsivá, bezprostředně ohrožující život jedince a vytváří v něm pocit bezmoci. Trauma, na rozdíl od stresu, působí větší a dlouhodobější zátěž (Vodáčková a kol., 2012).

### 2.3.1 Traumatická událost

K pojmu **traumatická událost** je v 10. revizi Mezinárodní klasifikaci nemocí a přidružených problémů (v anglickém originále International Classification of Diseases and Related Health Problems ICD-10, dále jen MKN-10) uvedeno, že má výjimečně nebezpečný nebo katastrofický charakter, která by vyvolala hluboké rozrušení téměř u kohokoli (MKN-10, 2013). Baštecká (2005) tento pojem vymezuje jako událost tím, že je nečekaná, hrozivá a ohrožující život nebo tělesnou integritu jedince nebo jeho blízkých, a zároveň je reakcí zasaženého v podobě intenzivního strachu, beznaděje nebo hrůzy. Na základě prožití traumatické události vzniká tzv. **psychická traumatizace**, tedy „*duševní zraňování*“, které lze rozdělit na tři formy:

- **primární traumatizace** – jedinec je přímým účastníkem události, jejíž negativní dopady na něj přímo působí,
- **sekundární traumatizace** – podnětem je setkání s traumatizací jiné, zpravidla blízké osoby,

- **terciální traumatizace** – jedinec není v přímém vztahu k oběti traumatizace, ale je v kontaktu s primárně nebo sekundárně traumatizovanou osobou, a tak negativní emoce prožívá skrze ni (Ralbovská, 2017).

Traumatizujícím podnětem může být celá řada událostí, které můžeme dělit podle různých hledisek. Například podle počtu zasažených osob na individuální traumatickou událost, kdy je zasažen pouze jednatel (např. oběť trestného činu znásilnění), a hromadnou traumatickou událost, kdy je zasažen větší počet osob (např. hromadná dopravní nehoda). Další členění je možné například podle původce a zavinění traumatické události:

- **Přírodní katastrofy** (nezaviněné) – povodně, zemětřesení, lesní požáry apod.
- **Katastrofy způsobené člověkem** (nedbalost) – dopravní nehody (letecké, železniční atd.), havárie v souvislosti s provozem podniků (atomové elektrárny apod.) atd.
- **Trestná činnost** (úmysl) – násilná trestná činnost (loupeže, znásilnění apod.) teroristické útoky, mučení, týrání atd. (Praško, 2007)

### 2.3.2 Reakce na traumatickou událost

Reakce na traumatickou událost, resp. prožívání újmy, obětí trestných činů a MU má individuálních průběh, ale vyznačuje se určitými obecnými zákonitostmi. Tento průběh popisuje celá řada autorů obdobně, i když se může lišit počet jednotlivých fází. Například podle Čírtkové (2015) jsou to tyto tři fáze:

- 1. fáze šoku** – zpravidla v této fázi, která nastává bezprostředně po události a trvá zpravidla 24 až 36 hodin, přichází krizový intervent do styku s obětí trestného činu a MU. Zasažený jedinec reaguje popřením nebo regresí, tzn. chová se méně dospělých způsobem, nebo se chová zmateně (např. není schopen racionálního jednání, špatně se vyjadřuje, dočasná ztráta paměti). Dále se můžeme setkat s tzv. kontrolovaným chováním (chladný přístup, netečnost), při kterém oběť budí dojem, že se jí traumatická událost nedotkla, anebo naopak s tzv. expresivním chováním, při kterém jsou typické výbuchy emocí (vztek, zoufalství, smích, pláč), někdy i protichůdných;
- 2. fáze hojení** – může trvat až rok a v této fázi se zasažená osoba začíná s traumatickou událostí postupně vyrovnávat, kdy dochází ke střídání dvou protichůdných období.

Buď oběť znovuprožívá kritickou událost, o traumatu hovoří a je zaplavován silnými emocemi, nebo naopak je stažená do sebe a odmítá o události hovořit;

**3. fáze zhojení** – oběť se vrací do normálního života, jelikož se vytrácí emocionální náboj traumatických vzpomínek, i když na kritickou událost nezapomene.

Poslední dvě fáze reakce na traumatickou událost byly zmíněny pouze okrajově, jelikož policejní krizoví intervenenti poskytují intervenci zejména bezprostředně po činu, tj. ve fázi šoku, a s oběťmi se setkávají v druhé a třetí fázi zcela výjimečně, například při asistenci u výslechu oběti znásilnění. Další případnou péči obětem poskytují různá specializovaná pracoviště (např. Bílý kruh bezpečí).

### **2.3.3 Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení**

Následkem traumatické události je riziko rozvinutí onemocnění, jako reakci na těžký nebo trvalý stres. Mezi tyto poruchy zahrnujeme akutní stresovou reakci i posttraumatickou stresovou poruchu, které se řadí podle MKN-10 do oddílu pod označením F43 nazvaným „Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení“.

**Akutní stresová reakce** (v angl. orig. Acute Stress Reaction, dále jen ASR) nese podle MKN-10 označení diagnózy s kódovým označením F43.0. V 5. verzi Diagnostické a statistického manuálu mentálních poruch (v angl. orig. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, dále jen DSM-5) se setkáváme s pojmem také akutní stresová porucha (v angl. orig. Acute Stress Disorder). Tuto poruchu lze charakterizovat jako přechodné narušení psychických a somatických funkcí, při kterém dochází ke zhroucení adaptačních mechanismů, a jehož závažnost závisí na míře ohrožení i na odolnosti postiženého jedince (Vágnerová, 2014). Příznaky u ASR se objevují do několika minut, hodin až do tří dnů a nepřetrvávají déle než jeden měsíc od traumatické události. Mezi základní příznaky lze zařadit pocit bezpomocnosti, lhostejnosti, panické úzkosti, dezorientace, automatické a neosobní jednání, částečná nebo úplná ztráta paměti na průběh traumatické události (Ralbovská, 2017).

**Posttraumatická stresová porucha** (v angl. orig. Posttraumatic Stress Disorder, dále jen PTSD) má podle MKN-10 označení diagnózy s kódem F43.1. Podle Vágnerové (2008) ji můžeme popsat jako reakci organismu na jednorázový silně traumatizující zážitek či na déletrvající stresovou situaci. Obdobně tuto poruchu

charakterizuje Praško (2003) jako reakci na extrémní traumatickou událost, která ohrožuje život, zdraví, tělesnou integritu nebo důležité hodnoty. Může se jednat například o válečné zážitky, znásilnění, přepadení, havárie, přírodní pohromy. Příznaky PTSD se podle Praška (2003) dělí do čtyřech skupin, kterými jsou dotírající vzpomínky a sny, vyhýbání se, ztráta pozitivních emocí a jako poslední zvýšená psychická a tělesná vzrušivost. Typickým příznakem této poruchy jsou tzv. flashbaky (z angl. „flashbacks“), tedy záblesky z minulosti ve formě živých nepříjemných vzpomínek při okolnostech připomínajících danou traumatickou událost.

PTSD se může projevit měsíce nebo dokonce i roky po traumatické události v podobě četných fyzických, emočních i sociálních změn, které nemusí zasažená osoba vždy dávat do souvislosti s traumatickou událostí, která může u ní vyvolávat pocity zmatku a nepochopitelnosti (Vodáčková a kol., 2012). Tuto poruchu můžeme členit podle délky příznaků od traumatické události na akutní (do 3 měsíců) a chronickou (déle jak 3 měsíce), ale také je možné se setkat s případy, kdy se příznaky začínají objevovat nejméně až po 6 měsících od traumatické události, a zde hovoříme o poruše s tzv. odloženým začátkem (Praško a kol., 2003).

## **2.4 Psychologické služby a krizové vyjednávání u Policie ČR**

Policie ČR je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který slouží veřejnosti, chrání bezpečnost osob a majetku, chrání veřejný pořádek a předchází trestné činnosti, rovněž plní úkoly podle trestního řádu atd. (zákon č. 273/2008 Sb.). V podstatě totožné poslání mají policejní sbory po celém světě již od nepaměti a samozřejmě jedním z jejich hlavních cílů bylo dopadení pachatele protiprávního jednání a postavení ho před soud. Právě pachatelům bývala věnována po všech stránkách značná pozornost. Až s postupem času došlo k přehodnocení tohoto modelu, jelikož trestný čin i MU u obětí, příp. zážitky ze služby u policistů, může nepříznivě ovlivnit jejich psychiku, a proto by jim měla být věnována minimálně stejná pozornost jako pachatelům protiprávního jednání. V oblasti psychologické pomoci, resp. KI, policistům se začala věnovat pozornost ve větší míře před 20 lety, a obětem trestných činů a MU dokonce ještě o 10 let později.

V současné době ve smyslu pokynu policejního prezidenta (dále jen PPP) č. 231/2016, o psychologických službách jsou tyto psychologické služby definovány jako „*činnost psychologů psychologického pracoviště policie a systémy zřízené k rozšíření psychologické podpory*“. **Systémy zřízené k rozšíření psychologické podpory**, na jejichž zajištění se podílejí psychologové, jsou definovány jako „*systém kolegiální psychické podpory policistů a zaměstnanců, tzv. systém kolegiální podpory, a systém krizové intervence*“ (PPP č. 231/2016). S oblastí psychologických služeb úzce souvisí tzv. **krizové vyjednávání** prováděné policejními vyjednávači ve smyslu ZPPP č. 103/2009.

Podle výše uvedeného můžeme tedy obecně konstatovat, že Policie ČR disponuje těmito základními systémy, v jehož řadách jsou odborně vyškolení pracovníci v komunikaci s osobami, které jsou pod vlivem prožívané krize, a to:

- činnost policejních psychologů
- systém kolegiální podpory
- systém krizové intervence
- systém krizového vyjednávání

Výše uvedené systémy prošly svým vývojem a stále se vyvíjí.

#### **2.4.1 Činnost policejních psychologů**

**Činnost psychologů** pro policejní služby se datuje již do období první republiky, kdy byla posuzována psychická způsobilost zájemců o práci u četnictva a policie a tuto činnost pro tyto sbory vykonával Psychotechnický ústav v Praze až do roku 1937, kdy byla povinnost tohoto posuzování zrušena. K obnově posuzování psychické způsobilosti uchazečů o povolání policisty, resp. příslušníka Sboru národní bezpečnosti, došlo až v roce 1970, ale tuto činnost již vykonávali interní pracovníci, tedy již tzv. policejní psychologové (Čírtková, 2015).

Policejní psychologie procházela vývojem a v dnešní době se **činností psychologů** psychologického pracoviště policie, tzn. zpravidla nějakého typu oddělení psychologických služeb, podle PPP č. 231/2016 rozumí činnosti v oblasti personálního výběru (zejména zjišťování osobnostní způsobilosti pro službu u policie a vhodnost

kandidáta na určitou pozici při výběrových řízeních), poskytování psychologické péče policistům a občanským zaměstnancům policie, psychologická asistence při výkonu různých policejních činností jako například asistence při úkonech v průběhu přípravného řízení podle trestního řádu nebo při KI u obětí trestných činů a MU. Rovněž je kladena přísná odbornost na policejní psychology, kterým může být pouze policista nebo zaměstnanec policie, který absolvoval jednooborové magisterské studium v oboru psychologie a je zařazen na služebním nebo pracovním místě, pro které je toto vzdělání stanoveno jako požadavek (PPP č. 231/2016).

#### 2.4.2 Systém kolegiální podpory

Systém kolegiální podpory byl zaveden u Policie ČR v roce 2016, kdy nahradil několik let fungující systém **posttraumatické intervenční péče** (dále jen PIP), který byl zřízen na základě závazného pokynu policejního prezidenta (dále jen ZPPP) č. 129/2001. V tomto závazném pokynu byl PIP charakterizován jako *„péče poskytnutá policistovi, který v souvislosti s plněním služebních úkolů převážně spojených s akcemi zvláštního nasazení prožil traumatizující událost, která může negativně ovlivnit jeho další výkon služby“*. Týmy PIP, jejichž členové byli psychologové (zpravidla koordinátoři tohoto týmu), policisté, duchovní pracovníci apod., působily u každé krajské správy Policie ČR. V návaznosti na PIP zahájila v listopadu 2002 na základě rozkazu policejního prezidenta (dále jen RPP) č. 162/2002 nepřetržitý provoz bezplatné **anonymní Linka pomoci v krizi** určené těm, kdo se dostali do těžkých životních situací, které mohou mít vztah k výkonu služby či práce, k soukromí nebo mezilidským vztahům. I když tato linka byla při svém založení určena zejména pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR a Ministerstva vnitra ČR (dále jen MVČR), tak se na ní mohou s žádostí o pomoc obrátit i jejich rodinní příslušníci nebo i osoby z řad veřejnosti. V únoru 2009 byl přijat ZPPP č. 21/2009, o PIP a anonymní telefonní lince pomoci v krizi, u kterého došlo k drobným úpravám problematiky. Zejména byla PIP nově definována jako *„péče poskytnutá klientovi členem intervenčního týmu, která zahrnuje bezodkladnou primární pomoc, kterou se rozumí bezprostřední užití prostředků, jejichž cílem je zmírnění následku traumatizující události“* a rovněž zahrnuje *„následnou péči, kterou se rozumí další nutná opatření poskytnutá po bezodkladné primární pomoci nebo dle potřeby a zhodnocení situace.“* (ZPPP č. 21/2009).

K celé řadě změn došlo v září 2016, kdy byl přijat PPP č. 231/2016, o psychologických službách, kterým právě byly týmy a systém poskytování PIP částečně nahrazeny systémem a týmy **kolegiální podpory** (v angl. originále „peer support“ – dále jen KP). Ve smyslu tohoto pokynu se KP rozumí „*poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, popřípadě jejich blízkým osobám, kteří jsou v komplikované, psychicky náročné životní situaci*“. Tato podpora poskytovaná policejními psychology nebo tzv. peery, tj. odborně vyškolenými policisty nebo zaměstnanci policie, spočívá zejména v nabídce rozhovoru, sdílení pocitů a problémů, a v neposlední řadě také nabídce pomoci nebo poskytnutí informací (např. o dalším vhodném postupu) včetně zprostředkování odborné psychologické pomoci.

Tato zásadní změna byla zdůvodněna zejména tím, že systém PIP se zaměřoval hlavně na zpracování traumatických zážitků, ale policisté se potýkají zejména s problémy v podobě déletrvajícího či kumulovaného stresu než akutního traumatu (Burger a kol., 2012). Rovněž by tento nový systém měl být mnohem dostupnější, jelikož je snaha vyškolit větší množství peerů, kteří jsou zařazeni na tzv. základních útvarech Policie ČR, tj. obvodní, resp. místních, oddělení, oddělení služby kriminální policie a vyšetřování atd., a tedy tito peři by měli mít profesně i lidsky blíž k příjemcům KP, jelikož mají podobné životní i profesní zkušenosti.

Peery si každé krajské ředitelství policie (dále jen KŘP) školí samo a mezi prvními bylo již na podzim roku 2015 KŘP Středočeského kraje, které zorganizovalo kurz podle osnov vytvořených ve spolupráci s oddělením vedoucího psychologa Policejního prezidia ČR (dále jen PPČR) (Výroční zpráva 2017, 2018). Tento kurz KP je rozvržen do třech dnů v celkové délce 24 hodin a obsahově jej lze na tři základní části. V úvodní části je charakterizována činnost peerů, teoreticky jim je objasněna problematika stresu, traumatu, potenciálních rizik a psychických dopadů v tzv. policejním prostředí. Hlavní a nejdélší část školení je zejména orientována na vedení tzv. poradenského rozhovoru a také na rady, jakým způsobem se při něm chovat, a naopak čeho vyvarovat. V závěrečné části kurzu se řeší problematika možných etických dilemat a osobní psychohygieny, tj. péče o sebe samého. Kurzy KP u Policie ČR jsou v základních rysech velmi podobné, ale každé krajské ředitelství si může podle vlastních specifických potřeb kurz dále modifikovat.

### 2.4.3 Systém krizové intervence

KI je definována v PPP č. 231/2016, o psychologických službách jako „*krátkodobá specializovaná pomoc poskytovaná za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí a obnovení psychické rovnováhy; krizová intervence je poskytována například formou první psychické pomoci, krizově intervenčního rozhovoru nebo zprostředkováním kontaktů k získání další odborné pomoci*“. Příjemce KI může být v podstatě kdokoli, tzn. samozřejmě policista a zaměstnanec policie prožívající TU, oběť trestného činu a MU, ale také příbuzný pohřešované osoby atd.

V oblasti **pomoci obětem** můžeme nalézt první oficiální zmínku ve srovnání s PIP o skoro 10 let později v dokumentu zvaném „*Koncepce poskytování psychologických služeb v Policii ČR*“ schváleném v listopadu 2009, na jehož základě byl dne 1.7.2010 vydán ZPPP č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestných činů a obětem MÚ (Výroční zpráva 2016, 2017). Tento pokyn stanovil, že psychologická pomoc spočívala zejména v přímé KI zajišťované krizovým interventem, dále v nepřetržité telefonické podpoře zajišťované skupinou KI a ve zprostředkování kontaktu mezi obětí a externí organizací psychologické, psychosociální a sociálně právní pomoci. Rovněž byl stanoven okruh osob, kterým mohla být tato psychologická pomoc poskytnuta, například oběti domácího násilí, pozůstalí po obětech násilných trestných činů, oběti MU (ZPPP č. 97/2010). V roce 2010 byli ve spolupráci s organizací Bílý kruh bezpečí vyškoleni lektoři z řad policejních psychologů, kteří do konce roku 2017 vyškolili celkem 550 krizových interventů z řad policistů a občanských zaměstnanců. Ke konci roku 2017 disponoval systém KI u všech 14 KŘP celkem 235 aktivními interventy a 24 lektory, kteří rovněž vyjížděli k poskytování KI. (Výroční zpráva 2017, 2018).

Účinností výše uvedeného PPP č. 231/2016 o psychologických službách vznikl systém KI, který navázal na systém pomoci obětem trestných činů a obětem MU. Účelem této změny bylo zahrnout do psychologické pomoci, kromě občanů mimo Policii ČR i samotné policisty, kteří prožili traumatizující událost. Systém KI tedy převzal i část úkolů, které plnil systém poskytování PIP do svého zániku.



Kurz KI u Policie ČR pro krizové interventy je vytvořen na základě vzdělávacího programu od PPČR, v kterém je v hrubých rysech uvedena náplň kurzu a jeho časový plán rozvržený do tří dnů. V rámci kurzu je probíráno, co obnáší KI, jak ji vést a jak pracovat s prvními reakcemi a emocemi při prvním podpůrném rozhovoru. Dále se účastníci tohoto kurzu obecně věnují problematice krize, psychotraumatu, truchlení včetně specifík truchlení u dětí a ztráta osoby blízké, rovněž je zde zmíněn proces viktimizace a specifika, která mohou jednotlivé skupiny lidí nebo trestných činů přinášet v rámci podpůrného rozhovoru. Také jsou představeny některé pomáhající organizace i systém fungování týmu KI.

#### **2.4.4 Systém krizového vyjednávání**

**Krizovým vyjednáváním** podle ZPPP č. 103/2009, o krizovém vyjednávání se rozumí kontakt policejního vyjednače s osobou nacházející se v krizovém stavu, kterým může být demonstrování úmyslu sebevraždy, tzv. barikádová situace, zadržování rukojmí apod. Účelem tohoto typu vyjednávání je navázání kontaktu s osobou v krizi a během komunikace s ní vytvořit takové podmínky, aby došlo ke zklidnění a stabilizaci situace. Cílem krizového vyjednávání je tedy odvrátit osobu od krizového jednání a vyřešit situaci bez použití síly. Policejním vyjednačem je policista, který má pro tuto činnost osobnostní předpoklady, výkon krizového vyjednávání plní souběžně se svou pracovní běžnou náplní podle svého zařazení a absolvoval specializační kurz krizového vyjednávání. Tento kurz v délce 10 dní je obsahově zaměřen na teoretické základy, na odborné znalosti a dovednosti, použití komunikačních a technických prostředků využívaných při krizovém vyjednávání a na závěr se nabyté vědomosti zkouší na modelových situacích. Hlavní koordinátorem, který v oblasti krizového vyjednávání metodicky řídí a koordinuje, sleduje vývojové trendy, zajišťuje spolupráci se zahraničními policejními sbory atd., je vedoucí skupiny vyjednávání Útvaru rychlého nasazení a v rámci každého KŘP je krajský koordinátor krizového vyjednávání.

## 3 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

### 3.1 Cíl práce

V této diplomové práci jsme si stanovili několik cílů. Základním cílem diplomové práce je přinést ucelený náhled na problematiku poskytování krizové intervence příslušníky Policie České republiky.

V teoretické části je hlavním cílem uvést a vymezit základní informace a termíny související s danou oblastí a rovněž je v obecné rovině vysvětlena problematika stresu, traumatu, akutní reakce na stres a posttraumatické stresové poruchy. Dále se v práci zabýváme psychologickými službami a krizovým vyjednáváním se zaměřením na Policii České republiky.

V praktické části je hlavním cílem verifikace či falzifikace stanovených hypotéz. Při vyhodnocení námi navržených hypotéz budeme vycházet z výsledků standardizovaného anonymního dotazníku, který byl distribuován mezi respondenty z řad příslušníků Policie České republiky. Dalším cílem v praktické části je uspořádání všech námi získaných výsledků z dotazníkového šetření a jejich komparace s výsledky jiných autorů. Posledním cílem je stanovit opatření, jež by mohla vést ke zlepšení v oblasti poskytování KI u Policie ČR.

#### **Cíle práce:**

- přinést ucelený náhled na problematiku krizové intervence u Policie ČR;
- uvést a vymezit základní informace a terminologii související s problematikou stresu, traumatu, akutní reakce na stres a posttraumatické stresové poruchy;
- zmapovat psychologické služby a krizové vyjednávání u Policie ČR;
- zjistit připravenost policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a MU a osobní psychické dopady na policisty samé;
- verifikace či falzifikace námi naformulovaných hypotéz;
- provést analýzu validně vyplněných dotazníků a jejich následnou komparaci s výsledky jiných autorů;
- na základě námi získaných výsledků z dotazníkového šetření navrhnout zlepšující opatření;

## 3.2 Stanovené hypotézy

V diplomové práci jsme si stanovili následující hypotézy:

**Hypotéza 1:** *Předpokládáme, že více než 75 % policistů na tzv. základních útvarech není dostatečně připraveno v poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí.*

**Hypotéza 2:** *Předpokládáme, že více než 50 % policistů na základních útvarech by uvítalo kurz nebo školení v oblasti poskytování pomoci obětem trestných činů a mimořádné události.*

**Hypotéza 3:** *Předpokládáme, že více než 50 % policistů s délkou služby 6 a více let se dostalo v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a mimořádné události apod. do situace, kterou jste vnímalo jako psychickou zátěž.*

## **4 METODIKA**

### **4.1 Popis výzkumného šetření**

Pro potřeby vypracování praktické části této diplomové práce jsme zvolili kvantitativního metodu sběru dat pomocí nestandardizovaného anonymního dotazníku (viz Příloha 1). Tuto dotazníkovou metodu jsme se rozhodli aplikovat z důvodu jednoduchosti a možnosti oslovení většího počtu respondentů – příslušníků Policie ČR. Před samotným výzkumným šetřením bylo v průběhu prosince 2017 provedeno pilotní šetření na vzorku 12 náhodně vybraných respondentů – policistů. Výsledky tohoto tzv. předvýzkumu nejsou zahrnuty do výsledného vyhodnocení dat. V rámci pilotního šetření byla ověřována pochopitelnost a srozumitelnost jednotlivých otázek a časová náročnost, ke které se respondenti vyjadřovali na závěr dotazníku. Po posouzení těchto odpovědí jsme dotazník ponechali i pro potřeby samotného výzkumného šetření v původní nezměněné podobě.

### **4.2 Časový harmonogram sběru dat**

Pilotní šetření, tzv. předvýzkum, probíhal v průběhu prosince 2017.

Výzkumné šetření bylo zahájeno 10. ledna 2018 a ukončeno 10. dubna 2018.

### **4.3 Stanovení výzkumného vzorku**

Náš výzkum byl zaměřen na příslušníky Policie ČR ve služebním poměru zařazené v rámci různých krajských ředitelství napříč celou ČR, kteří v rámci výkonu služby přicházejí do každodenního kontaktu s občany. Naopak zde nejsou zahrnuti policisté z PPČR a útvarů s celorepublikovou působností (Kriminalistický ústav Praha, Národní protidrogová centrála atd.), kteří vzhledem k charakteru své činnosti zpravidla nepřichází do běžného styku s veřejností, při které by byla potřeba poskytnout krizovou intervenci. Při sběru dat byli osloveni zejména policisté v přímém výkonu služby zařazení na obvodních, resp. místních, odděleních policie, dopravních inspektorátech a rovněž odděleních služby kriminální policie a vyšetřování, ale do výzkumného šetření se zapojili i policisté z jiných součástí jako je odbor cizinecké policie, Stálá pořádková jednotka atd.

Pro zajištění různorodosti respondentů různých pohlaví, věkových kategorií, vzdělání, délky služby je výzkumný vzorek tvořen náhodně vybranými jedinci. Celkově jsme získali pro výzkumné šetření 154 vyplněných dotazníků, z čehož bylo validně vypracováno 131 dotazníků vypracováno v elektronické podobě a zbývajících 23 dotazníků bylo vyplněno v tištěné formě. Z elektronicky vyplněných dotazníků byly vyloučeny 4 dotazníky, jelikož jejich respondenti uvedli, že pracují na Policejním prezidiu ČR nebo na některém z celorepublikových útvarů, z tištěných dotazníků jsme vyloučili 2 dotazníky z důvodu neúplného zpracování odpovědí. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že jsme pro účely našeho výzkumu získali celkem 148 validně vyplněných dotazníků.

#### **4.4 Výzkumný nástroj**

Jako výzkumný nástroj jsme pro potřeby této diplomové práce použili anonymní nestandardizovaný dotazník, jenž obsahoval celkem 15 otázek, z nichž bylo 10 otázek uzavřených a 5 polootevřených.

Pokud nebylo stanoveno jinak, tak respondenti volili pouze jednu odpověď. Otázky byly formulovány tak, abychom na základě jejich odpovědí byli schopní potvrdit nebo vyvrátit stanovené hypotézy. Před vlastním šetřením dotazník obsahuje úvodní část, v rámci které jsou respondenti seznámeni s důvodem distribuce dotazníku a rovněž jsou ujištěni o jeho plné anonymnosti. Po této části následuje 2 hlavní části dotazníku o 15 otázkách, kdy první část obsahuje 5 otázek, kterými zjišťujeme o respondentech anamnestické informace jako je pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, doba trvání služebního poměru u Policie ČR a služební zařazení. Druhá hlavní část dotazníku o 10 otázkách je zaměřena na zjišťování připravenosti k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a MU a též na zjištění osobních psychologických dopadů na policisty samé.

##### **4.4.1 Rozhovor s odborníkem**

Předmětem rozhovoru s odborníkem byl vývoj systémů PIP, KI, KP, jejich současný stav a také kurz „komunikace pro policisty v základních policejních funkcích“. Tento rozhovor byl uskutečněn s por. Ing. Mgr. Matějem Tejmarem, příslušníkem Policie ČR a členem týmu KP KŘP Středočeského kraje.

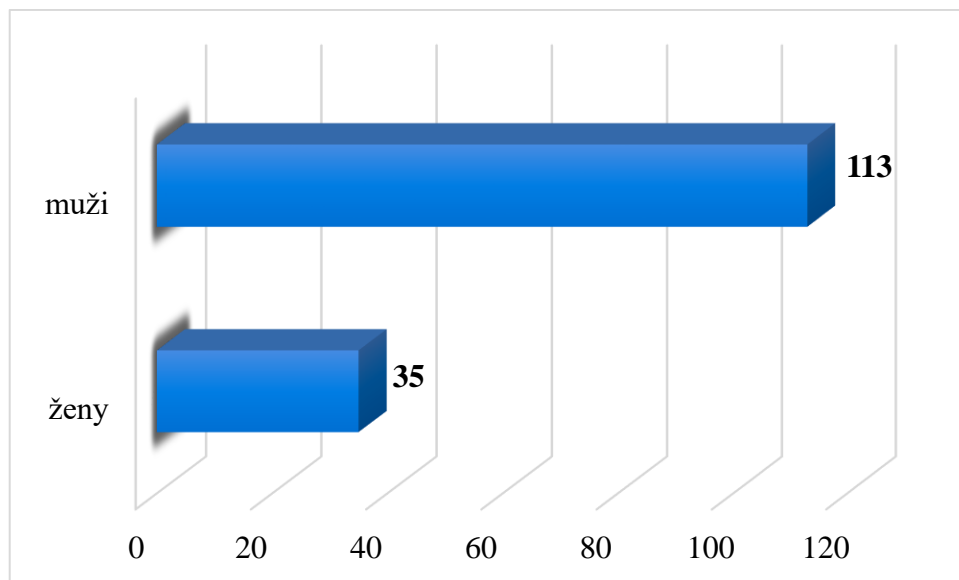
## 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

### 5.1 Analýza dotazníkového šetření

Otázky číslo 1 až 5 se věnují osobě respondenta a zjišťují anamnestické informace o něm.

#### Otázka č. 1 Pohlaví:

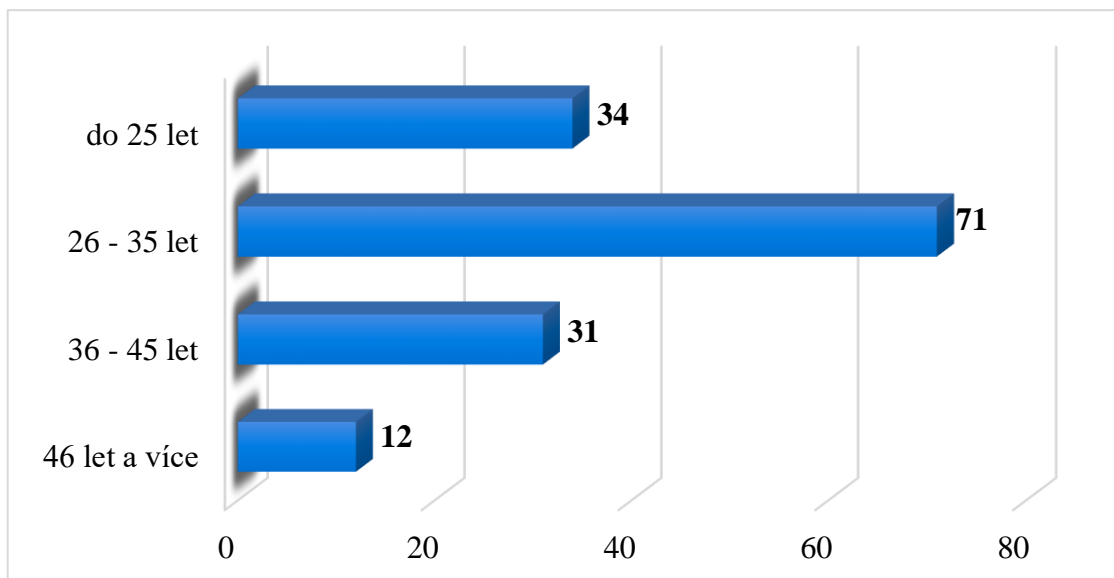
- muž
- žena



*Obr. 1 – Pohlaví respondentů*

#### Otázka č. 2 Věk:

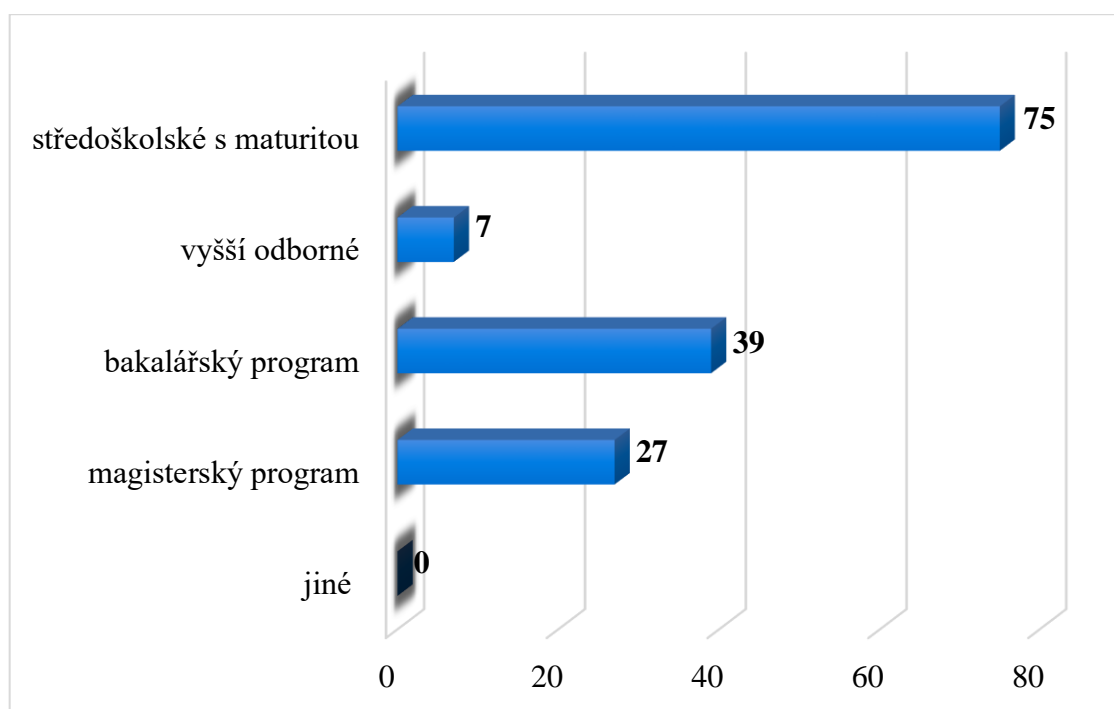
- do 25 let
- 26 - 35 let
- 36 - 45 let
- 46 a více let



**Obr. 2 – Věk respondentů**

**Otázka č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání:**

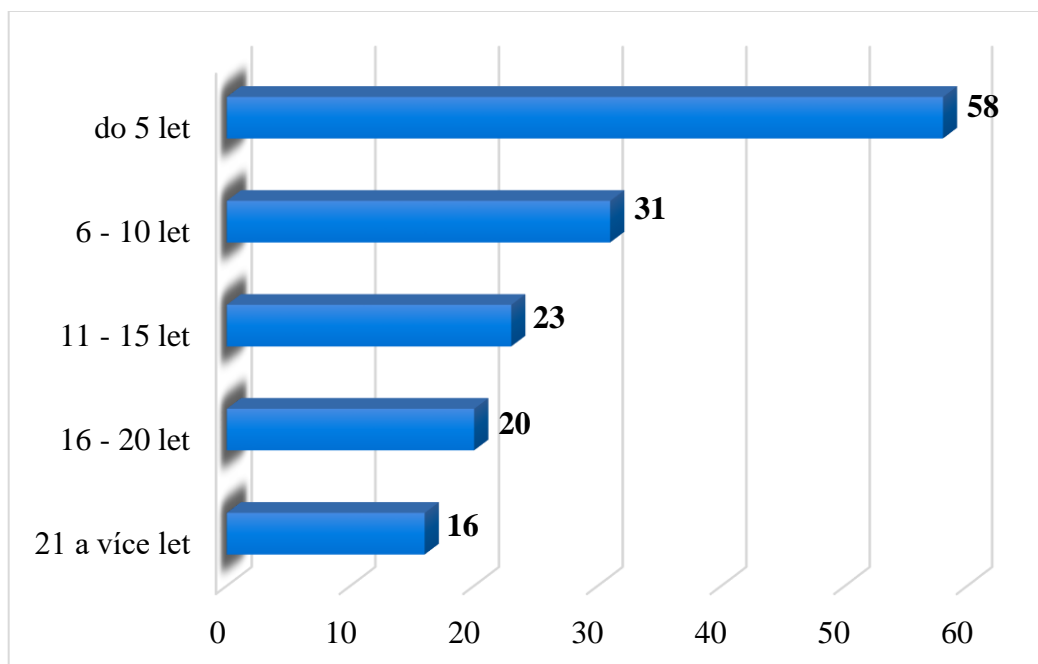
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- bakalářský studijní program
- magisterský studijní program
- jiné \_\_\_\_\_



**Obr. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů**

**Otázka č. 4 Doba trvání služebního poměru u Policie ČR:**

- do 5 let
- 6 - 10 let
- 11 - 15 let
- 16 - 20 let
- 21 a více

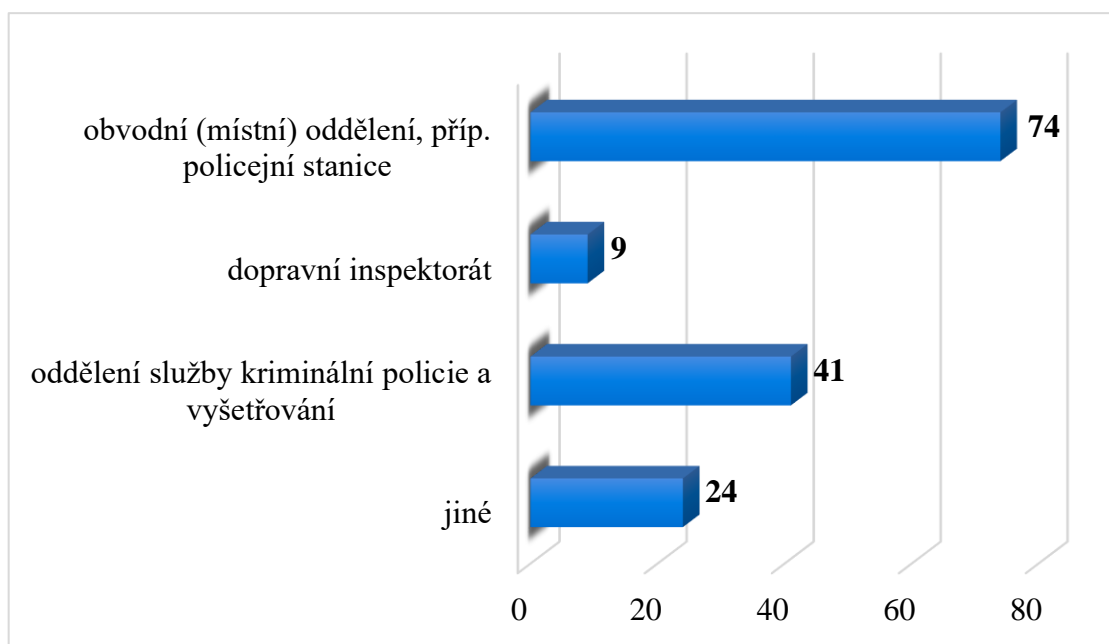


*Obr. 4 – Doba trvání služebního poměru respondentů u Policie ČR*

**Otázka č. 5 Současné služební zařazení:**

- obvodní (místní) oddělení, příp. policejní stanice
- dopravní inspektorát
- oddělení služby kriminální policie a vyšetřování
- jiné \_\_\_\_\_





**Obr. 5 – Současné služební zařazení respondentů**

V otázce č. 5 vybralo možnost „jiné“ celkem 24 respondentů, kteří dále specifikovali své současné služební zařazení odlišné od 3 předdefinovaných možností (viz Tabulka 1).

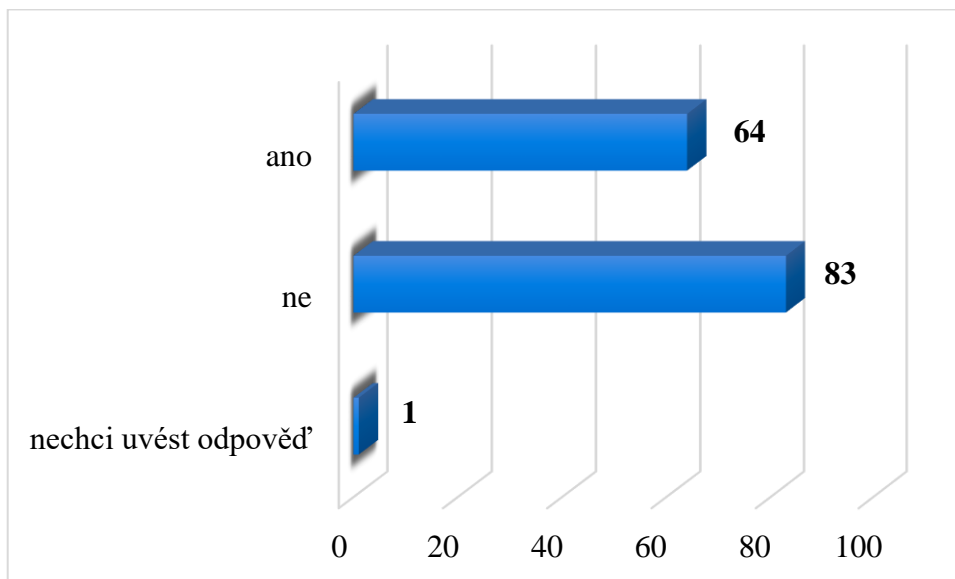
**Tab. 1 – Služební zařazení u možnosti „jiné“**

Služební zařazení „jiné“	Počet respondentů
Odbor cizinecké policie	6
Speciální pořádková jednotka	5
Integrované operační středisko	4
Obvodní hlídková služba	2
Pohotovostní a eskortní oddělení	2
Pohotovostní motorizovaná jednotka	1
Skupina základních kynologických disciplín	1
Zásahová jednotka	1
Oddělení tisku a prevence	1
Odbor vnitřní kontroly	1

Otázky číslo 6 až 15 jsou zaměřeny na zjištění připravenosti k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a MU a též na zjištění osobních psychologických dopadů na policisty samé.

**Otázka č. 6 Byl/a jste za dobu trvání služebního poměru u Policie ČR (mimo základní odborné přípravy) proškolen/a, alespoň v základních rysech, v problematice komunikace s oběťmi trestných činů a mimořádné události za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí?**

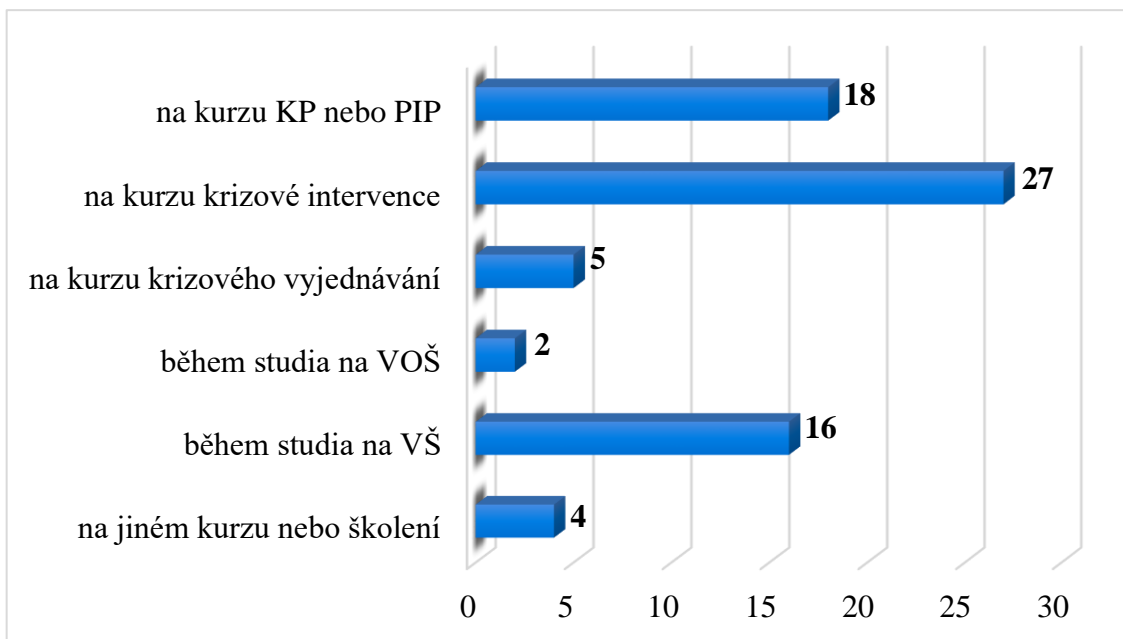
- ano
- ne (pokračujte otázkou č. 8)
- nechci uvést odpověď (pokračujte otázkou č. 8)



**Obr. 6 – Proškolení komunikace s oběťmi**

**Otázka č. 7 Pokud jste na otázku č. 6 odpověděl/a ano, tak kde? (můžete označit i více možností)**

- na kurzu kolegiální podpory nebo na kurzu interventů posttraumatické intervenční péče
- na kurzu krizové intervence
- na kurzu krizového vyjednávání
- během studia na vyšší odborné škole
- během studia na vysoké škole
- na jiném kurzu nebo školení. Jakém? \_\_\_\_\_



**Obr. 7 – Druh proškolení komunikace s oběťmi**

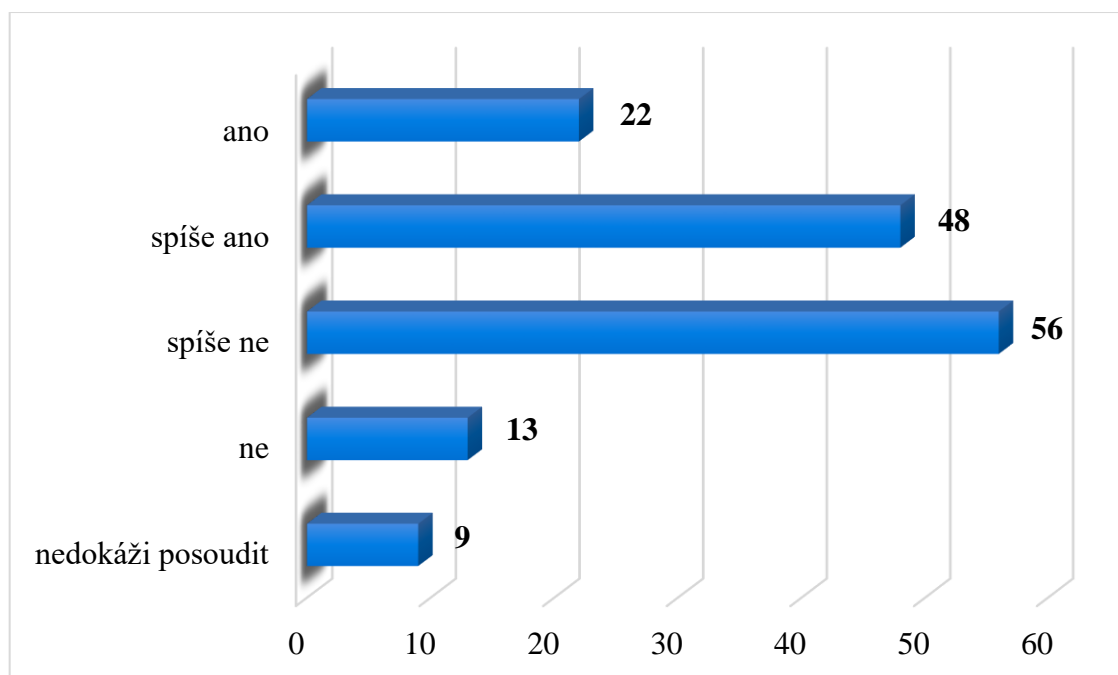
V otázce č. 7 vybrali možnost „na jiném kurzu nebo školení. Jakém?“ celkem 4 respondenti, kteří dále specifikovali druh kurzu nebo školení (viz Tabulka 2).

**Tab. 2 – Druh proškolení u možnosti „na jiném kurzu nebo školení“**

Služební zařazení „jiné“	Počet respondentů
Přednáška od krizového intervenanta	1
Školení, které bylo součástí porady	1
Kurz velitelů obvodních oddělení Brno	1
Kurz komunikace pro policisty v základních policejních funkcích	1

**Otázka č. 8** Myslíte si (dle Vašeho subjektivního názoru), že jste Vy osobně dostatečně připraven/a pro komunikaci s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí nebo pozůstalými po obětech apod. v situacích, s kterými se v rámci služby nejčastěji setkáváte nebo můžete setkat (např. dopravní nehody, oběti násilné trestné činnosti, komunikace s pozůstalými v případech sebevražd a jiných úmrtí)?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nedokáži posoudit



**Obr. 8 – Připravenost respondenta pro komunikaci s oběťmi**

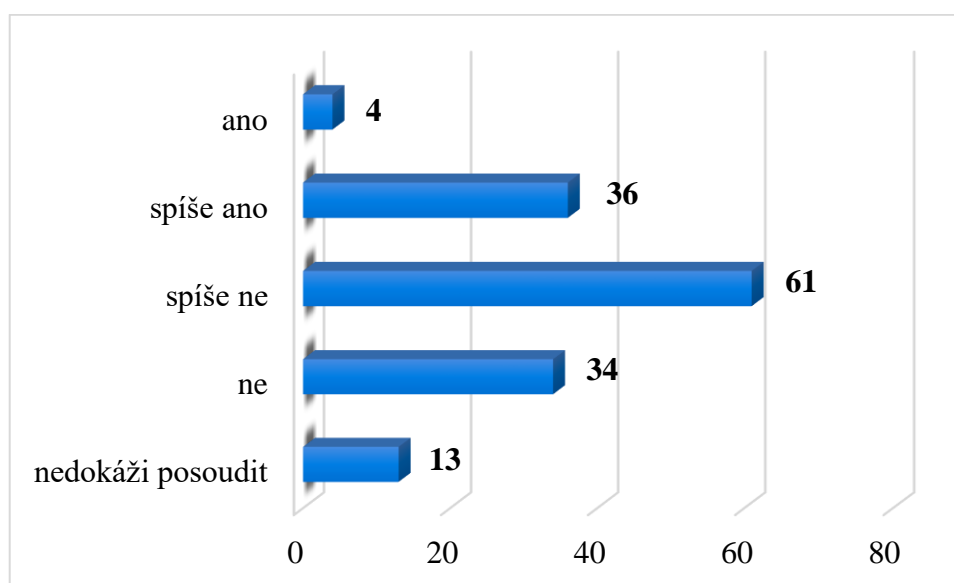
Pro lepší přehlednost jsme na základě výsledků odpovědí na otázky č. 7 a č. 8 vypracovali tabulku (viz Tabulka 3) těch 27 respondentů (18,24 %), kteří absolvovali kurz KI (viz Obrázek 7) a následným uvedením počtu a procentuálního vyjádření u této skupiny policistů, podle jejich subjektivně hodnocené připravenosti v poskytování KI. Tato tabulka zároveň slouží jako podklad do diskuze

**Tab. 3 – Přípravenost krizových interventů**

Odpověď	Počet	Percentil
Ano	10	37,04 %
Spíše ano	8	29,63 %
Spíše ne	7	25,93 %
Ne	1	3,70 %
Nedokáži posoudit	1	3,70 %

**Otázka č. 9** Myslíte si (dle Vašich zkušeností), že jsou policisté na tzv. základních útvarech dostatečně připraveni pro komunikaci s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí nebo pozůstalými po obětech apod. v situacích, s kterými se v rámci služby nejčastěji setkávají nebo mohou setkat (např. dopravní nehody, oběti násilné trestné činnosti, komunikace s pozůstalými v případech sebevražd a jiných úmrtí)?

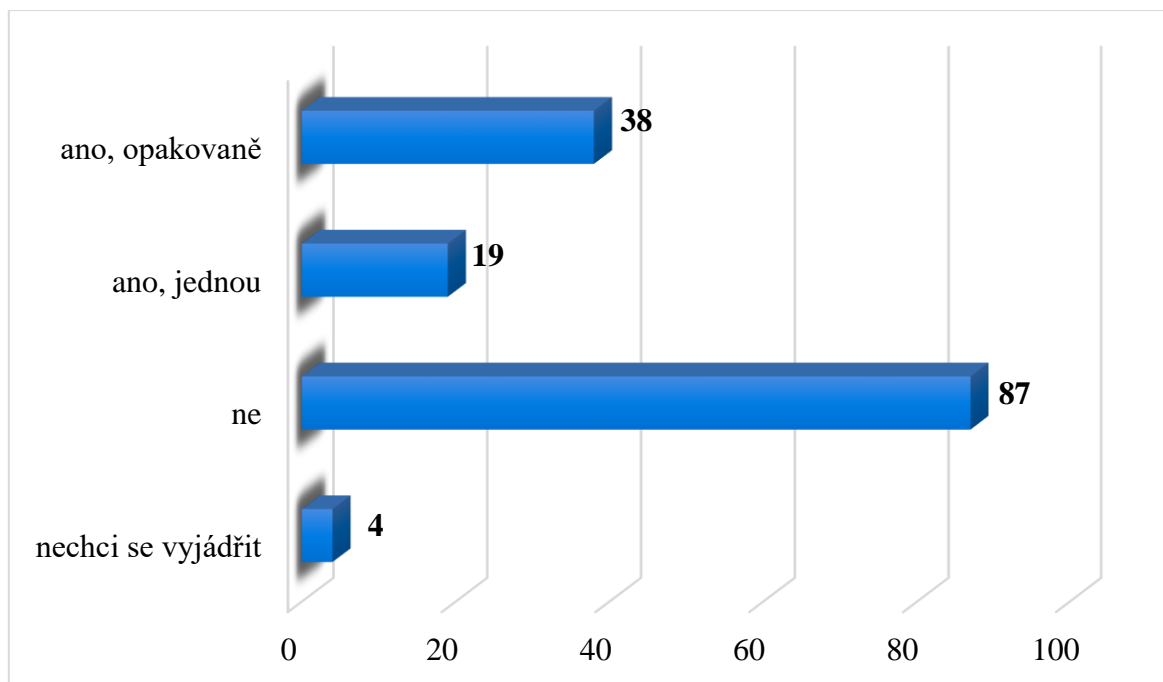
- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nedokáži posoudit



**Obr. 9 – Přípravenost respondentů pro komunikaci s oběťmi**

**Otázka č. 10 Vyžádal/a jste si při výkonu služby součinnost pracovníka/ů týmu krizové intervence Policie ČR v souvislosti s pomocí oběti trestného činu a mimořádné události aj.?**

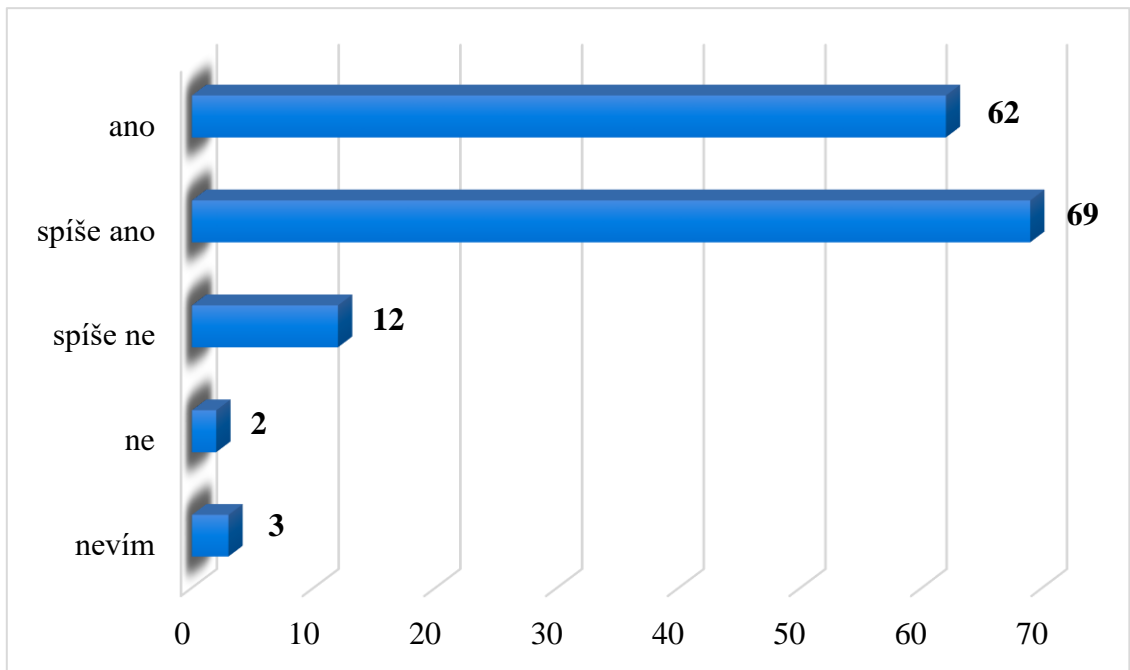
- ano, opakovaně
- ano, pouze jednou
- ne
- nechci se vyjádřit



*Obr. 10 – Vyžadování pracovníků týmu krizové intervence*

**Otázka č. 11 Uvítal/a byste v rámci celoživotního vzdělávání nějaký druh kurzu nebo školení zaměřeného na komunikaci s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí nebo pozůstalými po obětech apod.?**

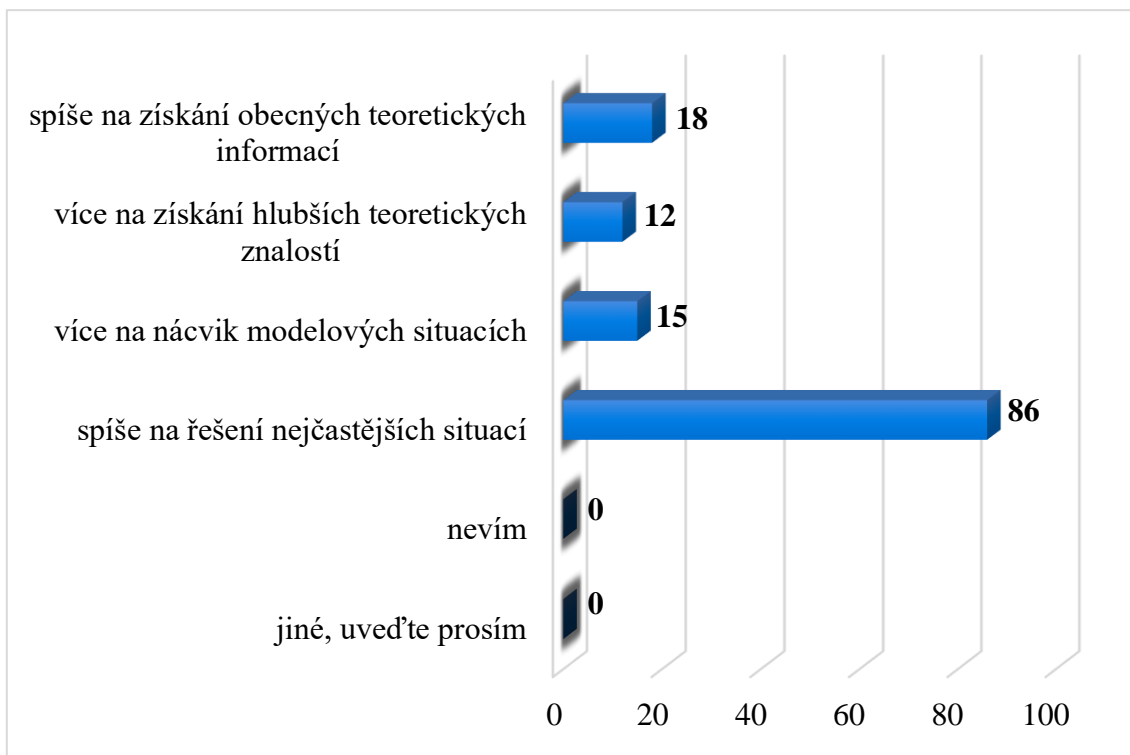
- ano
- spíše ano
- spíše ne (pokračujte otázkou č. 13)
- ne (pokračujte otázkou č. 13)
- nevím (pokračujte otázkou č. 13)



*Obr. 11 – Požadavek kurzu či školení na komunikaci s oběťmi*

**Otázka č. 12 Pokud jste na otázku č. 11 odpověděl/a ano nebo spíše ano, tak na co by měl být tento kurz nebo školení zaměřeno?**

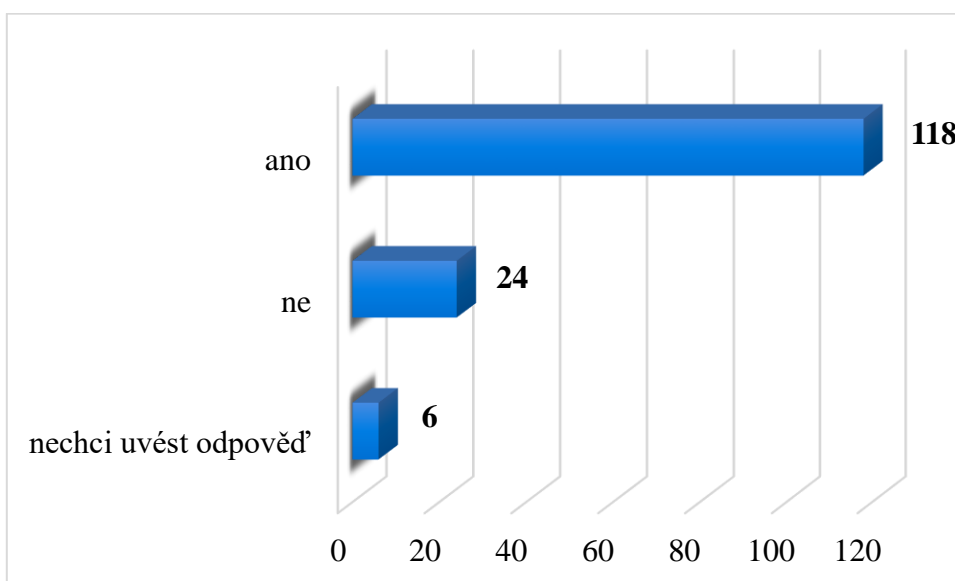
- spíše na získání obecných teoretických informací k dané problematice
- více na získání hlubších teoretických znalostí k dané problematice
- více na nácvik modelových situacích
- spíše na řešení nejčastějších situací, s kterými přicházím do styku (např. jednání s obětí konkrétního trestného činu, oznamování úmrtí apod.)
- nevím
- jiné, uveďte prosím: \_\_\_\_\_



**Obr. 12 – Požadavky respondentů na druh kurzu**

**Otázka č. 13 Dostal/a jste se při výkonu služby do styku s obětí násilné trestných činů nebo závažné mimořádné události nebo jste musel/a oznamovat úmrtí osoby apod.?**

- ano
- ne (děkuji, můžete skončit)
- nechci uvést odpověď (děkuji, můžete skončit)

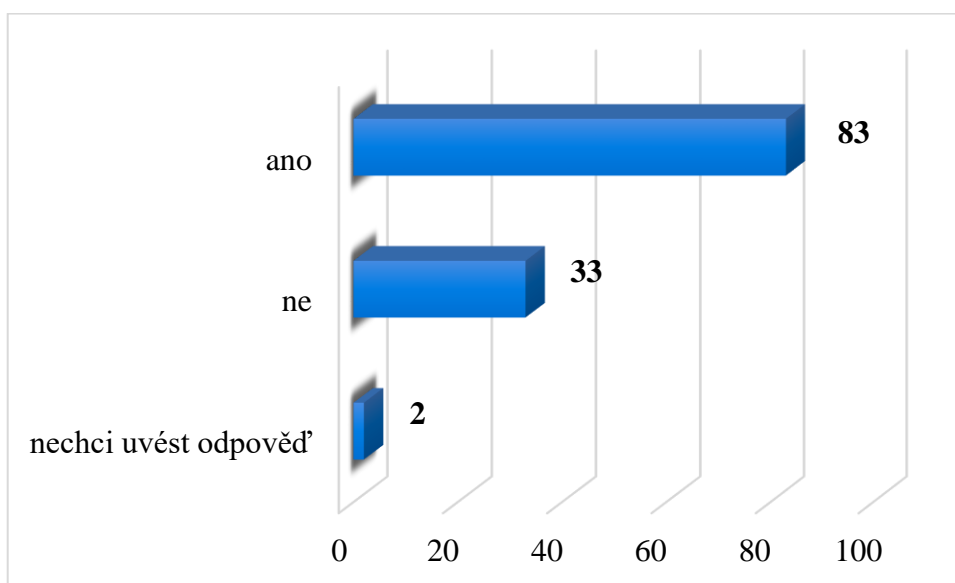


**Obr. 13 – Zkušenosti kontaktu s oběťmi**



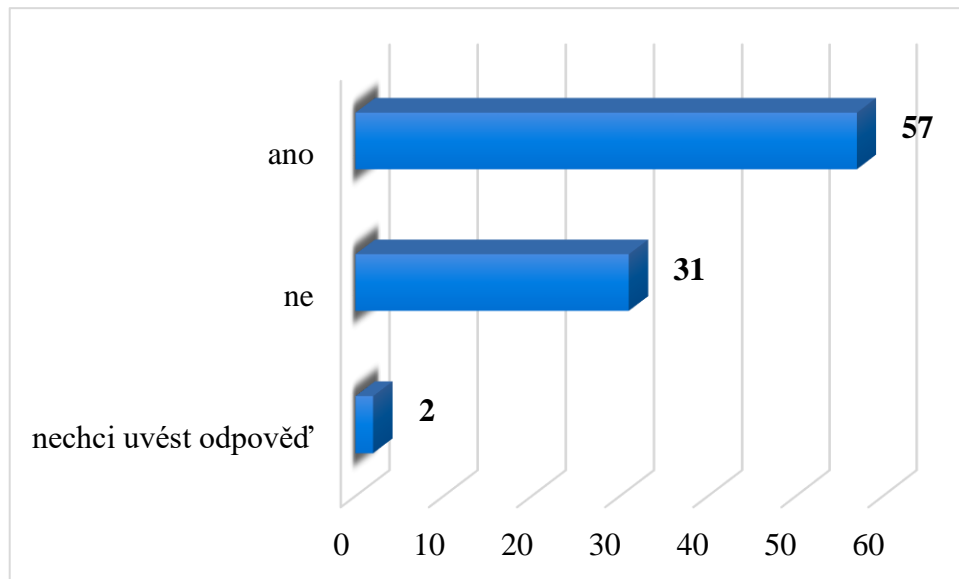
**Otázka č. 14 Dostal/a jste v souvislosti s poskytováním pomoci oběti/em trestných činů a mimořádné události apod. (např. oznamování úmrtí osoby, komunikace s obětí násilné trestné činnosti) do tak silně emočně vypjaté situace, kterou jste vnímal/a jako psychickou zátěž?**

- ano
- ne (děkuji, můžete skončit)
- nechci uvést odpověď (děkuji, můžete skončit)



**Obr. 14 – Zkušenosti kontaktu s oběťmi (emočně vypjatá situace)**

Pro verifikaci nebo falzifikaci hypotézy 3 a pro získání podkladů do diskuse jsme si na základě dat získaných z otázky č. 4 (viz Obrázek 4) a z otázky č. 14 (viz Obrázek 14) vytvořili graf (viz Obrázek 15) s uvedenými odpověďmi na otázku č. 14 u respondentů s délkou služby 6 let a více. Dále jsme vytvořili tabulku (viz Tabulka 3) s uvedenými hodnotami celkového počtu policistů a jejich procentuálního poměru vnímání poskytování pomoci obětem trestných činů a MU jako psychickou zátěž u všech 90 respondentů s délkou služebního poměru u Policie ČR 6 let a více bez ohledu na služební zařazení. Rovněž jsme si jako podklad do diskuse vytvořili další tabulku (viz Tabulka 4), v které je uveden celkový početní a procentuální poměr vnímání poskytování pomoci obětem trestných činů a MU jako psychickou zátěž, u všech 90 respondentů s délkou služebního poměru u Policie ČR do 5 let bez ohledu na služební zařazení.



**Obr. 15 – Vnímání kontaktu s oběťmi jako psychické zátěže (6 let a více)**

**Tab. 4 – Vnímání kontaktu s oběťmi jako psychické zátěže (6 let a více)**

Odpověď	Počet	Percentil
Ano	57	<b>63,33 %</b>
Ne	31	34,44 %
Nechci uvést odpověď	2	2,22 %

**Tab. 5 – Vnímání kontaktu s oběťmi jako psychické zátěže (do 5 let)**

Odpověď	Počet	Percentil
Ano	26	<b>44,83 %</b>
Ne	31	53,45 %
Nechci uvést odpověď	1	1,72 %

**Otázka č. 15 Pokud jste na otázku č. 14 odpověděl/a ano, tak jak se obvykle vyrovnáváte s takovou psychickou zátěží? (můžete označit i více možností)**

- po skončení takové situace to už nijak neřeším a nevracím se k tomu - tzv. hodím to za hlavu
- sám
- vypořádáním se u kolegů
- vypořádáním se u svých blízkých (rodinní příslušníci, kamarádi apod.)

- pomocí odborníka v rámci Policie ČR (policejní psycholog, „peer“ z týmu kolegiální podpory apod.)
- pomocí odborníka mimo Policii ČR
- jiným způsobem. Jakým? \_\_\_\_\_
- nechci se vyjádřit



**Obr. 16 – Vyrovnávání s psychickou zátěží**

V otázce č. 15 vybralo možnost „jiným způsobem. Jakým?“ celkem 9 respondentů, kteří dále specifikovali způsob vyrovnání se s psychickou zátěží, kterou pocítili v souvislosti s poskytováním pomoci oběti/em trestných činů a MU apod. (viz Tabulka 6).

Tab. 6 – Vyrovnání s psychickou zátěží u možnosti „jiným způsobem“

Způsob vyrovnání se s psychickou zátěží	Počet respondentů
Alkohol	3
Fyzická aktivita (sport, posilovna, práce na zahradě atd.)	3
Psychohygiena	2
Vypovídání se předáním informace o intervenci vedoucímu týmu KI	1

Při vyhodnocování a tvorbě tabulky 5 byli 3 respondenti zařazeni do skupiny „fyzická aktivita“, jelikož odpovědi se u nich sice mírně lišily, ale měly společný znak spojený s fyzickou aktivitou. Jednalo se o odpovědi jako je sport obecně, posilovna, kolo, jogging apod. Tři z dotazovaných uvedli, že způsob vyrovnávání s touto zátěží řeší alkoholem, ale tuto odpověď nijak dále nerozváděli. Obdobně dále nespécifikovali svou odpověď „psychohygiena“ dva z respondentů a následnou analýzou bylo zjištěno, že oba dotazovaní absolvovali kurzy krizové intervence a jeden z nich navíc i kurz kolegiální podpory.

Na konci dotazníku měli všichni respondenti ve III. závěrečné části možnost se k problematice vyjádřit, kdy většina dotazovaných toto místo nechalo volné nebo napsali „bez připomínek“ a několik respondentů se v této části k problematice vyjádřili. Zde uvádíme některé jejich odpovědi v neupravené formě:

1. „Dobrý den, podle mého názoru je prvořadým úkolem Policie ČR dopadení pachatele a pomáhat obětem trestné činnosti by měly organizace mimo Policie ČR, jelikož už takhle je přespříliš vytížená a nahrazuje jiné organizace z různých oblastí.“ (pozn. na konci tohoto vzkazu bylo ještě uvedeno křestní jméno a počáteční písmeno příjmení, ale tyto údaje zde neuvádíme s ohledem na slib 100 % anonymity v dotazníku).
2. „Pracuji na obvodním oddělení Policie ČR a zároveň jsem zařazený jako intervent. Pomoc obětem činů a mimořádných událostí ze strany Policie České republiky je velice důležitá a stále mi přijde, že ji stále není věnována taková pozornost, jaká by měla, i když v posledních letech vidíme posun správným

*směrem. Policisté velmi často přicházejí do kontaktu s oběťmi trestných činů mezi prvními a dále s nimi musí pracovat, takže každý policista by měl umět s těmito lidmi jednat. Bohužel se pořád setkávám s tím, že policisté toto neumí a často je na nich vidět strach, aby neřekli něco špatně.“*

3. *„Bohužel mám opakovanou negativní zkušenost s pracovníky týmu krizové intervence. Ve službě jsem je na místo nějaké události žádal 3krát, kdy jednou nepřijeli vůbec, podruhé sice přijela interventka, ale byla velice nepříjemná a její přístup vedl k slovnímu konfliktu mezi ní a ostatními zasahujícími policisty, který měl ještě následnou dohru, a potřetí v případě znásilnění se sama oběť po krátkém intervenčním rozhovoru odmítla s interventkou – psychologkou dále bavit.“*
4. *„Já osobně, když přijdu do styku s obětí nějaké závažné trestné činnosti a vidím, že je na tom špatně, tak si na místo vyžádám krizového intervenanta, který ví, co má dělat a je na to školený na rozdíl většiny z nás. V minulosti jsem si je několikrát vyžádal, mám s nimi dobré zkušenosti a vždy mi to moc pomohlo, jelikož jsem měl čas se věnovat své práci.“*

## **5.2 Vyhodnocení cílů práce**

V diplomové práci jsme stanovili několik cílů. Prvním cílem bylo přinést na základě analýzy dostupné odborné tuzemské a zahraniční literatury ucelený náhled na problematiku poskytování krizové intervence příslušníky Policie České republiky. Tohoto cíle se nám podařilo kompaktně dosáhnout v teoretické části práce.

Druhým cílem bylo uvedení a vymezení základní informace a terminologii související s problematikou stresu, traumatu, akutní reakce na stres a posttraumatické stresové poruchy. Tento cíl jsme rovněž obsáhli v teoretické části práce.

Třetím cílem bylo zmapování psychologických služeb a krizového vyjednávání u Policie České republiky. V teoretické části jsme stručně popsali vývoj těchto systémů a jejich současný stav. Zadaný cíl se nám podařilo obsáhnout.

Dalším cílem bylo zjistit připravenost policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a MU a osobní psychické dopady na policisty samé. Tohoto cíle

jsme dosáhli na základě analýzy výsledků zjištěných v rámci našeho dotazníkového šetření, které jsou blíže rozebrány v kapitole Diskuze.

Pátým cílem byla verifikace nebo falzifikace naformulovaných hypotéz. V práci jsme si stanovili 3 hypotézy, které byly vyhodnoceny na základě výsledků dotazníkového šetření, kdy se nám dané hypotézy potvrdili či vyvrátili. Tyto výsledky jsou uvedeny v podkapitole 5.3 Vyhodnocení hypotéz a podrobněji rozebrány v kapitole Diskuze.

Šestým cílem byla analýza výsledků získaných během našeho anonymního dotazníkového šetření, jež jsme provedli v podkapitole 5.1 Vyhodnocení údajů z dotazníků, a jejich následná komparace s výsledky jiných autorů, kdy tento cíl je podrobněji rozebrán v kapitole Diskuze.

Sedmým a posledním cílem naší diplomové práce je na základě analýzy výsledků rozebranych kapitole Diskuze stanovit opatření, která by mohla vést ke zlepšení.

### **5.3 Vyhodnocení hypotéz**

**Hypotéza 1:** *Předpokládáme, že více než 75 % policistů na tzv. základních útvarech není dostatečně připraveno v poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí.*

S hypotézou 1 souvisely zejména otázky č. 8 a č. 9.

V otázce č. 8 jsme zjišťovali, zda se respondenti dle svého subjektivního názoru domnívají, jestli jsou dostatečně připraveni pro komunikaci s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí, příp. pozůstalými po těchto obětech, v situacích, s kterými se v rámci výkonu služby nejčastěji setkávají nebo mohou setkat. Na tuto otázku odpovědělo kladně, tj. vybrali možnosti „ano“ a „spíše ano“, 70 respondentů (47,34 %), zatímco záporně, tj. varianty „spíše ne“ a „ne“, volilo 69 dotázaných (46,62 %). Zbývajících 9 dotazovaných (6,08 %) vybrali možnost „nedokáži posoudit“ (viz Obrázek 8).

Z otázky č. 9 jsme zjišťovali, jestli si respondent o ostatních policistech myslí, zda jsou dostatečně připraveni pro komunikaci s oběťmi trestných činů

a MU, příp. pozůstalými po těchto obětech, v situacích, s kterými se v rámci výkonu služby nejčastěji setkávají nebo mohou setkat. Analýzou odpovědí jsme zjistili, že na tuto otázku odpovědělo kladně 40 respondentů (27,02 %), tj. vybrali možnosti „ano“ a „spíše ano“, a naopak záporně odpovědělo 95 dotázaných (64,19 %), tj. označili variantu „spíše ne“ a „ne“. Zbývajících 13 dotazovaných (8,78 %) odpovědělo „nedokáži posoudit“ (viz Obrázek 9).

Vyhodnocením odpovědí na otázky č. 8 a č. 9 jsme zjistili, že u otázky č. 8 záporně odpovědělo 69 respondentů, tj. **46,62 %**, a u otázky č. 9 to bylo 95 respondentů, tj. **64,19 %**, z čehož vyplývá, že ani jedna hodnota nepřekročila 75 % stanovených u hypotézy 1.

**Na základě vyhodnocení výsledků lze konstatovat, že Hypotéza 1 byla falzifikována.**

**Hypotéza 2:** *Předpokládáme, že více než 50 % policistů na základních útvarech by uvítalo kurz nebo školení v oblasti poskytování pomoci obětem trestných činů a mimořádné události.*

S hypotézou 2 souvisely otázky č. 11 a č. 12.

V otázce č. 11 jsme se dotazovali všech 148 respondentů, zda by uvítali v rámci celoživotního vzdělávání nějaký druh kurzu nebo školení zaměřeného na komunikaci s oběťmi trestných činů a MU nebo pozůstalých po obětech apod. Na tuto otázku odpovědělo kladně, tj. zvolili variantu „ano“ a „spíše ano“, celkem 131 respondentů (88,51 %) a naopak záporně odpovědělo 14 policistů (9,46 %), tj. vybrali možnost „spíše ne“ a „ne“. Zbýající 3 dotázaní (2,03 %) označili odpověď „nevím“ (viz Obrázek 11). Následně jsme se dotazovali v otázce č. 12 všech 131 respondentů, kteří v předchozí otázce, tj. č. 11, odpověděli kladně, na co by měl být tento kurz nebo školení zaměřen (viz Obrázek 12).

Vyhodnocením této otázky č. 11 jsme zjistili, že z celkového počtu odpovědělo kladně 131 respondentů, tj. **88,51 %**, z čehož vyplývá, že byla překročena hodnota 50 % požadovaných u hypotézy 2.

**Na základě vyhodnocení výsledků lze konstatovat, že Hypotéza 2 byla verifikována.**

**Hypotéza 3:** *Předpokládáme, že více než 50 % policistů s délkou služby 6 a více let se dostalo v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a mimořádné události apod. do situace, kterou jste vnímalo jako psychickou zátěž.*

S hypotézou 3 souvisela zejména otázka č. 4 a č. 14.

Z otázky č. 4, kterou jsme se dotazovali na délku služebního poměru u Policie České republiky, jsme zjistili, že z celkového počtu našich 148 respondentů, je 90 (60,81 %) ve služebním poměru u Policie ČR 6 let a více. V otázce č. 14 jsme se ptali, zda se dotazovaní dostali v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a MU apod. do tak silně emočně vypjaté situace, kterou vnímali jako psychickou zátěž. Z policistů s délkou služebního poměru u Policie ČR 5 let a více odpovědělo kladně 57 dotazovaných, tj. **63,33 %**, záporně 31 respondentů (34,44 %) a zbývající 2 dotázaní (2,22 %) vybrali možnost „nechci uvést odpověď“.

**Na základě vyhodnocení výsledků lze konstatovat, že Hypotéza 3 byla verifikována.**



## 6 DISKUZE

V této části diplomové práce se zaměříme na zjištěné výsledky výzkumného šetření, v kterém jsme zjišťovali připravenost policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a MU a osobní psychické dopady na policisty samé, a dále budeme tyto výsledky porovnávat s dostupnou literaturou a podobnými výzkumy.

Výzkumné šetření bylo zaměřeno na příslušníky Policie České republiky v přímém výkonu služby zařazených u některého z KŘP, jelikož tito policisté přicházejí do každodenního kontaktu s občany v běžných životních situacích. Anonymní dotazník vyplnilo celkem 154 respondentů, z nichž bylo 6 dotazníků vyloučeno z důvodu neúplnosti vyplnění nebo vypracování osobou mimo stanovený výzkumný vzorek, a tedy jsme získali pro potřeby výzkumu 148 validních dotazníků. K 1. lednu 2018 bylo evidováno ve služebním poměru u Policie ČR celkem 42152 policistů, z nichž bylo 36097 policistů zařazeno u některého z krajských ředitelství. Zkoumaný vzorek v rámci všech KŘP tvoří 0,41 % policistů.

Analýzou anamnestických otázek v dotazníkové šetření č. 1 až 5 jsme zjistili, že z výše uvedeného počtu 148 respondentů bylo 113 mužů (76,35 %) a 35 žen (23,65 %). Největší věkovou kategorií v rozmezí mezi 26 a 35 lety tvořilo 71 respondentů (47,97 %), naopak nejmenší skupinu tvořilo 12 dotazovaných (8,11 %) ve věku 46 let a více, dále pak 34 policistů (22,97 %) je ve věku do 25 let a zbývajících 31 respondentů (20,95 %) náleží do věkové kategorie 36 až 45 let. Rozložení respondentů podle doby trvání služebního poměru má sestupnou tendenci, kdy nejvíce respondentů, a to 58 (39,19 %), uvedlo, že pracuje ve služebním poměru u Policie ČR do 5 let, a naopak nejméně, a to pouze 16 (10,81 %), dotazovaných uvedlo délku služby delší než 21 let. Zbývajícím počtem byl tvořen 31 policisty (20,95 %) s ve služebním poměru od 6 do 10 let, 23 respondenty (15,54 %) s délkou služby mezi 11 a 15 roky, a 20 dotázaných (13,51 %) uvedlo, že slouží u Policie ČR v rozmezí 16 až 20 let. Otázkou č. 3 jsme se dotazovali na nejvyšší dosažené vzdělání, kde největší skupinu tvořilo 75 respondentů (50,68 %) se středoškolským vzděláním zakončeným maturitní zkouškou, a naopak nejmenší skupinu byla tvořena 7 policisty (4,73 %) s vyšším odborným vzděláním. Dále 39 dotázaných (26,36 %) absolvovalo bakalářské a 27 respondentů (18,24 %) magisterské vysokoškolské vzdělání. Otázkou č. 5 jsme zjišťovali služební

zařazení, kde největší skupinu tvořilo 74 respondentů (50 %) pracujících na obvodních, resp. místních, odděleních nebo policejních stanicích, dále 41 dotazovaných (27,70 %) slouží na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování, 9 respondentů (6,08 %) na dopravním inspektorátu. Zbývajících 24 dotázaných (16,32 %) pracuje na jiných součástech různých KŘP.

V další části dotazníkového šetření jsme otázkami č. 6 až č. 15 získávali data, na jejichž podkladě je možné verifikovat nebo falzifikovat námi navržené hypotézy, což je jeden z cílů práce. V následujících odstavcích budeme podrobněji rozebírat námi zjištěná data v rámci výzkumného šetření a porovnávat s obdobnými výzkumy jiných autorů. Rovněž pro lepší přehlednost zahrnujeme z našeho dotazníkového šetření do kategorie kladných odpovědí možnosti „ano“ a „spíše ano“ a do kategorie záporné odpovědi varianty „ne“ a „spíše ne“.

Otázkami č. 6 až 10 jsme zjišťovali připravenost policistů k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a MU, s čímž souvisela i naše první hypotéza, která zní: *„Předpokládáme, že více než 75 % policistů na tzv. základních útvarech není dostatečně připraveno v poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí.“*, která se nám nepotvrdila.

Na úvodní hlavní části dotazníku jsme v otázce č. 6 zjišťovali, zda policisté byli někdy proškoleni (mimo kurzu základní odborné přípravy) alespoň v základních rysech v problematice komunikace s oběťmi trestných činů a MU za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí. Důvodem vyloučení základní odborné přípravy je skutečnost, že se jedná o základní nástupní kurz, kterým prošel nebo prochází zpravidla každý nově nastupující policista, kde je této problematice věnován prostor. Na tuto otázku odpovědělo 43,24 % respondentů kladně, 56,08 % dotazovaných odpovědělo záporně a zbývajících 0,68 % dotázaných označil možnost *„nechci uvést odpověď“*. V otázce č. 7 dotazníku jsme se ptali pouze těch respondentů, kteří odpověděli na předchozí otázku kladně, na jakém kurzu byli proškoleni v komunikaci s těmito oběťmi. U této otázky bylo možné zvolit jednu nebo i více možností, a proto jsme od 64 respondentů, z nichž 8 respondentů vybralo 2 možnosti, získali celkem 72 odpovědí. Nejvíce respondentů uvedlo, že prošli školením na kurzu krizové intervence, a to v 42,19 % případech, 28,16 % respondentů označilo

možnost „na kurzu kolegiální podpory nebo posttraumatické intervenční péče“, 25 % dotázaných absolvovalo výuku na vysoké škole, 7,81 % policistů prošlo kurzem krizového vyjednávání, 3,26 % respondentů bylo v této oblasti školené během studia na vyšší odborné škole a zbývající 6,25 % dotázaných vybralo možnost „na jiném kurzu nebo školení. Jakém?“, kde po jednom respondentovi zazněly následující odpovědi: „Kurz komunikace pro policisty v základních policejních funkcích“, „školení, které bylo součástí porady“, „kurz velitelů obvodních oddělení Brno“ a „přednáška krizového intervanta“.

Z odpovědí na otázku č. 6 vyplývá, že se policisté se mohou v současné době seznámit s problematikou komunikace s oběťmi trestných činů a MU na různých kurzech a školeních. Například ke „Kurz komunikace pro policisty v základních policejních funkcích“, kterým prošel jeden z respondentů, se nám podařilo zjistit, že se jednalo o dvoudenní školení organizované minimálně v roce 2010 KŘP Středočeského kraje pro policisty na tzv. základních útvarech. V rámci kurzu byly nejdříve teoreticky probírány nejběžnější situace (příjem oznámení, komunikace s médii, oznamování úmrtí osobám blízkým zemřelého apod.), do kterých se tito policisté mohou dostat, jak se v nich chovat a čeho se vyvarovat. V praktické části kurzu byly probírány modelové situace, které byly natáčeny na záznam, a posléze byly podrobně rozebrány. Kurz byl veden lektory, resp. přednášejícími, s dlouholetou praxí práce u Policie ČR na různých funkcích, např. vedoucí pracovník obvodního oddělení Policie ČR, tisková mluvčí z odboru tisku a prevence, psycholog, pracovník odboru vnitřní kontroly Police ČR. (Tejmar, 2018).

Otázkami č. 8 a 9 jsme zjišťovali důvěru policistů v připravenosti pro komunikaci s oběťmi trestných činů a MU nebo pozůstalými obětí apod. Zatímco v otázce č. 8 jsme se dotazovali na sebedůvěru respondentů ve své schopnosti, tak u otázky č. 9 jsme se již ptali na důvěru ve schopnosti svých kolegů v této oblasti. Na první z těchto otázek odpovědělo kladně celkem 47,34 % respondentů, a naopak 46,62 % dotazovaných vybralo zápornou odpověď. Zbývajících 6,08 % dotázaných vybralo možnost „nedokáži posoudit“. Na druhou z těchto otázek již odpovědělo kladně „pouze“ 27,02 % dotázaných, záporně 64,19 % respondentů a zbývajících 8,78 % dotazovaných zvolilo jako odpověď variantu „nedokáži posoudit“. Z tohoto vyplývá, že mají policisté důvěru spíše ve své schopnosti než ostatních policistů, což by mělo být v pořádku, jelikož policisté by měli mít zdravou míru sebevědomí a věřit ve své schopnosti.

Obdobnou otázkou se zabývali i další autoři. Například autorka Dvořáková (2014) se při svém kvalitativním výzkumu zabývala tím, jak samotní policisté vnímají svou připravenost k poskytování KI a zda jsou jejich teoretické znalosti dostačující pro výkon služby. V rámci svého výzkumu zjistila, že se policisté na ZOP získali nějaké teoretické znalosti, ale postrádali lepší propojenost mezi teorií a praxí, takže se necítili dobře připraveni k výkonu služby. Praktické nácviky na ZOP byli soustředěny zejména na nácvik sdělování nepříjemné zprávy nebo tragické události, komunikaci se sebevrahem a na výcvik jednání a chování při kontaktu s oznamovatelem. Dle názoru respondentů se necítili být připraveni na řešení těchto situací, ale ani na poskytování první psychické pomoci nebo krizové intervence. Zmiňovaná rovněž uvádí zajímavé zjištění, že ani policisté zařazení v týmu KI nepovažují dvoudenní kurz KI za dostačující k výkonu funkce krizového interventy, a dokonce někteří z nich nepovažují ani sebe za kompetentní k poskytování KI. Kurz pro krizové intervence shledávají přínosný a dle jejich názoru by jej měl absolvovat každý policista. Autorka Hnilíčková (2014) ve svém výzkumu zjišťovala, do jaké míry se krizoví interventy sami cítí připraveni pro tuto práci. Z celkového počtu odpovědělo 38 % respondentů, že by uvítali více školení a kurzů k jejich zdokonalení, po 25 % dotázaných uvedlo, že jim dostačují znalosti o dané problematice, ale chybí jim zkušenosti, a že jsou plně připraveni a pouze 13 % dotazovaných sdělilo, že občas zvažují, jestli jsou dost dobře připraveni.

Pokud jsme se zabývali otázkami č. 8 a č. 9 připraveností k poskytování KI ze strany Policie ČR, tak je potřeba rovněž zjistit, jestli veřejnost vůbec takovou pomoc je ochotna akceptovat. Touto problematikou se ve svém výzkumu zabýval Břečka (2013), který zjišťoval, zda jsou občané ochotní využít služby PIP, resp. pomoci obětem od Policie ČR, kdy 51,61 % respondentů odpovědělo kladně, 45,16 % dotázaných uvedlo, že o této možnosti zatím nepřemýšlelo, a zbylých 3,23 % odpovědělo záporně.

S ochotou využít psychologickou pomoc od Policie ČR mohou souviset i předchozí negativní zkušenosti občanů s Policí ČR, resp. s policisty. Autorka Čírtková (2015) uvádí, že asi jedna třetina občanů ČR není spokojena s komunikací a stylem jednání ze strany policistů, kdy si občané nejčastěji stěžují na ironii, nepřátelskost, nevšímavost, emocionální chlad a agresivitu. Takové chování může být způsobeno i ovlivňováno několika činiteli. Práce u Policie ČR je sama o sobě velmi specifická, jelikož jsou policisté vystaveni v rámci služby takovým situacím, jako jsou dopravní nehody s vážnými

nebo fatálními následky, oznamují úmrtí pozůstalým, provádí ohledání těl zemřelých ve značných stádiích rozkladu apod. S těmito zážitky se většina policistů vyrovnává rovněž policejním specifickým obranným, kterým je zejména tzv. černý nebo i morbidní humor apod., což občané z řad veřejnosti mohou pociťovat právě jako již zmíněný emocionální chlad, ironii atd. Tento styl jednání může být také následkem tzv. syndromu vyhoření (tzv. „burnout syndrom“), tedy stavu tělesného, duševního a citového vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým pobýváním v emocionálně mimořádně náročných situacích (Křivohlavý, 2012). Výzkumem syndromu vyhoření u policistů se zabývala například Očenášková (2007), která zjistila, že 42,4 % respondentů vykazuje některý ze znaků burnout syndromu a dalších 40 % dotázaných se již nachází v procesu vyhoření.

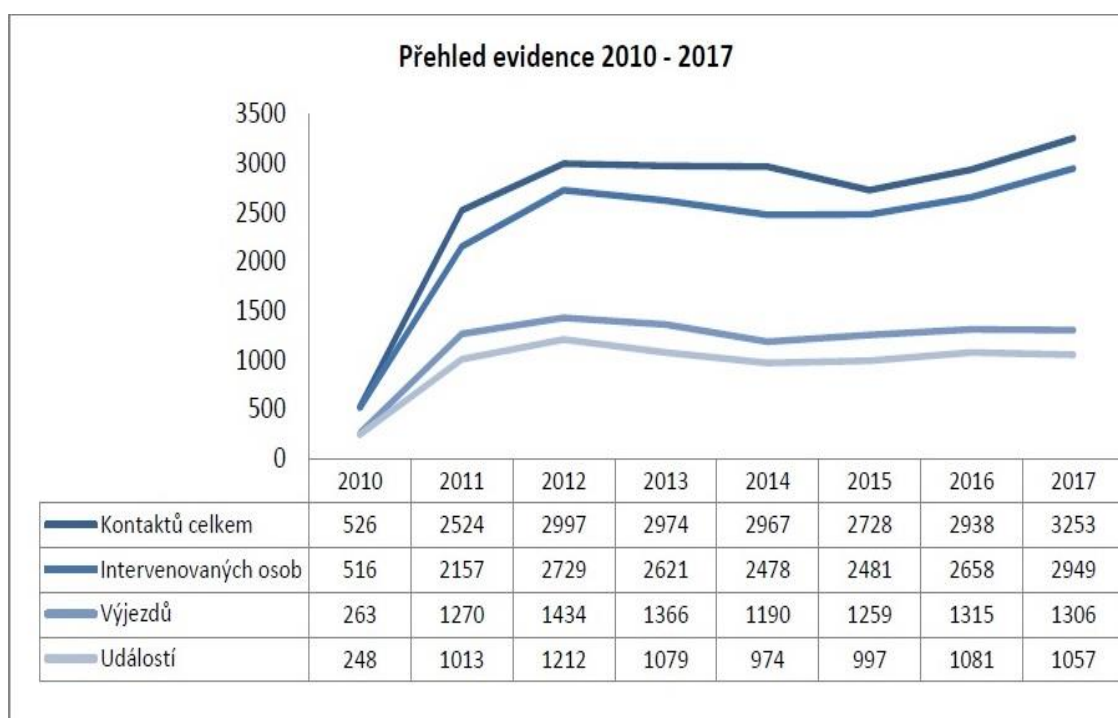
Zda si respondenti při výkonu služby vyžádali součinnost pracovníků týmu KI Policie ČR v souvislosti s pomocí oběti trestného činu a MU řešila otázka č. 10. Na tuto otázku odpovědělo 38,52 % respondentů kladně, 58,78 % dotázaných záporně a zbývající 2,7 % dotázaných vybralo variantu „*nechci se vyjádřit*“. Vyžádání asistence krizového intervenanta nemusí nutně znamenat, že by takový policista nebyl schopen poskytnout první psychologickou pomoc. Museli bychom se rozebrat každou konkrétní situaci, jelikož i proškolený krizový intervent s mnohaletou praxí nemůže poskytnout kvalitních intervencí například v případech hromadného postižení osob MU více osobám sám nebo v případech násilných trestných činů, kdy na místě činu musí v prvotní fázi provádět celou řadu neodkladných procesních úkonů.

Z výroční zprávy (2018) v oblasti psychologických služeb Policie ČR vyplývá, že nejčastěji mezi situace, kdy je vyžadována asistence krizového intervenanta, se řadí právě kontakt s obětí násilné trestných činů nebo závažné MU nebo oznamování úmrtí osoby apod. Jedná se právě o situace, do kterých se, podle výsledků otázky č. 13 (viz níže) dostalo při výkonu služby, 79,73 % respondentů, z nichž si vyžádalo asistenci krizového intervenanta „pouze necelý polovina, tj. tj. 38,52 %, jak jsme zjistili otázkou č. 10. Z těchto policistů si cca dvě třetiny, tj. 25,68 % ze všech dotázaných, tuto pomoc vyžádalo opakovaně. Z tohoto zjištění lze usuzovat, že policisté mají s pracovníky týmu KI pozitivní zkušenost, a proto si je neváhali vyžádat opakovaně. V našem dotazníkovém šetření pouze se nám 2 respondenti ve III. závěrečné části vyjádřili, že mají opakovanou zkušenost s pracovníky týmu KI. Zatímco jeden hodnotil krizové interventy pozitivně, tak druhý respondent se vyjádřil na adresu pracovníků KI v negativním smyslu ať už

proto, že nepřijeli nebo byla interventka nepříjemná nebo oběť znásilnění s ní odmítla dále mluvit. Pro vyvození nějakého závěru nemáme dostatek validních informací.

S vyžadováním pomoci od krizových interventů souvisí i otázka povědomí o týmu KI a jeho možnostech. Na toto téma prováděla výzkumné šetření Dvořáková (2014), která během rozhovorů zjistila, že dotazovaní vědí o existenci týmu KI, ale blíže se o něj nezajímali ani nezjišťovali další podrobnější informace a ani se nezajímali o členství v týmu KI.

Využitelnost a vývoj systému KI u Policie ČR jsme dohledali ve výročních zprávách zpracovávaných oddělením vedoucího psychologa PP ČR, konkrétně v přehledu evidence systému KI. Jak bylo již zmíněno v teoretické části práce, tak tento systém navázal systém psychologické pomoci obětem trestných činů a MU a to i ve vykazovaných statistikách. Za dobu existence těchto systémů poskytli jejich interventi intervence celé řadě osob, jak z řad veřejnosti, tak i policistům a zaměstnancům Policie ČR.



**Obr. 17 – Přehled evidence systému KI (zdroj: Výroční zpráva 2017, 2018)**

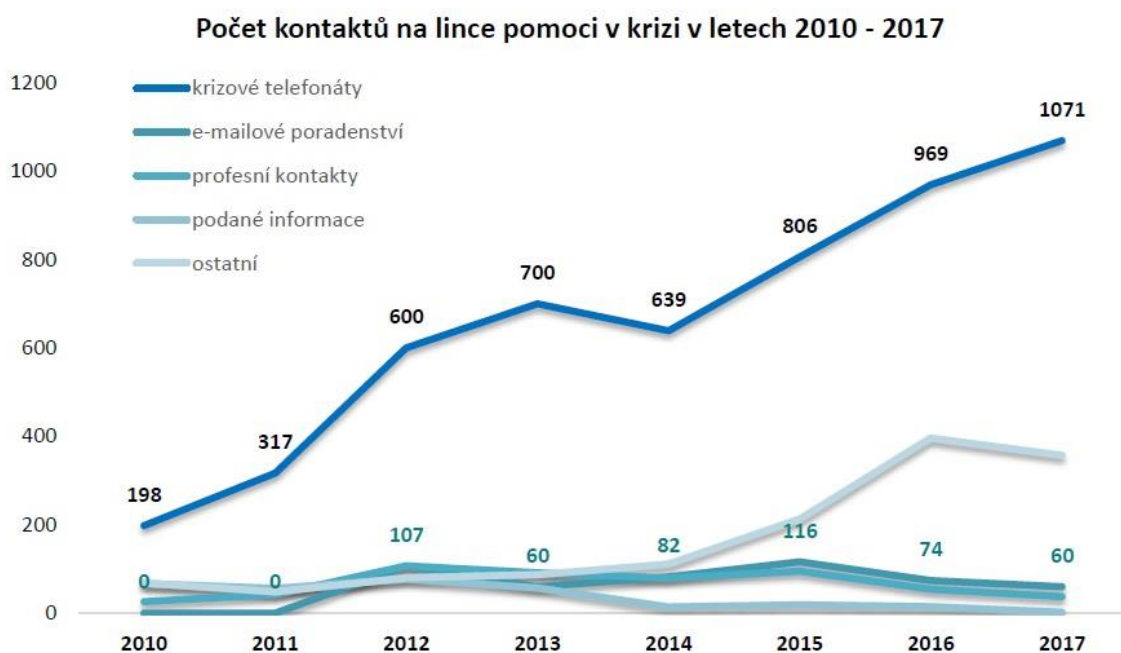
Jak je patrné z uvedeného grafu, tak ve statistickém přehledu se pracuje se čtyřmi veličinami, a to: počet událostí, výjezdů, intervenovaných osob a celkem kontaktů.

Za sledované období v letech 2010 – 2017 došlo k nejméně událostem v roce 2010, tj. v roce vzniku systému psychologické pomoci obětem, a to 248 případech, během kterých vyjeli 263krát poskytnout intervenci 516 osobám, a 10krát poskytli některé z těchto osob opakovanou intervenci, takže bylo učiněno celkem 526 kontaktů. Hned následující rok po vzniku tohoto systému došlo k navýšení všech hodnot více než 4krát. Mezi lety 2012 a 2017 byl evidován počet událostí mezi 974 a 1212 případy, při kterých učinili interventi mezi 1190 a 1434 výjezdy, kdy byla poskytnuta intervence mezi 2478 a 2949 osobami. Celkovým počtem kontaktů včetně opakovaných se pohyboval mezi čísly 2728 a 3253. Zevrubnou analýzou dat v letech 2010 až 2017 v ČR jsme zjistili, že na 7661 událostí připadá 9403 výjezdů u 18589 intervenovaných osob. Celkový počet kontaktů včetně pomoci poskytnuté opakovaně v tomto období celkem je 20907. Nejvíce byly intervence poskytovány v případech, jako jsou dopravní nehody, sebevraždy, násilná trestná činnost (vraždy, zabití, loupeže, ublížení na zdraví, týrání osoby apod.) a mravnostní trestná činnost (znásilnění, pohlavní zneužívání apod.) (Výroční zpráva 2017, 2018).

Analýzou dat z výroční zprávy 2017 (2018) bylo rovněž zjištěno, že v souvislosti s poskytováním KI byl v roce 2017 za účelem získání následné pomoci a péče udělen 88 intervenovanými osobami, tj. 2,99 % ze všech klientů, souhlas s předáním osobních údajů organizaci Bílý kruh bezpečí, příp. Krizovému centru Ostrava. Rovněž bylo zjištěno, že systémem KI byla v rámci 28 událostí poskytnuta pomoc 50 osobám, jež jsou policisté či zaměstnanci Policie ČR nebo jejich osoby blízké, a z nichž byla v 17 případech poskytnuta intervence opakovaně.

Se systémem KI rovněž souvisí Linka pomoci v krizi, která, jak jsme uvedli v teoretické části práce, byla původně zřízena pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR a MVČR, ale využívat ji mohou i jejich osoby blízké i jiní občané. Vyhodnocením dat z výročních zpráv jsme zjistili, že mezi lety 2010 a 2017 bylo nejméně kontaktů uskutečněno v roce 2010, a to v celkem 359, z nichž bylo 55,15 % krizově intervenčních telefonátů a zbylých 44,85 % hovorů obsahovalo žádosti o informace či zprostředkování kontaktu na další odborníky apod. V následujících letech míra využití této linky stoupala, kromě roku 2014, kdy došlo k mírnému poklesu oproti předcházejícímu roku, ale od roku 2015 má počet kontaktů opět vzestupnou tendenci. Nejvíce kontaktů na anonymní linku bylo uskutečněno v roce 2017, a to v počtu 1542, z kterých bylo 1071 (69,56 %) krizových

telefonátů a u zbylých 471 (30,54 %) kontaktů se jednalo o e-mailové poradenství, zprostředkování kontaktu na odborníky atd. Z těchto 1071 krizových telefonátů bylo 88,98 % uskutečněno přímo na Linku pomoci v krizi, zatímco 11,02 % hovorů bylo přepojeno z tísňové linky 112. Volajícími u těchto přesměrovaných hovorů byly osoby z řad veřejnosti mající zejména o sebevražedné myšlenky a tendence. V roce 2017 byly na lince pomoci nejčastěji řešeny, a to více jak ze třech čtvrtin, osobní a existenciální problémy, zdravotní potíže činily přibližně polovinu případů. Dále se na linku obraceli jedinci například se sociálně právními a vztahovými problémy a závislostmi.



**Obr. 18 – Přehled kontaktů na lince pomoci v krizi (zdroj: Výroční zpráva 2017, 2018)**

Otázkami č. 11 a č. 12 jsme zjišťovali případný požadavek na kurz či školení v oblasti krizové intervence. S těmito otázkami souvisela naše druhá hypotéza, která zní: „*Předpokládáme, že více než 50 % policistů na základních útvech by uvítalo kurz nebo školení v oblasti poskytování pomoci obětem trestných činů a mimořádné události.*“, která se nám potvrdila.

V otázce č. 11 jsme zjišťovali, zda by všech 148 respondentů uvítalo v rámci celoživotního vzdělávání nějaký druh kurzu nebo školení zaměřeného na komunikaci s oběťmi trestných činů a MU nebo pozůstalými po obětech apod. Na tuto otázku



odpovědělo kladně 88,51 % respondentů, záporně 9,46 % dotazovaných a zbývající 2,03 % dotázaných označilo možnost „nevím“.

Otázkou č. 12 jsem se u těch respondentů, kteří na otázku č. 11 odpověděli kladně, na co konkrétně by tento kurz nebo školení v problematice komunikace s oběťmi trestných činů a MU nebo pozůstalými po obětech apod. měl být zaměřen. Každý z dotázaných musel volit pouze jednu variantu z předdefinovaných možností nebo mohli uvést vlastní odpověď, čímž jsme chtěli zjistit prioritní požadavek na konkrétní oblast poskytování KI, kterou policisté podle svého názoru sami vyžadují. Nejvíce respondentů, a to 65,64 % by uvítalo spíše kurz na řešení nejčastějších situací, s kterými přichází do styku (např. jednání s obětí konkrétního trestného činu, oznamování úmrtí apod.), dalších 13,74 % dotázaných požadovalo spíše školení se zaměřením na získání obecných teoretických informací k dané problematice“ a zbývajících 9,16 % respondentů by preferovalo zaměstnání se zaměřením více na nácvik modelových situací. Žádný z respondentů nevyužil možnosti vypsát vlastní požadavek ani žádný z dotazovaných nevybral možné, že neví.

Autorka Hniličková (2014) ve své práci rovněž zabývala otázkou, co by krizoví intervenenti uvítali z hlediska požadavků k poskytování KI. U tohoto dotazu mohli respondenti uvést více odpovědí, takže nejvíce, tj. 50 %, dotázaných uvedlo, že by uvítalo „více teoretických znalostí k dané problematice“, stejný počet odpověděl, že by ocenili „více nácviku modelových situací“, 18,75 % interventů sdělilo, že je se stávající situací spokojeno a 12,5 % respondentů vybralo možnost, že by požadovali „supervizi po každé poskytnuté intervenci“. Autorka Dvořáková (2014) ve své práci zjistila, že policisté mají zájem o sebevzdělávání v oblasti poskytování KI nebo první psychické pomoci, ale překážkou bývá často malá nabídka kurzu nebo školení ze strany Policie ČR nebo nemožnost účasti z důvodu výkonu běžné služby. Rovněž bylo zjištěno, že policisté v rámci svého sebevzdělávání využívají internetových informačních zdrojů.

S požadavky na sebevzdělávání policistů úzce souvisí i samotná informovanost policistů o možnostech KI. Obdobným problémem informovanosti se zabýval autor Toman (2008), který uvedl, že policisté mají velké rezervy v informovanosti o možnostech zaměstnavatele poskytnout odbornou pomoc. I když KŘP mají své týmy PIP (pozn. v roce 2016 nahrazeny týmy KP), jehož členy jsou policisté z jednotlivých

služeb policie, tak by se očekávalo, že informovanost bude větší. Autorka Ottová (2011) se ve svém výzkumu rovněž zabývala zdroji informací o možnosti využití psychologických služeb u Policie ČR s tím, že její respondenti mohli uvést více zdrojů. Tato autorka zjistila, že nejvíce, tj. 60 %, policistů mělo tyto informace z informačních letáků, brožur, 48 % dotázaných mělo tyto informace z intranetu, ve 14 % případů byl zdrojem jiný kurz nebo školení a 37 % respondentů kurz ZOP, z nichž 53 % dotázaných mělo délku služby u Policie ČR kratší než 6 let. Podobnou otázkou se o 6 let později zabýval i Tejmar (2017), který naopak zjistil, že zdroje informací o psychologických službách z kurzu ZOP má 69,77 % a z intranetu dokonce 71,32 % jeho respondentů. Tato zjištění dokreslují skutečnost, které jsme nastínili v teoretické části práce, že větší pozornost v oblasti psychologické pomoci policistům samotným i obětem trestných činů a MU se začala věnovat až v relativně nedávné době, a proto se mezi příslušníky Policie ČR stále zvyšuje informovanost o poskytovaných službách, ale zároveň lze z tohoto dovodit, že se zvyšuje i jejich sebevzdělávání v této oblasti. Rovněž i nedostatečná informovanost policistů o poskytování psychologické pomoci jim samotným vede k zamyšlení, že pokud nejsou schopni pomoci sami sobě, resp. nevědí, kde takové informace vyhledat, tak ani nemohou kompetentně pomoci obětem trestných činů a MU v situacích, s kterými se setkávají denně v rámci výkonu služby.

Zajímavé zjištění uvádí autorka Čírtková (2007) ohledně zdrojů sekundární viktimizace obětí znásilnění, kdy ve své publikaci uvádí, že původcem sekundární viktimizace jsou ze sedmdesáti procent znalci, zejména psychologové a psychiatři, ze třiceti procent orgány činné v trestním řízení, tj. policie a soudy, a ve zbývajících dvaceti procent okolí oběti (rodina, známí). Poměrně vysoké procento právě u psychologů a psychiatrů je z našeho pohledu poměrně zarážející, jelikož se jedná o pracovníky, kteří by měli umět pracovat s psychikou jedince. Jak nejčastější zdroje u této skupiny bylo uváděno, že projevují malý zájem o pocity nebo malý respekt k důstojnosti oběti, neinformují o možnostech psychologické pomoci a terapie ani nepodávají dostatek informací o proceduře vyšetření apod. Orgány činné v trestním řízení dále zpravidla traumatizují oběť tím, že neprojevují zájem o její bezpečí, poskytují málo nebo žádné informace o průběhu vyšetřování, kladou zraňující otázky, extrémním případem je rozmlouvání podání trestního oznámení apod. U blízkých oběti jsou nejčastěji příčinami viktimizace vyčítání a obviňování oběti spoluzavinění naivity apod. nebo naopak nekomunikování s ní, dramatizace činu atd. K tomuto je potřeba uvést,

že přijetím ZOTČ v roce 2013, kdy byla značně posílena práva obětí, takže by už k některým situacím nemělo docházet jako je neinformovanost poškozených apod.

Otázkami č. 13 až č. 15 jsme zjišťovali zkušenosti s kontaktem s oběťmi trestných činů a MU, dále jestli tuto situaci vnímali jako psychickou zátěž a pokud ano, tak jak se s touto zátěží obvykle vyrovnávají. S těmito otázkami souvisela naše třetí hypotéza, která zní: „*Předpokládáme, že více než 50 % policistů s délkou služby 6 a více let se dostalo v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a mimořádné události apod. do situace, kterou jste vnímalo jako psychickou zátěž.*“, která se nám potvrdila.

V otázce č. 13 jsme se dotazovali, zda se respondenti dostali při výkonu služby do styku s obětí násilné trestné činnosti nebo závažné MU nebo museli oznamovat úmrtí osoby apod. Na tuto otázku nejvíce respondentů, a to 79,73 %, odpovědělo kladně, naopak záporně odpovědělo 16,22 % dotázaných a zbývajících 4,05 % respondentů nechtělo uvést odpověď.

Následně jsme se otázkou č. 14 zjišťovali u těch respondentů, kteří na předchozí otázku odpověděli kladně, zda se respondenti dostali v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a MU apod., jako je například oznamování úmrtí osoby, komunikace s obětí násilné trestné činnosti, do tak silně emočně vypjaté situace, kterou vnímali jako psychickou zátěž. Na tuto otázku odpovědělo kladně 70,33 % respondentů, naopak zápornou odpověď volilo 27,97 % dotázaných a zbývajících 1,7 % respondentů uvedlo, že nechce uvést odpověď.

Psychickou zátěží se rovněž zabývala ve svém výzkumu Hnilíčková (2014), která zjišťovala, zda KI představovala u krizových interventů psychickou zátěž, kdy z dotázaných uvedlo 94 %, že ji zažívají „*občas*“, a 6 % odpovědělo, že „*při každém zásahu*“ a zbývající odpovědi „*často*“, „*málokdy*“ a „*ne*“ neoznačil nikdo z respondentů. Autorka Dvořáková (2014) dále pak ve výsledcích své práce došla k závěru, že policisté za nejvíce zátěžové situace považují pro občany situace, jako jsou úmrtí v rodině, náhlá úmrtí, sdělování nepříjemné zprávy pozůstalým, oznámení o pohřšovaných osobách (zejména dětí) a zároveň tyto situace působí psychickou zátěž i na policisty samé. Autorka Čírtková (2015) se dlouhodobě zabývá zkoumáním pracovního stresu policistů, kdy společně s autorem Spurným již v roce 2001 publikovali

v periodiku Policista závěry svého šetření, z kterých zjišťujeme, že policisté v žebříčku traumatizujících situací řadí případy sdělování tragické události rodině na třetí místo za použití zbraně se smrtelnými následky a braní rukojmí s následnou akcí na jejich záchranu. Naopak za nejméně traumatizující považují pohled na těžká zranění či vztahy na pracovišti. Ve svém výzkumu došli oba autoři k závěru, že za traumatizující považují policisté zejména ty situace, u kterých vystupují v tzv. pomáhající pozici, nebo u kterých asistují při úmrtí osob nebo ohrožení jejich života. Jako psychologické příčiny vzniku traumatizujícího zážitku policisté nejčastěji uváděli pocity bezmoci, obavy z „nezvládnutí“ vlastních emocí, ale také strach z nekompetentnosti při jednání s oběťmi nebo pozůstalými při řešení situace atd. Rovněž dospěli ke zjištění, že čím více zkušeností dotyční policisté měli s určitou situací, tak tím méně ji hodnotili jako traumatizující a naopak.

Při verifikaci a falzifikaci hypotézy 3 jsme vycházeli z informací zjištěných právě z výše uvedené otázky č. 14 a č. 4, kterou jsme zjišťovali délku služebního poměru u Policie ČR. Vzájemnou komparací těchto dvou výzkumných otázek jsme zjistili, že náš zkoumaný vzorek obsahuje 60,81 % respondentů s délkou služby 6 let a více. Z této skupiny respondentů jsme zaznamenali pak 63,33 % kladných, 34,44 % záporných odpovědí a zbývající 2,22 % označilo možnost „*nechci uvést odpověď*“. U skupiny respondentů s délkou služby do 5 let byl počet kladných odpovědí pouze 43,83 %. Na základě těchto výsledků, jsme konstatovali, že hypotéza č. 3 byla verifikována. Pro úplnost doplňujeme, že pokud bychom respondenty nedělili na 2 skupiny podle délky praxe, tak bychom dostali výsledek u kladných odpovědí celkem 56,08 %. Takže by u celého zkoumaného vzorku byla i tak splněna naše hypotéza č. 3, ale vyhodnocením těchto dat můžeme učinit závěr, že s délkou praxe se zvyšuje pravděpodobnost styku s oběťmi trestných činů a MU v situacích, které jsou náročná na psychiku zasahujících policistů.

K podobným výsledkům dospěl autor Havlas (2010), který ve svém výzkumu zjišťoval, zda se příslušníci za dobu svého služebního poměru dostali do situace, která pro ně znamenala psychickou zátěž a též jak tuto situaci následně řešili. Dospěl k závěru, že přibližně 65 % dotázaných se do takové situace dostalo. Uvedený autor se též ve svém výzkumu zaměřil na způsoby vyrovnání se s takovou situací, což bylo též předmět našeho výzkumu, a to konkrétně v otázce č. 15.

V otázce č. 15 jsme dále u skupiny respondentů, kteří na předcházející dvě otázky odpověděli kladně, zjišťovali, jakým způsobem se obvykle respondenti vyrovnávají s psychickou zátěží vyvolanou situací při poskytování pomoci obětem trestných činů a MU apod. U této otázky mohli dotazovaní vybrat i více možností, takže jsme od 83 respondentů dostali celkem 126 odpovědí. Nejvíce respondentů, tj. 34,93 %, uvedlo, že po skončení takové situace to už nijak neřeší a nevrací se k tomu (tzv. hodí to za hlavu), po 33,74 % dotazovaných zvolilo možnosti „*vypovídáním se u kolegů*“ a „*vypovídáním se u svých blízkých (rodinní příslušníci, kamarádi apod.)*“, 32,53 % respondentů sdělilo, že se s tím vyrovnávají sami, po 2,41 % respondentech označilo varianty „*pomocí odborníka v rámci Policie ČR*“ a „*nechci se vyjádřit*“, 1,2 % dotázaných uvedlo, že pomocí odborníka mimo Policii ČR. Zbývajících 10,84 % respondentů zvolilo možnost „*jiným způsobem. Jakým?*“ a také uvedli své odpovědi, kdy po 3,62 % respondentů vypsalo odpovědi „*alkohol*“ a „*fyzická aktivita*“, 2,41 % dotázaných dopovědělo „*psychohygienu*“, aniž by toto dále nějak specifikovali, zbývajících 1,20 % respondentů uvedlo, že se vypovídá předáním informace o intervenci vedoucímu týmu krizové intervence, což je v podstatě varianta odpovědi „*vypovídáním u kolegů*“, ale pro přehlednost ji zde uvádíme v nezměněné podobě. Pro úplnost uvádíme, že v této otázce z 83 respondentů vybralo 23 dotázaných 2 možnosti, 7 policistů označilo 3 odpovědi, 2 dotázaní vybrali dokonce 4 varianty a zbývajících 51 respondentů zvolilo pouze 1 odpověď.

Autor Vymětal (2009) se ve své publikaci zmiňuje o důležitosti psychohygieny u pomáhajících profesí, mezi které práce příslušníka Policie ČR bezpochyby patří. Zmiňuje se též o metodách Dr. Jeffrey T. Mitchella o defusingu a debriefingu., které jsou založeny na strukturovaném dialogu ve skupině. Účelem je sdílení zážitků, myšlenek a pocitů mezi členy skupiny, jež se společně podíleli například na zásahu při mimořádné události a tím se snáz vrovnat s případnými tíživými myšlenkami. Tyto metody jsou vhodné výlučně u skupin profesionálů, kteří se kolektivně zúčastnili akce. Respondenti též uvedli, že mají možnost své pocity a zážitky probrat s kolegy na pracovišti.

K podobným výsledkům dospěla rovněž autorka Vaňková (2015), která ve své diplomové práci v rámci kvalitativního výzkumu prováděného mezi krizovými interventy KŘP Olomouckého kraje zjistila, že při poskytování pomoci na krizové interventy působí zátěž, s kterou se každý z respondentů vyrovnává odlišně, a to podle typu případu,

u kterých zasahují. Nejčastěji byly uváděny právě odpovědi, jako jsou sportovní aktivity, vypovídání se u kolegů z týmu, pobyt v přírodě, ale rovněž také bylo uváděno rodinné zázemí nebo samotná práce, jež je pro interventy naplněním. Podobnou otázkou se zabýval ve své výzkumné části autor Tejmar (2017), který zjišťoval, jak se policisté obvykle vyrovnávají s traumatizujícími situacemi, kde 39,98 % respondentů odpovědělo, že sami, 31,01 % dotázaných zvolilo odpověď „vypovídáním u kolegů“ a 25,58 % policistů vybralo možnost „vypovídáním u svých blízkých (rodina, kamarádi)“, což jsou podobné výsledky jako ve výzkumu této práce. Též autor Havlas (2010) uvádí, že nejčastějším řešením situace je vlastními silami, následovala pomoc blízké osoby a v poslední řadě vyhledání pomoci odborníka v rámci Policie ČR.

Zajímavým výzkumem se zabýval Krčmář (2012), který se zaměřil na problematiku užívání alkoholu příslušníky po prožití psychicky náročné nebo stresové situace. Došel k výsledkům, ze kterých vyplývá, že 34 % dotázaných, někdy řešilo stresovou situaci požíváním alkoholu. V našem případě to bylo 3,62 %, přičemž usuzujeme, že velké procento dotázaných, se k takové variantě nepřiznává. Zmiňovaný autor došel k těmto výsledkům přímo položeným dotazem s volenými možnostmi ano a ne. Můžeme tedy předpokládat, že pokud bychom otázku položili obdobně, došli bychom k velmi podobným výsledkům, jelikož v dotazníkovém šetření tuto variantu uvedli pouze 3 dotázaní, a to z vlastní vůle.

Na základě analýzy výsledků získaných v rámci našeho výzkumného šetření, problematik probíraných v teoretické části práce a dosud v diskuzi, studia dostupných výročních zpráv, statistik, odborné tuzemské i zahraniční literatury a z informací zjištěných při rozhovorech s odborníky, bude následovat na závěr diskuze opatření, která by mohla vést ke zlepšení v dané oblasti.

Na základě našeho zjištění při verifikování a falzifikování námi stanovené hypotézy 1, kdy jsme zjistili, že policisté jsou na tzv. základních útvarech připraveni lépe, než jsme očekávali. I přes toto zjištění bychom navrhovali zařazení většího množství školení nebo kurzů v oblasti KI a zařadit nácvik modelových situací v rámci služební přípravy, případně motivovat policisty k sebevzdělávání v dané oblasti. V základních rysech by kurzem KI měl projít každý policista, jak je tomu dosud v rámci ZOP, ale i tato školení by se měla periodicky opakovat, jelikož během služby se policisté mohou

dostat například do situace, na kterou nebyli připraveni ani vycvičení a je dost možné, že ji ani dost dobře nezvládnou, a v rámci periodicky opakujících se kurzů by měl být prostor pro rozebrání konkrétních situací a jejich možná řešení.

Jak jsme již uvedli v naší práci, tak policisté velmi často přicházejí do kontaktu s oběťmi trestných činů a MU mezi prvními a v případech MU velkého rozsahu nemusejí kapacity krizových interventů Policie ČR, ale i dalších složek IZS, být dostatečné. Takto, byť i v základních rysech, odborně vycvičení policisté by byli i lepší podporou pro krizové interventy – specialisty. V rámci analýzy dotazníkového šetření jsme rovněž zjistili, že 66,67 % policistů, kteří prošli kurzem KI, mají důvěru ve svoje schopnosti, zatímco 29,63 % dotázaných tuto důvěru v sebe nemá a 3,70 % dotazovaných uvedlo, že to nedokáže posoudit. Z výše uvedených dat vyplývá, že ani sami krizoví interventi nemají v sebe sama ve všech případech úplnou důvěru v oblasti poskytování pomoci obětem trestných činů a MU. Z toho důvodu by i kurzy KI přímo pro interventy měli mít větší dotaci výukových hodin, aby si interventi mohli osvojit nabyté teoretické znalosti, více zkusit různé modelové situace, a tak by získali i větší důvěru ve své schopnosti v poskytování pomoci obětem trestných činů a MU. I autorka Špatenková (2017, s. 119) uvádí, že aby mohl krizový intervent vykonávat svoji funkci kompetentně, tak „*musí být k jejímu výkonu teoreticky i prakticky připraven. Měl by mít nejen dostatek odborných znalostí a profesních dovedností, ale také potřebné osobnostní dispozice*“.

Rovněž je potřeba zvyšovat informovanost mezi policisty o možnostech KI prostřednictvím krizových interventů, aby věděli, v kterých případech si mohou zažádat o asistenci týmu KI a v jakých mezích mohou tuto pomoc využít a nabízet. Rovněž by bylo dobré práci v oblasti pomoci obětem a MU více prezentovat na veřejnosti, jelikož se tím bude zvyšovat i důvěra občanů v tyto služby a zároveň se celá Policie ČR lépe prezentuje i jako pomáhající složka, a ne pouze jako čistě represivní.

V našem, ale i v dalších výzkumech, bylo zjištěno, že práce policisty obecně je náročná na psychiku, stejně tak bylo i potvrzeno, že i přicházení do styku s různými zátěžovými situacemi, ale i některé specifické případy poskytování pomoci obětem trestných činů a MU mohou rovněž působit jako psychická zátěž na policisty samé. Z tohoto důvodu je potřebné, aby v rámci Policie ČR byly fungující psychologické služby, ať už se jedná o policejní psychology, systém KP apod., jelikož jedinec nemůže

účinně zachraňovat ostatní, když sám potřebuje zachránit. U interventů je rovněž důležité, aby dbali na svou psychohygienu a zúčastňovali se supervizních setkání.

Podle zákona č. 361/ 2003 Sb., o služebním poměru u příslušníků bezpečnostních sborů mají tito příslušníci povinnost udržovat svoji fyzickou zdatnost na zastávané služební místo a prohlubovat svoji odbornost. Na základě tohoto ustanovení by Policie ČR i vedoucí pracovníci měli tomuto vytvořit i podmínky. Policisté by měli mít možnost se sebevzdělávat a to jak v rámci svého povolání, tak i mimo něj. Rovněž by měla podporovat různé mimo pracovní aktivity, které by redukovaly stres jejich příslušníků, například sportovní policejní přebory apod.



## 7 ZÁVĚR

V diplomové práci jsme se zabývali problematikou poskytování krizové intervence u Policie České republiky. Policisté jsou velmi často prvními, kdo přijde do styku s oběťmi jak trestných činů, tak mimořádných událostí. Často je nezbytně nutné na místě události poskytování první psychické pomoci či krizové intervence, z čehož vyvstává nárok kladený na přípravu a vzdělávání policistů v této oblasti. Zároveň však musí Policie ČR zajistit kvalitní péči o psychiku příslušníků, jelikož jsou často při plnění svých povinností vystaveni zátěžovým situacím odrážejících se na jejich psychice.

Teoretickou částí jsme přinesli ucelený pohled na problematiku krizové intervence poskytovanou Policií ČR. Cílem bylo uvést a vymezit základní informace a termíny související s danou oblastí a rovněž je v obecné rovině vysvětlena problematika stresu, traumatu, akutní reakce na stres a posttraumatické stresové poruchy. Dále se v práci zabýváme psychologickými službami a krizovým vyjednáváním se zaměřením na Policii ČR.

Výzkumnou část jsme zaměřili na zjišťování připravenosti příslušníku k poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí a též na vlastní schopnosti policistů vyrovnat se s událostmi, které považují za psychicky náročné nebo traumatizující. Cílem výzkumné části byla verifikace či falzifikace stanovených hypotéz na základě dotazníkového šetření. Následně jsme provedli komparaci s výsledky jiných autorů zabývajících se podobnou problematikou.

Z výzkumu vyplynulo, že policisté jsou připraveni na poskytování krizové intervence lépe, než bychom očekávali, avšak i za těchto předpokladů mají zájem o sebevzdělávání v této oblasti v podobě kurzů a školení periodicky se opakujících. Zejména jde hlavně o zvýšení důvěry ve své vlastní schopnosti, kdy policista, ačkoliv má naučené určité fráze, které je schopen v určitou chvíli použít, často se policisté obávají, že řeknou něco špatně. Z části, kde se zabýváme otázkou informovanosti o možnostech poskytování krizové intervence, vyplynulo, že je potřeba klást větší důraz na šíření těchto informací jak z hlediska psychologické pomoci obětem i samotných příslušníkům.

## **8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK**

ASR – Akutní stresová reakce

ČR – Česká republika

DSM-5 – Diagnostický a statistický manuál mentálních poruch (5.verze)

IZS – Integrovaný záchranný systém

KI – Krizová intervence

KP – Kolegiální podpora

MKN-10 – Mezinárodní klasifikaci nemocí a přidružených problémů (10.verze)

MU – Mimořádná událost

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

PIP – Posttraumatická intervenční péče

KŘP – Krajské ředitelství policie

PPČR – Policejní prezidium České republiky

PPP – Pokyn policejního prezidenta

RPP – Rozkaz policejního prezidenta

ZOTČ – zákon o obětech trestných činů

ZPPP – Závazný pokyn policejního prezidenta

## 9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION: *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, DSM-5*. Arlington, VA: American Psychiatric Publishing, 2013. 974 s. ISBN 978-0-89042-555-8
2. BARBANEL, L. STERNBERG, R. J.: *Psychological Interventions in Times of Crisis*. Vyd. 1. New York: Springer Publishing Company, 2006. 288 s. ISBN 0-8261-3225-1
3. BAŠTECKÁ, B. a kol.: *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X
4. BAŠTECKÁ, B. a kol.: *Klinická psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2015. 742 s. ISBN 978-80-262-0617-0
5. BAŠTECKÁ, B. a kol.: *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6
6. BŘEČKA, D.: *Posttraumatická intervenční péče pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí realizovaná Policií České republiky*. Zlín, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce doc. PhDr., Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.
7. BURGER, N. a kol.: *Vodítka psychosociální podpora pro pracovníky uniformovaných složek*, (česká adaptace: Vymětal, Š.). Amsterdam: Impact - Impact, Holandské centrum pro získávání vědomostí a pro poradenskou činnost v rámci následné psychosociální péče po katastrofických událostech. 2012. 52 s. ISBN 978-90-78273-13-4
8. ČÍRTKOVÁ, L.: *Forenzní psychologie*. Vyd. 2. upr. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, 439 s. ISBN 978-807-3802-134
9. ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*. Vyd. 2. Plzeň: Aleš Čeněk, 2015, 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4
10. ČÍRTKOVÁ, L. SPURNÝ, J. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. *Policista*, 2001, roč. 5, č. 50, příloha s. 1-8. ISSN 1211-7943
11. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P.: *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Vyd. 1. Plzeň: Grada, 2017, 192 s. ISBN 978-80-247-2014-2
12. ČÍRTKOVÁ, L. SPURNÝ, J. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. *Policista*, 2001, roč. 5, č. 50, příloha s. 1-8. ISSN 1211-7943

13. DVOŘÁKOVÁ, I.: *Krizová intervence u Policie České republiky*. Brno, 2014. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální práce a sociální politiky. Vedoucí práce Dipl.-Theol. Univ. Stanislava Ševčíková, Ph.D.
14. EVERLY, G.S., LATING J.M.: *The Johns Hopkins guide to psychological first aid*, Vyd. 1. Baltimore (USA): Johns Hopkins University, 2017. 204 s. ISBN 978-1421422718
15. GŘIVNA, T., SCHEINOST, M., ZOUBKOVÁ, I. a kol. *Kriminologie*. 4. vyd. akt. Praha: Wolters Kluwer, a. s., 2015. 536 s. ISBN 978-80-7478-614-3
16. HAŠTO, J., VOJTOVÁ, H.: *Posttraumatická stresová porucha, bio-psycho-sociální aspekty EMDR a autogénny trénink při pretrvávajúcim ohrození, prípadová štúdia*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2012. 185 s. ISBN 978-80-244-2944-1
17. HAVLAS, F.: *Posttraumatická péče u Policie České republiky*. Liberec, 2010. Bakalářská práce. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Vedoucí práce Mgr. Květa Sluková
18. HNILIČKOVÁ, J.: *Krizová intervence poskytovaná Policií České republiky*. Liberec, 2014. Bakalářská práce. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Vedoucí práce doc. PhDr. Vratislava Černíková, CSc.
19. KEBZA, V.: *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. 264 s. ISBN 80-200-1307-5
20. KRČMÁŘ, D.: *Konzumace alkoholu, stres a pohybová aktivita u vybraných útvarů Policie ČR*. Olomouc, 2012. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta tělesné kultury. Vedoucí práce Mgr. Michal Šafář, Ph.D.
21. KŘIVOHLAVÝ, J.: *Stres a stres. Příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2009. 128 s. ISBN 978-80-247-3149-0
22. KŘIVOHLAVÝ, J.: *Optimismus, pesimismus a prevence deprese*. Praha: Grada, 2012. 144 s. ISBN 978-80-247-4007-2
23. MAREŠ, J.: *Posttraumatický rozvoj člověka*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 200 s. ISBN 978-80-247-3007-3
24. McLEAN, J. BIGGS, H. WHITEHEAD, I. PRATT, R. MAXWELL, M.: *Evaluation of the Delivering for Mental Health Peer Support Worker Pilot*

- Scheme*. Edinburgh: Scottish Government Social Research, 2009. 98 s. ISBN 978-0-7559-7717-8
25. MLČÁK, Z.: *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Vyd. 2. Ostrava: FF UO, 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6
26. NAKONEČNÝ, M.: *Obecná psychologie*. Praha: Triton, 2015. 664 s. ISBN 978-80-7387-929-7
27. OTTOVÁ, K.: *Specifikace krizové intervence poskytované příslušníkům Policie České republiky*. Praha, 2011. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Jitka Lorenzová Ph.D.
28. PRAŠKO, J. a kol.: *Stop traumatickým vzpomínkám*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 184 s. ISBN 80-7178-811-2
29. PRAŠKO, J.: *Jak vybudovat a posílit sebedůvěru*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 256 s. ISBN 978-80-247-1352-6
30. PRAŠKO, J. PRAŠKOVÁ, H.: *Proti stresu krok za krokem*. Vyd. 1. Praha: Grada. 2001. 187 s. ISBN 80-247-0068-9
31. RALBOVSKÁ, D. R.: Psychologické aspekty mimořádných událostí. In Šín, R. a kol.: *Medicína katastrof*. Praha: Galén. 2017. 354 s. ISBN 978-8074-9229-54
32. SVĚTOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ORGANIZACE: *Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů ve znění 10. decenální revize MKN - 10*. Vyd. 2. Praha: Ústav zdravotnických studií a statistiky České republiky, 2013. 876 s. ISBN 978-80-904259-0-3
33. ŠPATENKOVÁ, N. a kol.: *Krize a krizová intervence*. Vyd. 1., Praha: Grada, 2017. 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0
34. ŠPATENKOVÁ, N.: *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 2. akt. a dopl., Praha: Grada, 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3
35. TEJMAR, M.: *Analýza stresu a poskytování posttraumatické intervenční péče u Policie České republiky*. Kladno, 2017. Diplomová práce. České vysoké učení technické v Praze, Fakulta biomedicínského inženýrství, Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva. Vedoucí práce PhDr., Mgr. Rebeka Ralbovská, Ph.D.
36. TEJMAR, M.: *Osobní rozhovor*. Praha, 18. 04. 2018
37. MV-GŘ HZS ČR: *Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/IZS. Hasičský záchranný sbor České republiky*. [online]. Praha: MV-GŘ HZS ČR. 2015. [cit. 05.03.2018]. Dostupné z:

<http://www.hzscr.cz/soubor/stc-12-izs-typova-cinnost-slozek-izs-pri-poskytovani-psyhosocialni-pomoci-122015-pdf.aspx>.

38. VPŠ a SPŠ MV: *Kurz krizového vyjednávání pro policisty ČR*. [online] Praha: VPŠ a SPŠ MV v Praze, 2018. [cit. 20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.skolamv.cz/studujici/vzdelavani/104-kurz-krizoveho-vyjednavani-pro-policisty-cr.html>
39. VÁGNEROVÁ, M.: *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. 816 s. ISBN 978-80-262-0696-5
40. VANKOVÁ, L.: *Péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí v rámci Policie České republiky*. Zlín, 2015. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce doc. PhDr., Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.
41. VODÁČKOVÁ, D. a kol., *Krizová intervence*, Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 544 s. ISBN: 978-80-262-2012-7
42. VYMĚTAL, Š.: *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
43. VYMĚTAL, Š., a kol.: *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2010. 79 s. ISBN 978-80-7312-065-8
44. *Výroční zpráva 2017*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2018
45. *Výroční zpráva 2016*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2017
46. *Výroční zpráva 2015*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2016
47. *Výroční zpráva 2014*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2015
48. *Výroční zpráva 2013*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2014
49. *Výroční zpráva 2012*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2013
50. *Výroční zpráva 2011*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2012
51. *Výroční zpráva 2010*. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2011
52. *Plánované a skutečné početní stavy příslušníků a zaměstnanců Policie ČR k 1.1.2018*. Praha: odd. personálního plánování a analýz PPČR, 2018

### **Právní předpisy, interní akty řízení Policie ČR a související dokumenty**

1. Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách
2. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému ve znění pozdějších předpisů

3. Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád) ve znění pozdějších předpisů
4. Zákon. č. 361/2003 Sb., o služební poměru příslušníků bezpečnostních sborů ve znění pozdějších předpisů
5. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
6. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky ve znění pozdějších předpisů
7. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník ve znění pozdějších předpisů
8. Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů ve znění pozdějších předpisů
9. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 129/2001, kterým se zřizuje systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů
10. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince
11. Závazný pokyn policejní prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestného činu a obětem mimořádných událostí

## 10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obr. 1 – Pohlaví respondentů.....	30
Obr. 2 – Věk respondentů .....	31
Obr. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů .....	31
Obr. 4 – Doba trvání služebního poměru respondentů u Policie ČR .....	32
Obr. 5 – Současné služební zařazení respondentů .....	33
Obr. 6 – Proškolení komunikace s oběťmi .....	34
Obr. 7 – Druh proškolení komunikace s oběťmi.....	35
Obr. 8 – Připravenost respondenta pro komunikaci s oběťmi .....	36
Obr. 9 – Připravenost respondentů pro komunikaci s oběťmi .....	37
Obr. 10 – Vyžadování pracovníků týmu krizové intervence.....	38
Obr. 11 – Požadavek kurzu či školení na komunikaci s oběťmi.....	39
Obr. 12 – Požadavky respondentů na druh kurzu .....	40
Obr. 13 – Zkušenosti kontaktu s oběťmi .....	40
Obr. 14 – Zkušenosti kontaktu s oběťmi (emočně vypjatá situace).....	41
Obr. 15 – Vnímání kontaktu s oběťmi jako psychické zátěže (6 let a více) .....	42
Obr. 16 – Vyrovnávání s psychickou zátěží.....	43
Obr. 17 – Přehled evidence systému KI .....	54
Obr. 18 – Přehled kontaktů na lince pomoci v krizi.....	56



## 11 SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK

Tab. 1 – Služební zařazení u možnosti „jiné“ .....	33
Tab. 2 – Druh proškolení u možnosti „na jiném kurzu nebo školení“ .....	35
Tab. 3 – Připravenost krizových interventů .....	37
Tab. 4 – Vnímání kontaktu s oběťmi jako psychické zátěže (6 let a více) .....	42
Tab. 5 – Vnímání kontaktu s oběťmi jako psychické zátěže (do 5 let) .....	42
Tab. 6 – Vyrovnání s psychickou zátěží u možnosti „jiným způsobem“ .....	44

## **12 SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1 - Dotazník

## **Příloha 1**

Vážení,

dovoluji si Vás touto cestou požádat o spolupráci. Jmenuji se Denisa Bernardová a v současné době studuji poslední ročník na fakultě Biomedicínského inženýrství na ČVUT v Praze.

Pro potřeby své diplomové práce na téma „Krizová intervence u Policie České republiky“, která se zabývá problematikou poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí ze strany příslušníků Policie ČR, Vás žádám o vyplnění předloženého nestandardizovaného anonymního dotazníku, který bude sloužit pouze pro účely zpracování mé diplomové práce k získání informací k danému tématu a nebude nikomu jinému poskytnut.

Velice děkuji za Vaši ochotu a čas při vyplňování dotazníku,

Bc. Denisa Bernardová

### **Instrukce po vypracování dotazníku**

Odpovědi prosím označte křížkem. Kromě otázek č. 7 a č. 15, vyberte pouze jednu odpověď, která nejlépe vystihuje Váš názor. U některých otázek, mimo předdefinovaných možností, naleznete i volné místo pro napsání Vaší odpovědi, která by případně mohla lépe vystihovat Vaši představu.

#### **I. Základní údaje**

1. Pohlaví:

- muž
- žena

2. Věk:

- do 25 let
- 26 - 35 let
- 36 - 45 let
- 46 a více

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- bakalářský studijní program
- magisterský studijní program
- jiné \_\_\_\_\_

4. Doba trvání služebního poměru u Policie ČR:

- do 5 let
- 6 - 10 let
- 11 - 15 let
- 16 - 20 let
- 21 a více let

5. Současné služební zařazení:

- obvodní (místní) oddělení, příp. policejní stanice
- dopravní inspektorát
- oddělení služby kriminální policie a vyšetřování
- jiné \_\_\_\_\_

## II. Otázky

6. Byl/a jste za dobu trvání služebního poměru u Policie ČR (mimo základní odborné přípravy) proškolen/a, alespoň v základních rysech, v problematice komunikace s oběťmi trestné činnosti a mimořádné události za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí?

- ano
- ne (pokračujte otázkou č. 8)
- nechci uvést odpověď

7. Pokud jste na otázku č. 6 odpověděl/a **ano**, tak kde?

(můžete označit i více možností)

- na kurzu kolegiální podpory nebo na kurzu týmu posttraumatické intervenční péče
- na kurzu krizové intervence
- na kurzu krizového vyjednávání

- během studia na vyšší odborné škole
- během studia na vysoké škole
- na jiném kurzu nebo školení. Jakém? \_\_\_\_\_

8. Myslíte si (dle Vašeho subjektivního názoru), že jste Vy osobně dostatečně připraven/a pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí nebo pozůstalými po obětech apod. v situacích, s kterými se v rámci služby nejčastěji setkáváte nebo můžete setkat (např. dopravní nehody, oběti násilné trestné činnosti, komunikace s pozůstalými v případech sebevražd a jiných úmrtí)?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nedokáži posoudit

9. Myslíte si (dle Vašich zkušeností), že jsou policisté na tzv. základních útvarech dostatečně připraveni pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí nebo pozůstalými po obětech apod. v situacích, s kterými se v rámci služby nejčastěji setkávají nebo mohou setkat (např. dopravní nehody, oběti násilné trestné činnosti, komunikace s pozůstalými v případech sebevražd a jiných úmrtí)?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nedokáži posoudit

10. Vyžádal/a jste si při výkonu služby součinnost pracovníka/ů týmu krizové intervence Policie ČR v souvislosti s pomocí oběti trestného činu a mimořádné události aj.?

- ano, opakovaně
- ano, pouze jednou
- ne
- nechci se vyjádřit

11. Uvítal/a byste v rámci celoživotního vzdělávání nějaký druh kurzu nebo školení zaměřeného na komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí nebo pozůstalými po obětech apod.?

- ano
- spíše ano
- spíše ne (pokračujte otázkou č. 13)
- ne (pokračujte otázkou č. 13)
- nevím (pokračujte otázkou č. 13)

12. Pokud jste na otázku č. 11 odpověděl/a **ano** nebo **spíše ano**, tak na co by měl být tento kurz nebo školení zaměřeno?

- spíše na získání obecných teoretických informací k dané problematice
- více na získání hlubších teoretických znalostí k dané problematice
- více na nácvik modelových situací
- spíše na řešení nejčastějších situací, s kterými přicházím do styku (např. jednání s obětí konkrétního trestného činu, oznamování úmrtí apod.)
- nevím
- jiné, uveďte prosím: \_\_\_\_\_

13. Dostal/a jste se při výkonu služby do styku s obětí násilné trestné činnosti a mimořádné události nebo jste musel/a oznamovat úmrtí osoby apod.?

- ano
- ne (konec, přejděte na III. závěrečnou část)
- nechci uvést odpověď (konec, přejděte na III. závěrečnou část)

14. Dostal/a jste v souvislosti s poskytováním pomoci oběti/em trestné činnosti a mimořádné události apod. (např. oznamování úmrtí osoby, komunikace s obětí násilné trestné činnosti) do tak silně emočně vypjaté situace, kterou jste vnímal/a jako psychickou zátěž?

- ano
- ne (konec, přejděte na III. závěrečnou část)
- nechci uvést odpověď (konec, přejděte na III. závěrečnou část)

15. Pokud jste na otázku č. 14 odpověděl/a **ano**, tak jak se obvykle vyrovnáváte s takovou psychickou zátěží?

(můžete označit i více možností)

- po skončení takové situace to už nijak neřeším a nevracím se k tomu - tzv. hodím to za hlavu
- sám
- vypovídáním se u kolegů
- vypovídáním se u svých blízkých (rodinní příslušníci, kamarádi apod.)
- pomocí odborníka v rámci Policie ČR (policejní psycholog, „peer“ z týmu kolegiální podpory apod.)
- pomocí odborníka mimo Policii ČR
- jiným způsobem. Jakým? \_\_\_\_\_
- nechci se vyjádřit

### **III. Závěrečná část**

Zde se můžete volně vyjádřit k tématu krizové intervence u Policie ČR, případně sdělit své zkušenosti, názory, návrhy na zlepšení apod.

## Příloha 2

### INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYUŽITÍM VÝZKUMNÉHO ROZHOVORU

Pro účely zpracování diplomové práce na téma

#### **Krizová intervence u Policie ČR**

Diplomová práce je vedená na Fakultě Biomedicínského inženýrství ČVUT v Praze. V rámci jejího zpracování bude použit rozhovor mezi odborníkem v oboru a autorem diplomové práce.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a uveřejněním informací z něj vyplývajících Bc. Denise Bernardové pro účely výše uvedené.

V Praze  
Dne 18.4.2018

Podpis:



Podpis Autora práce:

