

**ČESKÉ VYSOKÉ
UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE**

**FAKULTA
BIOMEDICÍNSKÉHO
INŽENÝRSTVÍ**



**DIPLOMOVÁ
PRÁCE**

2018

**JAN
DLOUHÝ**



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta biomedicínského inženýrství
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

Krizové situace řešené formou vyjednávání

Crisis Situations Resolved Through Negotiations

Diplomová práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva

Studijní obor: Civilní nouzové plánování

Vedoucí práce: por. Ing., Mgr. Matěj Tejmar

Jan Dlouhý

Kladno, květen 2018

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Jan Dlouhý, DiS.**
Studijní obor: Civilní nouzové plánování
Téma: **Krizové situace řešené formou vyjednávání**
Téma anglicky: Crisis Situations Resolved Through Negotiations

Zásady pro vypracování:


Předmětem diplomové práce bude zjistit, jak dokáží policisté aplikovat formy krizové komunikace v různých krizových situacích a zda jsou v této oblasti dostatečně proškoleni a připraveni. Teoretická část se bude zabývat tím, jaké druhy krizových situací existují a jaké jsou příčiny jejich vzniku. Dále bude obsahovat jednotlivé přístupy ve vyjednávání. Pozornost bude věnována i speciálnímu odvětví vyjednávání, tzv. krizové vyjednávání. V teoretické části bude zhodnocen současný stav a změny dané problematiky. Další součástí budou psychologické aspekty vyjednávání. Praktická část bude zpracována formou kvantitativního výzkumu. Na základě analýzy výsledků dotazníkového šetření u nejméně 150 respondentů bude vyhodnocena připravenost a vzdělanost v daném oboru a navržena opatření na jeho zlepšení. Součástí bude i metoda komparace a SWOT analýza.

Seznam odborné literatury:

- [1] ČÍRTKOVÁ, Ludmila, Policejní psychologie, ed. 2, Aleš Čeněk, 2006, ISBN 80-86898-73-3
- [2] CLEGG, Brian, Vyjednávání, ed. 1., Brno: CP Book, 2005, ISBN 80-251-0582-2
- [3] COHEN, Herb, Umění vyjednat: jak dostat to, co chceš, ed. 1., Praha: Pragma, 1998, ISBN 80-7205-613-1

Vedoucí: Mgr. Matěj Tejmar
Konzultant: PhDr. Mgr. Dana Rebecka Ralbovská, Ph.D.

Zadání platné do: 20.08.2019


.....
vedoucí katedry / pracoviště


.....
děkan

V Kladně dne 02.10.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem Krizové situace řešené formou vyjednávání vypracoval 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 16.05.2018

.....
podpis

Poděkování

Rád bych na tomto místě poděkoval Vám všem, kteří jste mi pomáhali při mé cestě za napsáním této práce. Můj velký dík patří především mému vedoucímu práce panu por. Ing., Mgr. Matěji Tejmarovi, za jeho podnětné a odborné rady. Dále paní PhDr., Mgr. Rebece Ralbovské, Ph.D., za inspiraci a ochotnou pomoc při vlastním empirickém šetření. Jim oběma bych také rád poděkoval za příjemnou atmosféru, která panovala při konzultacích. Dále děkuji všem respondentům, bez jejichž trpělivosti a shovívavosti by nemohla praktická část mé diplomové práce vzniknout.

Abstrakt

Předkládaná diplomová práce se zabývá problematikou krizové situace řešené formou vyjednávání. Hlavním cílem práce je zjistit, zda jsou příslušníci Policie České republiky připraveni a dostatečně proškoleni aplikovat formy krizové komunikace v různých krizových situacích.

Práce je rozdělena na teoretickou část a výzkumnou část. První kapitola teoretické části je členěna na čtyři podkapitoly. V první podkapitole je popsáno, co je Integrovaný záchranný systém. Druhá podkapitola charakterizuje jednu ze základních složek Integrovaného záchranného systému – Policii České republiky. Třetí podkapitola obsahuje pojmy související s krizí. Poslední, čtvrtá podkapitola, uvádí vybrané plány typových činností složek Integrovaného záchranného systému při společném zásahu, u kterých jsou velitelé zásahu příslušníci Policie České republiky.

Na teoretickou část navazuje výzkumná část. Ve výzkumné části jsou stanoveny cíle práce, stanoveny hypotézy, metodika a výsledky práce. Cílem práce je zjistit, zda příslušníci Policie ČR, jež absolvovali základní odbornou přípravu, jsou dostatečně připraveni na krizovou komunikaci a zda požadují další vzdělání v dané problematice. Pomocí anonymního dotazníkového šetření, které bylo uskutečněno mezi příslušníky Policie ČR v rámci Krajského ředitelství policie kraje Vysočina, byly zjištěny cíle práce. Realizovaným výzkumem jsme zjistili, že většina respondentů neabsolvovala u Policie ČR kurz komunikačních dovedností. Na podkladě zjištěných informací jsme provedli analýzu stanovených hypotéz. Získaná data byla porovnána komparací s jinými výzkumy. Dále byla provedena SWOT analýza, při které byly vyhodnoceny silné a slabé stránky, pomocí kterých byly stanoveny příležitosti a hrozby. Výsledky napomáhají k navržení opatření a mohou být dále předmětem k dalším výzkumům.

Klíčová slova

Krizová situace; krizová komunikace; krizové vyjednávání; krize; Policie ČR; první psychická pomoc.

Abstract

The submitted thesis deals with the issue of crisis situation resolution through negotiations. The main goal of the study is to determine if the officers of the Police of the Czech Republic are sufficiently trained to apply the protocols of crisis communication in various crisis situations.

The thesis is divided into the theoretical and the empirical part. The first chapter of the theoretical part is further partitioned into four subchapters. The first subchapter describes what forms the Integrated Rescue System. The second subchapter define one of the basic components of the Integrated Rescue System, the Police of the Czech Republic. The third subchapter contains terminology connected to crises. The last, fourth, subchapter, details selected plans of typified activities of the components of the Integrated Rescue System during joint actions which are led by the officers of the Police of the Czech Republic.

The theoretical part is followed by the empirical part. The empirical part defines the goals of the study, hypotheses, methodology, and the results. The goal of the study is to determine if the officers of the Police of Czech Republic who completed the basic professional training are sufficiently qualified for crisis communication and if they demand further trainings on the issue. To achieve the research goals, the study used anonymized questionnaire survey conducted among the officers of the Police of the Czech Republic serving with the Regional Directorate of the Police in the Vysočina region. The survey determined that most participants had not completed a communication skills training with the Police of the Czech Republic. Based on the information determined by the survey the defined hypotheses were analyzed. The data was then compared to other similar studies. Furthermore, a SWOT analysis was conducted which assessed strengths and weaknesses in order to define

opportunities and threats. The results help to design further measures and may form groundwork for further research.

Keywords

Crisis situation; crisis communication; crisis negotiation; crisis; Police of the Czech republic; first psychic help.

Obsah

1	Úvod	13
2	Současný stav	15
2.1	Integrovaný záchranný systém.....	15
2.2	Policie České republiky	16
2.2.1	Struktura Policie České republiky.....	17
2.2.2	Krajské ředitelství policie kraje Vysočina	17
2.2.3	Prvosledové hlídky Policie České republiky	18
2.2.4	Odborná příprava policistů na krizovou situaci.....	19
2.3	Krize.....	19
2.3.1	Krizová situace	23
2.3.2	Krizová komunikace	24
2.3.3	Krizové vyjednávání	26
2.3.4	První psychická pomoc.....	30
2.4	Vybrané plány typových činností složek IZS při společném zásahu	31
2.4.1	STČ 02/IZS Demonstrování úmyslu sebevraždy	31
2.4.1.1	Role prvosledových hlídek Policie ČR u demonstrování	
	úmyslu sebevraždy	32
2.4.1.2	Dělení sebevražd	33
2.4.2	STČ 12/IZS při poskytování psychosociální pomoci.....	34
2.4.3	STČ 14/IZS Amok – útok aktivního střelce	34
3	Cíl práce a hypotézy	36
3.1	Cíle práce	36
3.2	Stanovené hypotézy	37

4	Metodika	38
4.1	Popis výzkumného šetření	38
4.2	Časový harmonogram sběru dat	38
4.3	Stanovení výzkumného vzorku	38
4.4	Výzkumný nástroj	39
5	Výsledky	40
5.1	Analýza dotazníkového šetření	40
5.2	Vyhodnocení cílů práce	52
5.3	Vyhodnocení hypotéz	53
6	Diskuze	56
7	Závěr	76
8	Seznam použitých zkratk	77
9	Seznam použité literatury	78
10	Seznam použitých obrázků	84
11	Seznamu použitých tabulek	85
12	Seznam příloh	86

1 ÚVOD

Jsem policistou již dvanáctým rokem. Za svou policejní kariéru jsem působil na několika pracovních místech. Můj začátek kariéry policisty započal roku 2006, kdy jsem nastoupil na oddělení hlídkové služby v ul. Krakovská v hlavním městě. Po pár měsících služby jsem absolvoval v Brně několika měsíční základní odbornou přípravu zakončenou ústní a praktickou zkouškou. Zde byly, mimo jiné, prováděny tzv. modelové situace. Od této doby jsem žádné školení, kurzy či cvičení, v oblasti dovedností krizové komunikace, neabsolvoval.

Práce u bezpečnostních sborů je náročným a mnohdy i celoživotním povoláním. Konkrétně služba u ozbrojeného bezpečnostního sboru – Policie České republiky je jak po fyzické, tak po psychické stránce namáhavá a ne každý jedinec toto povolání může dělat. Jedná se o povolání, které sebou přináší určité odhodlání. „Řadoví“ policisté nemohou vědět, do jaké služby nastupují a co je ve službě „čeká“. Při svém povolání musejí především komunikovat. To, jakým způsobem se vede komunikace, je jednou z hlavních schopností dobrého policisty. Pokud disponuje policista dobrou komunikační schopností, popřípadě umí vyjednávat, je schopen ve své službě např. rozmluvit sebevrahovi vzít si život.

Diplomová práce se zabývá krizovými situacemi řešenými formou vyjednávání. Je rozdělena na dvě části. První část je tvořena teoretickou částí, která je dále členěna na čtyři podkapitoly. Tyto podkapitoly vysvětlují pojmy, jako jsou Integrovaný záchranný systém, Policie České republiky, krize a vybrané plány typových činností. Druhou částí je výzkumná část. V této části jsou stanovené cíle, stanovené hypotézy, metodika a výsledky. Výzkumná část vychází z výsledků dotazníkového šetření, které bylo provedeno u policistů

Krajského ředitelství policie kraje Vysočina. Dotazník je zaměřen mimo jiné na zjištění účasti při demonstrování sebevraždy, na zjištění absolvování kurzu dovednosti v krizové komunikaci.

Hlavním cílem práce je zjistit, zda jsou příslušníci Policie České republiky dostatečně připraveni a proškoleni v problematice krizové komunikace. Dále zda by ti, co jsou u sboru více jak pět let, souhlasili se zařazením dovedností krizové komunikace do celoživotního vzdělávání. Dalším cílem práce je prozkoumat, zda hraje roli v krizové komunikaci pohlaví.

2 SOUČASNÝ STAV

2.1 Integrovaný záchranný systém

Integrovaný záchranný systém, (dále jako „IZS“) lze definovat jako koordinovaný postup jednotlivých složek. Tento postup je následně aplikován při přípravě na mimořádnou událost (dále jako „MU“) a při realizaci záchranných či likvidačních prací (dále jako „ZaLP“). Praxe ukázala, že zrod IZS je velmi podstatnou záležitostí a to díky aktivitám záchranářů při likvidacích následků krizových situací či MU. Především byl kladen důraz na správné nasměrování jednotné a společné činnosti všech subjektů. Právě ty, disponují nezbytnými prostředky, silami, pravomocemi, které v dané chvíli potřebují a mohou následně aplikovat. Jednou z možností využití IZS je případ, kdy vznikne potřeba současně realizovat ZaLP dvěma či více složkami IZS. Další eventualitou je příprava na vznik MU. O jaké zmiňované složky se jedná? IZS se člení na dva typy složek. První z nich jsou základní, druhé poté ostatní¹.

IZS lze vnímat také z právního hlediska. Právě v zákoně č. 239/2000 Sb., zákona o IZS je vymezeno v § 1 a pojmy pro účely tohoto zákona v § 2. Ve spojitosti se způsobem řízení IZS, lze hovořit o třech úrovních. Konkrétně se jedná o úroveň taktickou, operační a strategickou. Za všechny aktivity, které jsou spjaté se ZaLP pracemi na taktické úrovni, odpovídá především velitel zásahu. Operační střediska základních složek IZS provází a vede řízení na operační úrovni. Operační a informační střediska Hasičského záchranného sboru České republiky jsou zároveň také operačními, informačními středisky IZS. Velitel zásahu může požádat také o pomoc starosty obecních úřadů s rozšířenou působností, hejtmany krajů či Ministerstva vnitra (dále jako „MV“)

¹Rozdělení IZS – příloha č. 1 (viz přílohy)

o zapojení do koordinační činnosti při realizaci ZaLP. Poté se jedná o strategickou úroveň. (Fiala, Vilášek, 2010)

V případě zásahu jsou složky IZS nuceny přizpůsobit se příkazům velitele zásahu a samozřejmě se jimi i řídit, popř. pokyny starosty obce s rozšířenou působností, hejtmána kraje či MV (pokud se jedná o realizaci koordinace ZaLP). Pokud se jedná o konání ZaLP v nouzovém stavu, stavu, kdy je ohrožen stát či stavu válečného, musí se složky IZS řídit pokyny, které jim dává MV. Při vyhlášení stavu nebezpečí, se IZS odkazuje na pokyny hejtmána kraje. Personál a prostředky primárních a ostatních složek IZS jsou mnohdy pojmenovány mezinárodně platnými rozpoznávacími symboly pro zdravotnickou službu, civilní ochranu a duchovní personál, a to za válečného stavu. (Blažková a kol., 2015)

2.2 Policie České republiky

V této podkapitole se zaměříme na jednu z výše uvedených základních složek IZS, kterou je Policie České republiky. V roce 2016 uplynulo dvacet pět let od vzniku této základní složky. Z hlediska dějin se nejedná o dlouhé období, i přesto se dá říct, že má svoji historii. Ve vývoji Policie ČR se odrazily významné mezníky, kterými naše společnost prošla od roku 1991. Svou existencí se řadí do střední délky. Pokud se poohlédneme do historie, tak naše republika poznala sbor, který existoval téměř padesát let (Sbor národní bezpečnosti), ale také pouze méně než dva roky (Federální železniční policie). Avšak svou existencí již překročila trvání prvorepublikového četnictva. (Šteinbach, 2016)

Podle zákona č. 273 z roku 2008, o Policii České republiky, je Policie ČR jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který slouží veřejnosti. Má za úkol chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek. Dále předcházet trestné

činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu. Policie ČR je podřízena ministerstvu vnitra, které vytváří podmínky pro plnění úkolů policie. Za činnost policie odpovídá policejní prezident ministru vnitra.

2.2.1 Struktura Policie České republiky

Struktura útvarů Policie ČR zůstává i přes všechny organizační změny v základu stejná. Policejní ředitelství nebo Policejní prezidium ČR je na vrcholu, v soustavě útvarů jsou dále celorepublikové útvary a nakonec útvary s územně omezenou působností, a to zpravidla na krajském a okresním stupni. Oficiální terminologie doznala v průběhu dvaceti let změn. Původně byly celorepublikové útvary zahrnuty do kategorie útvarů s územní působností, od 1. ledna 1994 se užívalo označení útvary s působností na celém území ČR a od 1. ledna 2009 je zavedeno zatím nejvhodnějším označením útvary s celostátní působností. Nižší územní útvary byly nejprve spolu s celostátními zahrnuty do skupiny útvarů s územně vymezenou působností. Krajská ředitelství a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství policie se rozlišují od roku 2009. Krátkou dobu přetrvala kategorie základních útvarů a to z doby SNB. Dnem 24. února 1992 oficiálně ztratily základní útvary postavení útvarů, kdy se staly součástí (organizační články) těch útvarů, které je dosud řídily. Toto označení – základní útvar – se i přesto stále používá v běžném jazyce policistů. (Šteinbach, 2016)

2.2.2 Krajské ředitelství policie kraje Vysočina

Kraj Vysočina spolu s Libereckým krajem zůstaly jako jediní ze soustavy 14ti krajů v podřízenosti více správ policie ČR. Správa policie ČR Jihomoravského kraje se dnem 31. prosince 2008 rozšířila o okresy Pelhřimov a Havlíčkův Brod.

Správa policie ČR Severočeského kraje se rozšířila o okres Semily. Tímto rozšířením každý ze 14ti samosprávných krajů náležel do působnosti jediné správy kraje. Krajská ředitelství policie vznikla dnem 1. ledna 2009, čímž nahradila správy kraje. Krajských ředitelství bylo celkem osm. Jednalo se o tzv. velké kraje, jejíž územní působnost byla vymezena územím jednoho, dvou nebo tří samosprávných krajů. Krajská ředitelství policie se dnem 1. ledna 2010 dostala na počet 14, čímž pro každý samosprávný kraj bylo zřízeno jedno krajské policejní ředitelství. (Šteinbach, 2016)

Velikost kraje Vysočina je 679 562 hektarů a nachází se ve středu České republiky, kde žije 511 645 obyvatel. Vysočinou prochází více než 90 km dálnice D1. Do 1. ledna 2009 byly územní odbory Policie ČR na Vysočině rozděleny do tří krajů. Byl to kraj Východočeský, kraj Jihomoravský a Jihočeský. Východočeský kraj disponoval Havlíčkobrodskem, Jihomoravský disponoval Okresním ředitelstvím Policie ČR v Jihlavě, Třebíči a Žďáru nad Sázavou. Jihočeskému kraji patřilo Pelhřimovsko. Územní odbor Policie ČR v Havlíčkově Brodě a Pelhřimově se od začátku roku 2009 připojily ke Krajskému ředitelství policie Jihomoravského kraje. Následně vzniklo dnem 1. ledna 2010 Krajské ředitelství policie kraje Vysočina se sídlem v Jihlavě. Toto ředitelství disponuje územními odbory policie v Havlíčkově Brodě, Jihlavě, Pelhřimově, Třebíči a Žďáru nad Sázavou. (O nás – Kraj Vysočina, [online], 2018)

2.2.3 Prvosledové hlídky Policie České republiky

Policie ČR, respektive její vedení, již v uplynulém roce 2017 informovalo o prodloužené koncepci rozvoje policie do roku 2022. Součástí této koncepce je, mimo jiné, prioritou právě v prvosledových hlídkách Policie ČR. Koncepce, o které mluvíme, počítá na každém územním odboru policie s minimálně dvěma speciálně vybavenými a vycvičenými prvosledovými hlídkami. Tyto hlídky musí každý územní odbor minimálně jednou ročně prověřit cvičením.

Kromě tohoto cvičení jsou členové hlídek připravováni již v době základní přípravy (Vedení policie se setkalo s vedením UBS, [online], 2017)

2.2.4 Odborná příprava policistů na krizovou situaci

Každý nově přijatý policista musí absolvovat základní odbornou přípravu. Základní odborná příprava poskytuje policistům zaměření vzdělání v oboru bezpečnostně-právní činnost formou odborného vzdělávání ve vzdělávacím zařízení Útoaru policejního vzdělávání a služební přípravy PČR ve smyslu zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění novel, pro vybraná služební místa. (Informace k základní odborné přípravě (ZOP), [online], 2018)

V § 45 odst. 2 písm. b) zákona č. 361/2003 Sb, o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, je uvedeno, že vedoucí příslušník je povinen zabezpečovat vyškolení a vycvičení příslušníků pro výkon služby. Na tento zákon navazuje Závazný pokyn policejního prezidenta (dale jen "ZPPP") č. 4 z roku 2009, který stanovuje provádění služební přípravy příslušníků Policie ČR. ZPPP rozlišuje služební přípravu do tří skupin. První skupinu tvoří příprava, která je obsahově podle rozsahu oprávnění a povinností policisty. Druhá skupina přípravy je rozlišena organizačně na centrálně nebo decentralizovaně plánovanou a realizovanou přípravu a třetí skupina přípravy je podle forem a metod realizace (kurzy, školení, výcvik atd.). Druhy služební přípravy jsou uvedeny v příloze č. 4 (viz přílohy).

2.3 Krize

„Krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v navykším způsobu života, a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů.“ (Matoušek, 2003, s. 98)

Kastová (2000, s. 15) vymezuje krizi jako „nejvyšší bod, vrchol, avšak také bod obratu, zorat v dění. O krizi hovoříme tehdy, když se člověk ocitne v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnutí, která má k dispozici.“

Z pohledu psychologického slovníku se jedná o psychickou zátěž, která může směřovat k selhání dosavadních regulativních mechanismů (oblasti sociální, psychické, biologické). (Hartl, 2004)

Dle Špatenkové a kolektivu (2004) je krize jisté neštěstí či traumatický zážitek, který potkal nás či někoho kolem nás. Konkrétně uvádí za typické kupříkladu nevěru, neplánované těhotenství, sebevraždu, narození postiženého dítěte, rozvod, rozchod, válku, dlouhodobou ztrátu zaměstnání, úmrtí člověka, havárii, uvěznění, přepadení či znásilnění osoby, týrání, útok. Tento výčet však, ale není zdaleka úplný. Krizi často spojujeme s potřebami – potřebou bezpečí a jistoty. Právě při ní dochází často k jejich narušení.

Hlavními okolnostmi zrodu krize jsou především: dlouhodobý vznik zárodku krize, případně její nenadálé propuknutí, bezprostřední dopad, velmi často dlouhodobý následek. (Chalupa, 2012) Krizi může rozpoutat řada příčin, tzv. precipitory. Ty lze rozdělit na vnější a vnitřní.

Příčiny krize:

- 1. Vnější krize** – hovoříme zde o dvojnásobných situacích, kdy je buď subjektu brán konkrétní objekt, případně se mu dává objektů více. V prvním zmiňovaném se stává příčinou ztráta, v druhém pak volba. Poslední příčinou je pak změna vnějších podmínek.
- 2. Vnitřní krize** – zde se musí osoba ztotožnit se svým vlastním vývojem. Pokud se nedokáže zadaptovat a ztotožnit s konkrétními vývojovými

úkoly nastupuje krize. Dále pak tzv. hybris. V tomto případě jedinec využije nevhodný regulační mechanismus. Ten poté selže a nastane krize. (Špatenková a kol., 2004)

I na pojem krize lze pohlížet z několika různých hledisek. Konkrétně se jedná o typologizaci, kdy lze vymezit krize na:

1. **Vývojové** – jedná se o krize z očekávaných změn, jsou nedílnou součástí lidského života, lze je spojovat s každým z nás.
2. **Situační** – říkáme jim také traumatické, jsou dopadem vnějších, neočekávaných situací. Zahrnujeme sem kupříkladu smrt blízké osoby.
3. **Kumulované** – říkáme jim také chronické, k těmto krizím docházejí zejména tehdy, pokud osoba ustoupí od řešení vývojových krizí případně, v případě traumatické krize (krize se pozastavila ve fázi emoční reakce). (Špatenková a kol., 2004)

Z hlediska délky a hloubky trvání, krizi rozlišujeme na akutní. V tomto případě má krize jasně vymezen počátek a průběh. Objevuje se při ní spousta emocí, příznaků (např. úmrtí rodinného příslušníka). Dále chronickou krizi. Při ní osoba prožívá krizi pozvolně. Zde nejsou příznaky tak intenzivní. Často je spojována s dlouhodobým zatížením (např. špatné pocity v důsledku amorálního činu – odraz na sebevědomí). A kumulovanou krizi, která naopak představuje velice zvláštní typ, který může obsahovat jak chronickou, tak akutní formu krize. Za vznik tohoto typu mohou především příčiny, které odkrývají vzpomínky na předešlé ne příliš zpracované podněty z minulosti. Zpětná vazba jedince bývá proto velice silná. (Mlčák, 2011)

V souvislosti s krizí člověk zažívá mnoho pocitů, které jsou spojeny především se stavem osobní nespokojenosti. Dle Špatenkové a kolektivu (2004) se jedná především o strach, nervozitu („nezbývá mi příliš mnoho času...“,

„pokud něco neudělám...“, „nevím, co si mám počít...“), dále pak pocit nemožnosti kontrolovat se, povinnost změny, adaptace v nové situaci a další.

Krize může vést až k negativním důsledkům jako jsou sebevražedné sklony či zhoršení duševního stavu. (Cimrmannová a kol., 2013) Často je tento stav spojen s obavou, jaká bude budoucnost, nejistotou, strachem ze změny. Osoba je mnohdy v dané krizi chaotická, dezorientovaná, hledá falešný způsob řešení dané situace. Někdy tomu však může být naopak. Krize může vést ke zmapování vnitřních zdrojů, růstu osobnosti. Častokrát mluvíme také o tzv. well beingu. Jedná se o opak krize, tedy stav osobní pohody, optimismu. (Blatný, 2006) V moderní psychologii je velmi často užívaný termín **coping**, který je spojován s tím, jak daný jedinec zvládá krizi. Nyní přejdeme k vysvětlení tohoto pojmu. Konkrétně vychází z úsilí pochopit potřeby života a vědomě na ně reagovat. Mezi vlivy, které působí na coping můžeme zahrnout tzv. **copingové strategie** a **osobnostní vlastnosti jedince**. Ty vznikají už v raném dětství a obohacují se sociálním učením v průběhu života. Mezi základní copingové strategie řadíme především zaměření se na sebe a zaměření se na problém. (Cimrmanová a kol., 2013)

Lze konstatovat, že se v těchto případech velmi často doporučuje řešit konkrétní situaci, zaměřit se na vlastní prožitky, snaha dostat ze sebe negativní napětí, či s někým o daném problému komunikovat a snažit se najít společnými silami způsob řešení. Další poznatky k tomuto tématu lze spojit také s kapitolou č. 2. 3. 3.

„V krizi není možné zůstat věčně. Energie, která se v krizi uvolnila, aby se věci daly do pohybu, se vyčerpává ve své intenzitě, ale úplně nemizí. Proměňuje se. Jestliže krize tedy nepřinesla ovoce ve smyslu řešení, posunu, transformaci – proků procesů zrání, přichází ke slovu nějaké náhradní řešení.“ (Vodáčková, 2002) Příloha č. 2

znázorňuje několik vybraných aspektů, které mohou mít vliv na kladné vyústění z krize (viz přílohy). Konkrétně se jedná kupříkladu o kulturní a společenské vlivy, osobnostní charakteristiky a další.

2.3.1 Krizová situace

„Patří sem všechny mimořádné zátěžové události, se kterými se můžeme v životě setkat. Zpravidla jsou hůře předvídatelné nebo dokonce zcela nepředvídatelné, ohrožují jedince nebo celé skupiny, vyvolávají nouzový stav a akutní řešení.“ (Evangelu Ester, 2013, s. 10)

Krize je zátěžový (kritický) stav, který trvá nějakou dobu. Díky tomu se dostává jedinec do stavu, který je pro něho silně negativní. Tento status jedince vzniká díky kritickým událostem, které se staly. Právě tyto události směřující a vyvolávající danou zátěž nazýváme krizové situace. Ty lze formulovat mnoha způsoby. Jedná se o momenty, které v člověku vzbuzují jisté psychické napětí a ovlivňují značně jeho chování. (Krizová komunikace, [online], 2011)

Blažek (1999) uvádí ve své publikaci, že se jedná o situaci, kdy má jedinec nějaký plán a ten mu je jistým způsobem narušen. Daná situace se v daném okamžiku jeví jako neřešitelná, cítí se bezmocně, jeho rozumové schopnosti se zmenšují, daný stav se vymyká kontrole. Autor dále popisuje, že jedinec vnímá v krizové situaci své potřeby jako ohrožené, je demotivován v případě opakovaného neúspěšného snažení. To mnohdy vede jedince k potřebě něco změnit. Konkrétně jde buď o únik z dané situace případně řešení dané situace.

Dle Vodáčkové a kol. (2002) se díky krizové situaci naruší navyklý způsob žití, to následně vede ke stresu, nerovnováze.

Existuje mnoho variant krizových situací, se kterými se může policista či konkrétně vyjednávač setkat. Konkrétně se dá hovořit o jednání s: duševně

nemocným jedincem, agresivním jedincem, ozbrojeným jedincem, sebevrahem nebo jedincem pod vlivem alkoholu nebo drog. Nastalá krizová situace nám mnohdy nedovoluje plánovat ani předvídat dopředu. Do výsledného řešení je důležité brát v potaz i místo, kde ke krizové situaci dochází.

2.3.2 Krizová komunikace

V této podkapitole věnujeme pozornost problematice krizové komunikace, která hraje v pozici policisty podstatnou roli. Následně vysvětlíme, co vlastně krizová komunikace obnáší, kdy se využívá, případně na co si u ní dát pozor. Každý policista se jistě dostal jako první někdy k incidentu, který musel akutně ihned řešit např. jednání se sebevrahem. Právě v této situaci je důležité, aby věděl, jak má komunikovat, aktivně naslouchat, uklidnit situaci, vyjednávat než přijede policejní vyjednávač. Tento policista by měl dokázat vézt krizovou komunikaci. Jeho úkolem je především zabránit možným škodám, usnadnit práci policejnímu vyjednávači, zabránit škodám na zdraví.

„Krizová komunikace je specifická forma sociální komunikace a současně nástrojem krizového řízení. Může mít formu verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, jedno – i dvousměrnou, veřejnou, mezosobní, skupinovou a masovou komunikaci.“ (Antušák, Vilášek, 2016, s. 25) Vymětal jí definuje jako „výměnu informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před, během a po skončení mimořádné události.“ (Vymětal, 2009, s. 16)

Za počátek krizové komunikace lze považovat především vznik krizové situace do předání policejnímu vyjednávači. Krizová komunikace není nikdy dostatečnou náhradou za vyjednávání, které vede policejní vyjednávač s příslušným školením. Na každou situaci je nutné pohlížet individuálně, proto je obtížné využívat vždy univerzální větu pro počátek rozhovoru. Následující věty by však mohly být dobrým typem. Jedná se o věty z praxe autora této

diplomové práce“. Mám danou situaci pod kontrolou, cítíte se dobře? Můžete mi říci, co se tu odehrálo? Dokud spolu hovoříme, žádné nebezpečí od policistů Vám nehrozí. Naopak existují věty, které není vhodné při krizové komunikaci využívat vůbec: Za to, co si udělal, půjdeš určitě sedět. Uklidni se a nedělej blbosti. Už sem jede terapeut a ten tě zklidní. Nebojím se tě, nemysli si. Policista by vždy měl myslet především na svou bezpečnost, kterou by měl prvotně zajistit. Poté zjistit, jaká je situace, tu zhodnotit a zavolat pomocné jednotky. Dále by měl ujistit daného jedince, že je vše v pořádku, že se nic neděje. Obvykle na prvních větách stojí celá následující komunikace. Při rozhovoru by mělo zaznít, že osoba hovoří s policistou. Následně může být využito výše uvedených otázek. Pokud má policista kontrolu nad danou situací a mezi jím a jedincem vznikl při rozhovoru soulad, řídí se nadále instrukcemi: zůstává v kontaktu s jedincem; zaznamenává si veškerou komunikaci se subjektem; snaží se dovolit jedinci, aby hovořil; nedává subjektu rozkazy; minimalizuje nastalé události; je upřímný; vytváří dobrý vztah se subjektem; pokud si není jistý, zda subjekt všemu rozumí, zeptá se ho; nikdy by neměl říkat ne; postupně zmírňuje požadavky; nikdy by neměl subjektu nic slibovat; pokud nelze subjektu vyhovět, nevytváří nová řešení; nikdy by se neměl vystavovat tváří v tvář; nikdy by neměl dovolit subjektu záměnu rukojmích, především se nenechat přemluvit k výměně rukojmího za sebe. (Dolan, 1989)

Mezi účastníky styku dochází k výměně informací, buď verbální² či neverbální³ formou. Tyto dvě formy se vzájemně doplňují. Konkrétně dochází ke sdělování názorů, myšlenek, pocitů a faktických skutečností. (Čírtková, 2015)

² Verbální komunikace = dorozumívání prostřednictvím psané či mluvené formy jazyka. Základem je slovo. (Matoušková, Spurný, 2005, s. 25)

³ Neverbální komunikace = „Neverbální komunikace: komunikace, která je zprostředkována pohyby těla, gesty, mimikou, pohyby očí, kvalitou hlasu, pauzami v řeči, zvuky, vzdáleností, čichovými vjemy apod.“(Měchurová, 2002, s. 75)

Při komunikaci bychom se měli zaměřit také na to, abychom ovládali dovednost správně číst a interpretovat to, co nám naznačuje druhá strana. (Štěpaník, 2005)

Důležité je také oblečení a vzdálenost, kterou při vyjednávání s druhou stranou máme. (Blažek, 1999)

Důležitým aspektem při krizové komunikaci je také aktivně naslouchat druhému, parafrázovat, objasňovat danou situaci, napodobovat jednání a chování, přesvědčovat, klást otázky atd. Nyní bych pokračoval textem zaměřeným na krizové vyjednávání.

2.3.3 Krizové vyjednávání

Podstatou krizového vyjednávání je především to, že ho vykonává policejní vyjednávač. Začíná po převzetí komunikace policejním vyjednávačem, zakončen je buď vyřešením prostřednictvím krizového vyjednávání, nebo dalšími prostředky.

Dle Vymětala (2009) se jedná o postup zaměřený na incidenty a krizi, kdy pracuje policejní vyjednávač s pachateli a dalšími zúčastněnými. V první řadě s nimi komunikuje. Tato metoda se využívá především v případech, kdy je velké nebezpečí, zranění nebo riziko smrti. Hlavním záměrem vyjednávání je docílit dohody. Počátek krizového vyjednávání se datuje kolem 70. let 20. století.

Ve spojitosti s vyjednáváním hovoříme o dobrovolnosti, dále pak o nejistotě, že dojde mezi stranami k dohodě. Rozdělujeme vyjednávání přímé a nepřímé⁴. (Potočková, 2013)

⁴ „Přímé (s přímou účastí samotných aktérů sporu) a nepřímé (delegované na pověřenou osobu). (Potočková, 2013, s. 41)

Podle Fritzsche (2015) jsou nutní dva nebo více zúčastněných, je zapotřebí dvou či více rozdílných záměrů, obě strany mají chuť nalézt východisko.

Uvedený autor

rozlišuje dva modely vyjednávání: partnerské vyjednávání, strategické vyjednávání.

- **Partnerské vyjednávání** (win – win) – „tzv. hra s otevřenými kartami“. Strany si vzájemně upřímně sdělují vše o své situaci, poté hledají vhodné alternativy řešení, v závěru obě se vším souhlasí;
- **strategické vyjednávání** - obě strany chtějí vyhrát, obdržet co nejvíce benefitů. Obě strany používají vypočítavě tahy proti sobě.

Fáze vyjednávání: Do nich řadíme přípravu, vstup, výměnu informací a vlastní vyjednávání.

Příprava spočívá v určení si cíle vyjednávání. Vyjednaváč musí vědět, čeho chce dosáhnout a musí se v tom orientovat (minimální cíl, maximální cíl). Důležité je se zamyslet, nad zájmy protistrany a mít nachystanou cestu k ústupu. Směřovat k zajištění uvolněné atmosféry, která napomůže pozitivnímu dialogu (dobré je odstartovat a zakončit dialog něčím kladným; pokud partner nemluví, neznačí to nic dobrého; mnohdy pomáhá, když protější stranu překvapíme drobným dárkem). (Termann, 2002)

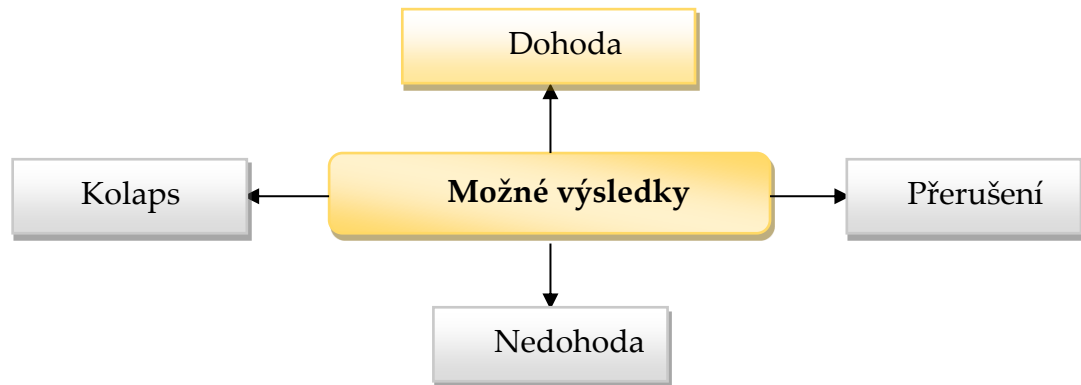
Před daným vyjednáváním si je vždy dobré promyslet, jak přemýšlí druhá strana. Jaký je asi její minimální cíl? Čeho by chtěla dosáhnout nejvíce? Vždy je dobré, se podívat pohledem druhého. Fritzsche (2015) zmiňuje, že pokud svého minimálního záměru nedosáhneme, je lepší s daným vyjednáváním skončit již zpočátku. Je doporučeno, si jak minimální, tak maximální cíl zapsat písemně.

Vstup - podstatné je věnovat zpočátku pozornost především neformální konverzaci. V průběhu vyjednávání je samozřejmě zapotřebí průběžně sledovat to, jak se prezentuje samotná protistrana (jestli není nervózní, jestli udržuje oční kontakt, jak vypadá, jak mluví atd.). V průběhu jednání se můžeme ptát na to, co nás zajímá přímo. Existují však také informace skryté, které nás jako policejního vyjednavče mohou zajímat. Důležité je si také připravit náhradní plán. Dalším krokem je získání co nejvíce **informací**, které jsou velmi důležitým podpůrným zdrojem. Termann (2002) zmiňuje, že je podstatné získat co nejvíce potřebných informací a následně uskutečnit jejich rozbor. Uvádí, že informace získáváme jak o daném „protihráči“, tak i o nastalé situaci. Měli bychom si také dokázat představit, jak se druhá osoba cítí, vcítit se do ní (zaměříme se na to, jaké bychom využili na jejím místě strategie, jak bychom vyjednávání začali, jak bychom reagovali na otázky, jaké by byly naše silné a slabé stránky atd.).

„Argumentovat znamená racionálně dokazovat, zdůvodňovat svá tvrzení. Bez argumentace se při přesvědčování a získávání druhých neobejdeme. Nejčastějšími fauly jsou: osobní výpad, urážka druhé strany, zlehčení hodnot nebo osob, které druhý vyznává a uznává, výsměch na adresu opačného postoje.“ (Štěpaník, 2005, s. 140)

Důležité je zjistit všechny úmysly druhé strany a dle toho poté zvolit danou taktiku a přístup. Poté přistoupíme k **vlastnímu vyjednávání**. Cílem poslední fáze je především uzavření dohody mezi jednotlivými stranami. Dochází k předložení návrhů. Zde se ukáže, jestli příprava vyjednavče byla na dobré úrovni. Obě strany nyní využívají připravené argumenty. Ty by měl vyjednavč předkládat postupně a některé si ponechat jako zálohu. Vše, s čím přichází, musí mít podložené a ověřené. Poté, co se společně domluví obě strany na dohodě, je zapotřebí, aby vyjednavč stále rekapituloval, na čem se dohodli. (Štěpaník, 2005)

Vyjednávání však může skončit i jinak. Konkrétně buď kolapsem, kdy se strany nedohodnou; poté nedohodou, kdy se strany shodnou, že se nemohou na ničem dále domluvit; přerušením, kdy se strany domluví, že společná komunikace bude dále probíhat, ale jen v případě podmínek, které si strany domluví. Následující schéma výsledky vyjednávání ztvárňuje.



Obrázek 1 – Možné výsledky jednání (zdroj: Plamínek, 2009, s. 60)

Podle závazného pokynu policejního prezidenta č. 103/2009, o krizovém vyjednávání, se krizovému vyjednávání v rámci Policie ČR věnují policejní vyjednaváči, kteří jsou v této problematice odborně vyškoleni a pravidelně cvičeni. Stěžejním a zásadním předpokladem stát se vyjednavčem je úspěšně zvládnout tzv. specializační kurz, jehož délka je 14 dní. Dalšími kurzy jsou tzv. inovační kurzy, které probíhají přibližně každé dva roky a jsou v délce jednoho týdne. Policie ČR disponuje v současné době s počtem přibližně sto padesát příslušníků policie, kteří pracují v pozici policejního vyjednavče. Pokud tento počet podělíme čtrnácti kraji, tak se jedná o počet vyjednavců na kraji okolo deseti příslušníků. Avšak tato činnost není jejich hlavní pracovní náplní, jelikož jsou většinou zařazeni na jiné pozici ve struktuře Policie ČR.

2.3.4 První psychická pomoc

První psychická pomoc je 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. (MV-GŘ HZS, 2015, s. 5)

Pokud se už policista dostane do situace, kdy musí poskytnout první psychickou pomoc, tak by neměl zapomenout, jaké kroky první psychická pomoc obnáší. Prvním takovým krokem je navázání kontaktu se zasaženou osobou a zjištění jejího zdravotního stavu. Následně je zapotřebí ochránit soukromí a dbát na důstojnost zasažené osoby. V průběhu pomoci by měl policista zasaženou osobu informovat o tom, co se děje a naslouchat jí. V neposlední řadě ji po celou dobu zjišťovat a zajišťovat základní potřeby a hlídat její bezpečí. Policista by měl situaci řešit hned v daném čase a místě, případně v bezprostředních následujících krocích a neměl by hledat dlouhodobá řešení. Zasaženou osobu následně předává do péče blízkých osob nebo dalších služeb. (MV-GŘ HZS, 2015)

Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016 ze dne 26. září 2016, o psychologických službách upravuje poskytování psychologických služeb v Policii ČR. V třetí části zavádí pojem Systém kolegiální podpory jako „poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, popřípadě jejich blízkým osobám (dále jen „příjemce kolegiální podpory“), kteří jsou v komplikované, psychicky náročné životní situaci, poskytovateli kolegiální podpory – peery“ Cílem tohoto systému kolegiální podpory je předcházet a zabránit rozšíření a rozvoji psychickým obtížím policistů a zaměstnanců.

2.4 Vybrané plány typových činností složek IZS při společném zásahu

Katalog typových činností IZS disponuje přehledem postupně vydávaných typových činností složek IZS. Jedná se o takové druhy MU, u kterých zasahuje zpravidla více složek IZS. Typová činnost složek IZS je souborem několika listů vztahující se k řešení jednoho konkrétního typu mimořádné události. Jeho obsahem jsou základní informace (listy) použitelné pro všechny složky IZS. Dále informace pro ty, které se řešení daného druhu mimořádné události zpravidla zúčastní (check listy velitele zásahu) a nakonec obsahuje informace (listy) použitelné jednotlivými složkami IZS přímo na místě zásahu nebo při odborné přípravě (check list velitele složky). (MV-GŘ HZS ČR, 2005)

Z pohledu typových činností složek IZS není otázka „co“ prioritně důležitá (zasáhnout a zachránit), nýbrž vyšší prioritu má otázka „jak“ a nejvyšší prioritu mají související otázky „jak efektivně“ a „s kým“. V této práci jsou vybrány dvě typové činnosti, kterými jsou STČ 02/IZS (demonstrování úmyslu sebevraždy) a STČ 14/IZS (aktivní střelec), jelikož se jedná o typové činnosti, kde je hlavní, důležitou a nepostradatelnou zakročující základní složkou - Policie ČR, konkrétně prvosledové hlídky a policejní vyjednavací, kteří disponují silou a prostředky ke zvládnutí těchto situací. (MV-GŘ HZS ČR, 2005)

2.4.1 STČ 02/IZS Demonstrování úmyslu sebevraždy

Tato podkapitola charakterizuje vybranou typovou činnost, která může být oznámena složkám IZS. V tomto případě se jedná o oznámení, kdy osoba nebo osoby demonstrují úmysl spáchat sebevraždu (suicidum). Při tomto úmyslu jsou dvě varianty, přičemž u jedné není pravděpodobné, že vznikne újma na životě, zdraví nebo majetku jiným nezúčastněným osobám. V druhém případě

při pokusu o sebevraždu nebo jejím dokonáním hrozí újma na životě, zdraví nebo majetku i jiným nezúčastněným osobám.

Jedná se o typovou činnost, jejíž charakter je v tom, že samotnou suicidiální intervenci by měl realizovat vyškolený odborník. S tímto odborníkem by měly být konzultovány všechny činnosti ostatních složek IZS, které provádějí samotný zásah. Očekávanou hlavní zasahující složkou, je jak jsme uvedli, Policie ČR. Stěžejní u této krizové situace je vhodně aplikovaný postup suicidiální intervence. V případě, že jsou složky IZS již na místě může tlak na zkrácení suicidiální intervence působit pro minimalizaci následků kontraproduktivně. Proto je lepší případný zásah spíše oddalovat a neuspěchat. Pokud se nejedná o specifické případy, kdy je osoba například vyčerpaná, má špatný fyzický stav nebo jsou špatné klimatické podmínky. Určitou roli může sehrát i užití zvláštního výstražného zařízení při dojezdu na místo zásahu. Je tedy potřeba zvážit jeho užití. (MV-GŘ HZS ČR, 2005)

2.4.1.1 Role prvosledových hlídek Policie ČR u demonstrování úmyslu sebevraždy

Oznámení této typové činnosti prvosledové hlídce probíhá běžně prostřednictvím operačního střediska. Hlídka se musí na místo zásahu neodkladně dostavit a prostřednictvím radiostanice nebo mobilního telefonu poskytnout prvotní informace operačnímu důstojníkovi. Velitel hlídky policie se stává velitelem zásahu, pokud se na místo události jako první nedostaví služební funkcionář. Příslušný vedoucí služební funkcionář s věcně a místní působností může převzít řízení zásahu.

Dále hlídka Policie ČR provádí uzávěru místa zásahu. Tato uzávěra se rozděluje na vnější a nebezpečnou zónu. Vnější slouží k zajištění nerušeného prostředí pro práci složek IZS. Zamezení vstupu nebo vjezdu nepovolaným

osobám a také bezpečnost nezúčastněným osobám. Nebezpečná zóna je v případě, kdy osoba demonstruje úmysl spáchat rozšířenou sebevraždu. (MV-GŘ HZS ČR, 2005)

2.4.1.2 Dělení sebevražd

Rozeznáváme následující typy sebevražd:

- **Plánovaná sebevražda** – pro jedince je daná situace zcela neúnosná, sebevraždu plánuje, zvažuje dopředu;
- **biická sebevražda** – jedinec se nachází v klasickém psychickém stavu, podněty vycházejí z reality (např. dluhy);
- **demonstrativní jednání** – jedinec směřuje k dosažení něčeho konkrétního, popřípadě se chce něčemu vyvarovat. Mnohdy se stává, že demonstrativní jednání může skončit omylem dokončeným suicidálním jednáním;
- **účelové jednání** – cíl je monitorován nevědomě, záměrem není ukončení života, avšak někdy tak může skončit. Účelem je danou nezvladatelnou situaci vyřešit jiným způsobem;
- **zkratové jednání** – osoba se chová zkratovitě a tak i jedná, snaží se co nejrychlejším způsobem dostat ke svému cíli. Jedinec se snaží „křičet o pomoc“;
- **hromadná sebevražda** – obvykle se objevuje kupříkladu v náboženských sektách; několik zfanatizovaných členů daného seskupení se rozhodne společně spáchat sebevraždu;
- **protahované jednání** – během několika dní se jedinec věnuje užívání léků, obvykle dávku navyšuje, což může vést až ke smrti;
- **rozšířená sebevražda** – jedinec je duševně nemocný, často mívá halucinace či deprese, při spáchání sebevraždy si k sobě bere blízkou osobu. (Koutek, Kocourková, 2007)

2.4.2 STČ 12/IZS při poskytování psychosociální pomoci

„Úkolem policie v případech MU je, mimo jiné, poskytnout zasaženým osobám první psychickou (laickou) pomoc a krizovou intervenci v etapě krátkodobé a bezprostřední pomoci – příloha č. 5 (viz přílohy)“ (MV-GŘ HZS, 2015, s. 18)

Tuto pomoc zajišťují policejní krizový intervenenti. Jejich potřebný počet je stanoven podle Závazného pokynu policejního prezidenta č. 231/2016 podle charakteru MU a konkrétní situace. Zpracovaná uvedená typová činnost rozděluje a popisuje v první řadě činnost velitele policejního opatření na místě MU, dále činnost policejního krizového intervenenta systému pomoci obětem a nakonec činnost skupiny krizové intervence Policejního Prezidia ČR. Vyčlenění některých zkušených policistů pro poskytnutí laické první psychické pomoci zasaženým, jejich rodinným příslušníkům či jiným přítomným osobám provede velitel policejního opatření na místě MU. Vyčlenění provádí velitel opatření se souhlasem velitele zásahu.

2.4.3 STČ 14/IZS Amok – útok aktivního střelce

Tato typová činnost zahrnuje proces složek IZS při mimořádné události, při které nastal násilný útok ozbrojené osoby tzv. aktivním střelcem vůči jiným osobám. Nebezpečný pachatel, který použil proti jiným osobám zbraň. Může se jednat i o skupinu pachatelů. Tento pachatel nebo pachatelé mají za cíl zabít nebo zranit co nejvíce osob. Následky činnosti aktivního střelce jsou zranění nebo smrt osob. Aktivní střelec je s největší pravděpodobností na místě události a pravděpodobně bude pokračovat ve svém jednání. Akce při této typové činnosti bude rozdělena do dílčích etap. První a hlavní etapou je eliminace aktivního střelce⁵ a s tím spojené vyžádání součinnosti složek IZS v rámci

⁵ Neodkladný policejní zákrok, kterým se musí zneškodnit aktivní střelec. Tento zákrok má tři fáze – vyhledání, identifikace a provedení odstranění. Za toto odstranění se pokládá zadržení, zajištění, paralyzující zranění nebo smrt. (STČ 14/IZS, 2013)

tohoto odstranění aktivního střelce. Následně po odstranění tohoto střelce jsou další dílčí etapou záchranné a likvidační práce spojené s psychosociální pomocí osobám zasažených mimořádnou událostí. Poslední etapou je pak předání místa zásahu orgánům činným v trestním řízení. Při zákroku proti aktivnímu střelci musí policisté využívat všech zákonných oprávnění a dbát přiměřené opatrnosti vůči ostatním přítomným osobám, aby neohrozili jejich životy a zdraví. Dále je při zákroku pravděpodobné, že v místě zásahu nastane panika, stresové chování osob zasažených aktivním střelcem a vzniknou vysoké nároky na poskytnutí psychosociální pomoci. (MV-GŘ HZS ČR, 2013)

3 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

3.1 Cíle práce

Teoretická část mé diplomové práce má cíl poukázat na složitost krizové komunikace a následného krizového vyjednávání a to v různých krizových situacích, do kterých se v mnoha případech dostávají příslušníci Policie České republiky, konkrétně v této diplomové práci příslušníci Policie ČR z KŘP kraje Vysočina. Taktéž je v této části uveden způsob, jakým jsou tito příslušníci školeni a co se skrývá pod pojmem první psychická pomoc.

Praktická část je tvořena hlavním cílem verifikace nebo falzifikace stanovených hypotéz, přičemž tomuto pomohlo nestandardizované dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření bylo realizováno u Policie ČR v kraji Vysočina.

Praktická část já dále tvořena dalším cílem, čímž je uspořádání a zvážení všech dosažených výsledků dotazníkového šetření. Diplomová práce navrhuje pomocí těchto výsledků opatření, která by mohla v dané problematice pomoci.

Cíle práce:

- verifikace nebo falzifikace uvedených hypotéz,
- zjistit, zda příslušníci Policie ČR, jež absolvovali základní odbornou přípravu, jsou dostatečně připraveni na krizovou komunikaci,
- zjistit, zda příslušníci Policie ČR požadují další vzdělávání v dané problematice,
- ze získaných dat dotazníkového šetření realizovat analýzu výsledků šetření a následně porovnat tyto výsledky s výsledky jiných autorů,
- stanovit, do jaké míry ovlivňuje v krizové komunikaci pohlaví osoby.

3.2 Stanovené hypotézy

V diplomové práci jsme si určili nadcházející hypotézy:

Hypotéza 1: *Předpokládáme, že více než 75 % policistů je dostatečně připraveno a proškoleno v oblasti krizové komunikace.*

Hypotéza 2: *Předpokládáme, že policisté hlídkové služby, prvosledové hlídky a územně působící policisté (skupina 1) disponují větším množstvím praktických zkušeností v souvislosti s řešením krizových situací, které jsou uvedené v Katalogu typových činností složek IZS při společném zásahu a které koordinuje příslušník Policie ČR než policisté, kteří jsou v pozici zpracovatelů trestných činů, vykonávají dozorní službu anebo jsou ve vedoucí pozici (skupina 2).*

Hypotéza 3: *Předpokládáme, že více než 75 % policistů, sloužících déle než 5 let, by uvítalo zařazení problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání.*

4 METODIKA

4.1 Popis výzkumného šetření

K tomu, abychom zhotovili praktickou část diplomové práce, jsme vybrali metodu kvantitativního výzkumného šetření, které jsme provedli na základě analýzy výsledků z nestandardizovaného anonymního dotazníku, který byl v tištěné podobě – příloha č. 3 (viz přílohy).

Dotazníkové šetření je jedno z kvantitativních metod výzkumného šetření, které je ve velké míře využíváno v sociologii, v psychologii a jiných oborech. Hlavní výhodou tohoto šetření je možnost získání velkého množství dat s méně podrobnými informacemi a jejich analýzu za použití matematických modulů a statistických technik.

4.2 Časový harmonogram sběru dat

V listopadu 2017 byl proveden tzv. předvýzkum, kdy byl vytvořený dotazník předložen 10 náhodně vybraným policistům. Tímto bylo ověřeno, zda jsou otázky v dotazníku jasné a pochopitelné a dotazník je dostatečně srozumitelný.

4.3 Stanovení výzkumného vzorku

Sběr dat dotazníkového šetření se uskutečnil na obvodních odděleních, policejních stanicích a dopravních inspektorátech Policie ČR a to konkrétně v kraji Vysočina. Výzkumný soubor představuje náhodně zvolené jednotlivce. Tím je zaručena odlišnost respondentů, jako je pohlaví, služební zařazení a délka ve služebním poměru. Dotazníkovým šetřením jsme obdrželi celkem 174 dotazníků v tištěné podobě. U dotazníků se vyskytly neúplně vyplněné

dotazníky v počtu 12 dotazníků, které jsme vyřadili. Celkem se jedná o počet 162 validně vyplněných dotazníků.

4.4 Výzkumný nástroj

Jako výzkumný nástroj bylo zvoleno dotazníkové šetření, kterým bylo respondentům položeno celkem 22 otázek. Z těchto otázek bylo 18 otázek uzavřených, kde byla možná pouze jedna odpověď. Ve 4 případech bylo použito otevřených otázek, na které mohl respondent odpovědět volnou formou.

V úvodu výzkumného nástroje byli respondenti požádáni o vyplnění dotazníku, ujištění o jeho anonymitě a bylo jim vysvětleno, jak postupovat při jeho vyplňování. Dále následovaly samotné otázky, které byly rozděleny do dvou částí. V první části se jednalo o celkem 5 anamnestických otázek, jako pohlaví, délka služebního poměru u Policie ČR a zařazení u této složky. Druhá část se zaměřuje na otázky potřebné k vyhodnocení daných hypotéz.

5 VÝSLEDKY

5.1 Analýza dotazníkového šetření

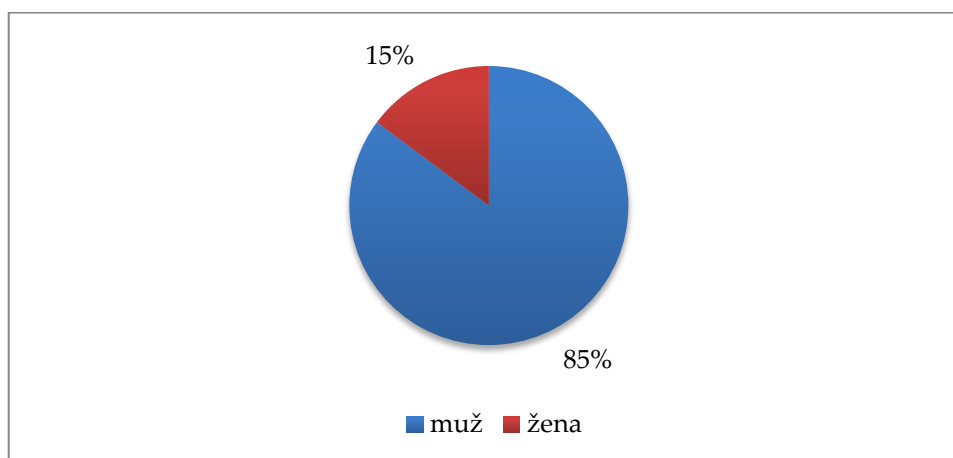
Tabulka 1 – Charakteristika výzkumného vzorku dle služebního zařazení

Služební zařazení	Absolutní	Relativní
OOP Jihlava	13	7 %
OOP Žďár nad Sázavou	12	7 %
OOP Pelhřimov	15	9 %
OOP Třebíč	19	11 %
OOP Havlíčkův Brod	31	18 %
PS Příbram	5	3 %
OOP Chotěboř	12	7 %
PS Golčův Jeníkov	9	5 %
OOP Světlá nad Sázavou	10	6 %
PS Ledec nad Sázavou	9	5 %
Dopravní inspektorát Havlíčkův	13	8 %
Dopravní inspektorát Jihlava	14	8 %
Celkem	162	100 %

Otázky č. 1 – 5 zjišťovaly anamnestické údaje.

Otázka č. 1 Jaké je Vaše pohlaví?

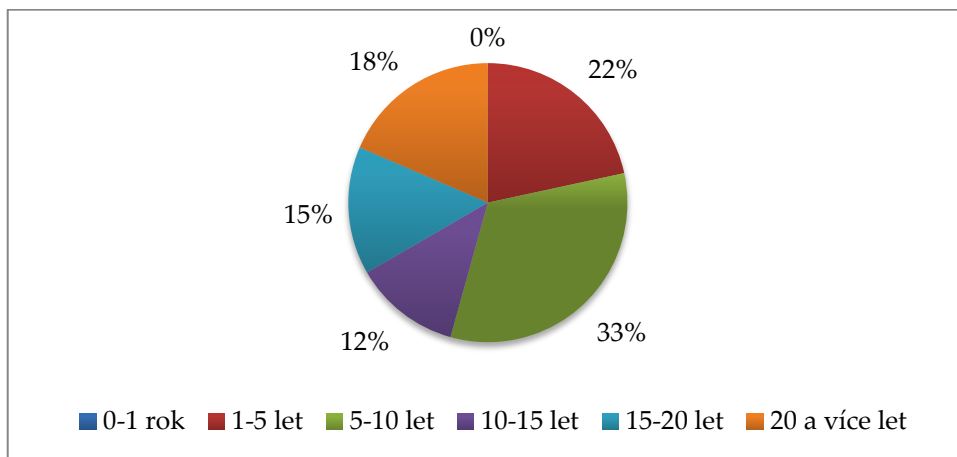
- a) Muž
- b) Žena



Obrázek 2 – Pohlaví respondentů

Otázka č. 2 **Jak dlouho sloužíte u Policie ČR?**

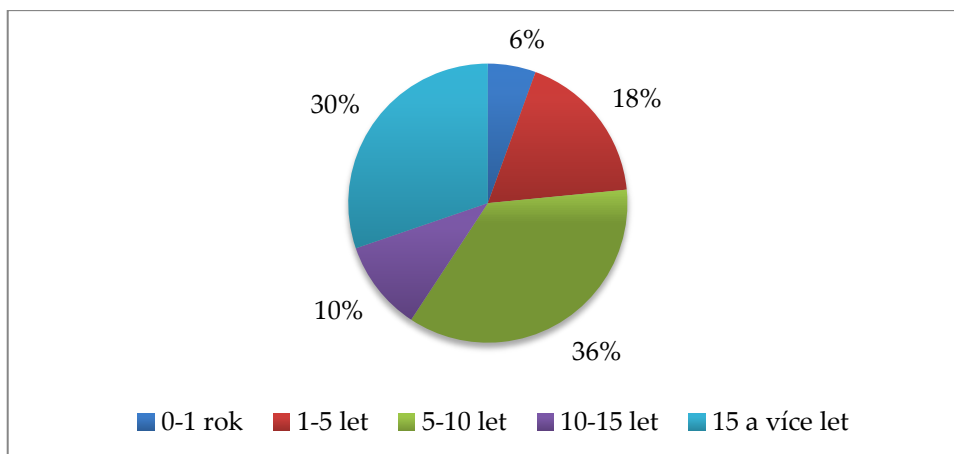
- a) 0-1 rok
- b) 1-5 let
- c) 5-10 let
- d) 10-15 let
- e) 15-20 let
- f) 20 a více let



Obrázek 3 – Délka služby u Policie ČR

Otázka č. 3 **Jak dlouho působíte v aktivní službě v přímém výkonu (v terénu)?**

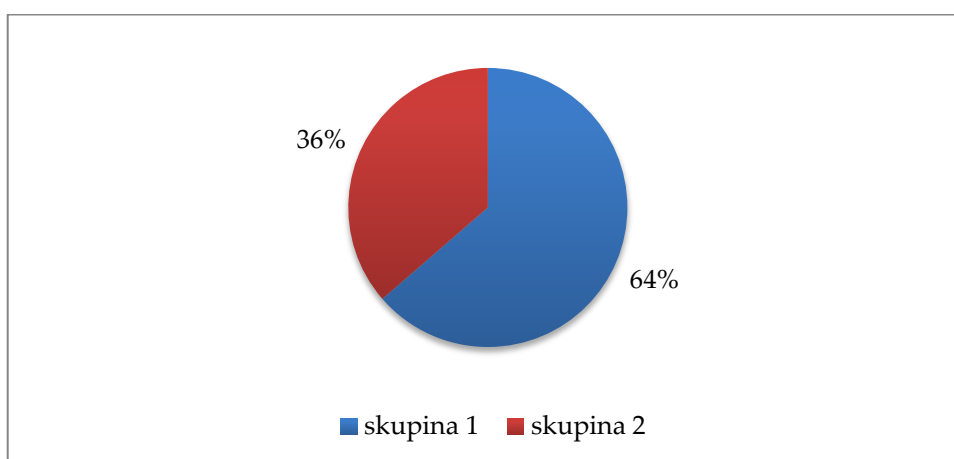
- a) 0-1 rok
- b) 1-5 let
- c) 6-10 let
- d) 11-15 let
- e) 15 a více



Obrázek 4 – Délka aktivní služby v přímém výkonu (v terénu)

Otázka č. 4 **Jaké skupině odpovídá Vaše zařazení výkonu služby?**

- Skupina 1 – prvosledová hlídka, hlídková služba, územně působící policista
- Skupina 2 – zpracovatel TČ, který vykonává stálou službu nebo policista ve vedoucí pozici



Obrázek 5 – Skupina zařazení výkonu služby

Otázka č. 5 **Jste zařazen/a v pořádkové jednotce?**

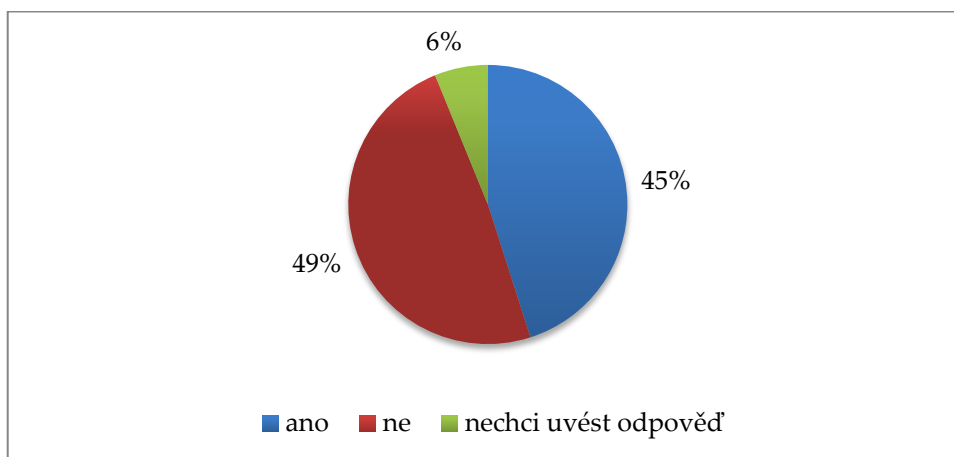
- Ano
- Ne



Obrázek 6 – Zařazení v pořádkové jednotce

Otázka č. 6 Účastnil/a jste se při výkonu služby mimořádné události -
Demonstrace sebevraždy?

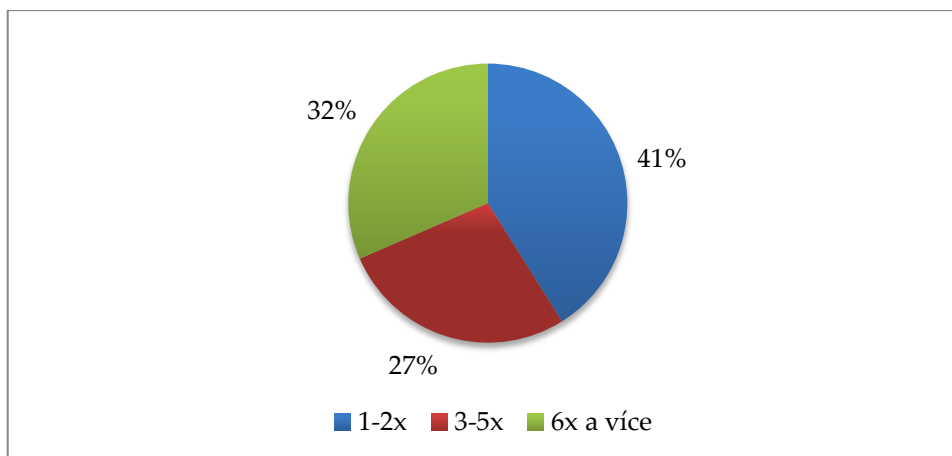
- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď



Obrázek 7 – Účast při výkonu služby u mimořádné události – demonstrace sebevraždy

Otázka č. 7 **Kolikrát jste řešil/a událost demonstrace sebevraždy a jak jste danou událost řešil/a?**

- a) 1-2x
- b) 3-5x
- c) 6x a více



Obrázek 8 – Počet účasti na demonstraci sebevraždy při výkonu služby

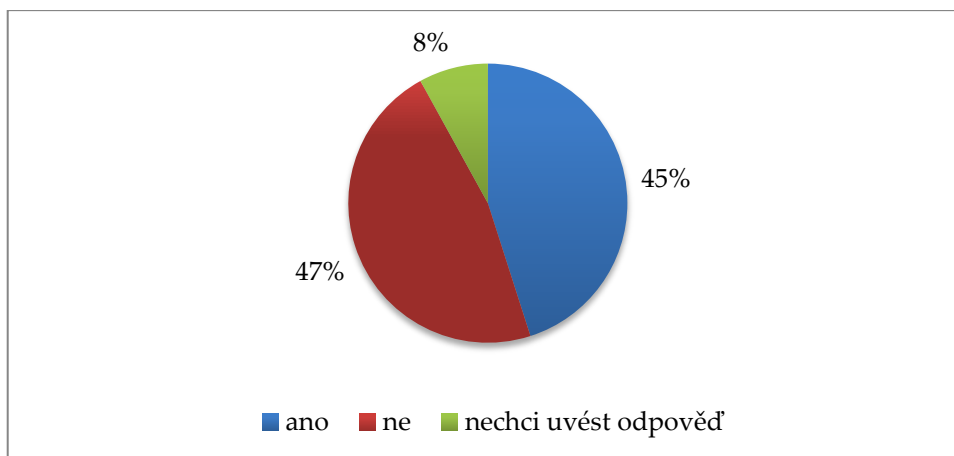
Otázka č. 8 Jakým způsobem jste řešil účast na demonstraci sebevraždy?

Tabulka 2 – Statisticky nejvýznamnější dodatky k první odpovědi (Ano) u otázky č. 6

Vlastní odpověď	Počet respondentů
Vyhodnotit situaci (např. v klidu)	5
Ochránit osobu v krizové situaci	4
Přivolání lékařské pomoci (první pomoc, RZS, lékař)	20
Přivolání policejního vyjednavče	4
Převoz na protialkoholní záchytnou stanici, psychiatrickou nemocnici	10
Krizová komunikace	18
Použití donucovacích prostředků	3
Kontaktovat příbuzné, blízké	4
Ostatní	10

Otázka č. 9 Byl/a jste někdy v průběhu své policejní kariéry proškolen/a v oblasti krizového řízení, řešení mimořádných událostí – zejména těmi, na které jsou vypracovány plány typových činností složek IZS při společném zásahu?

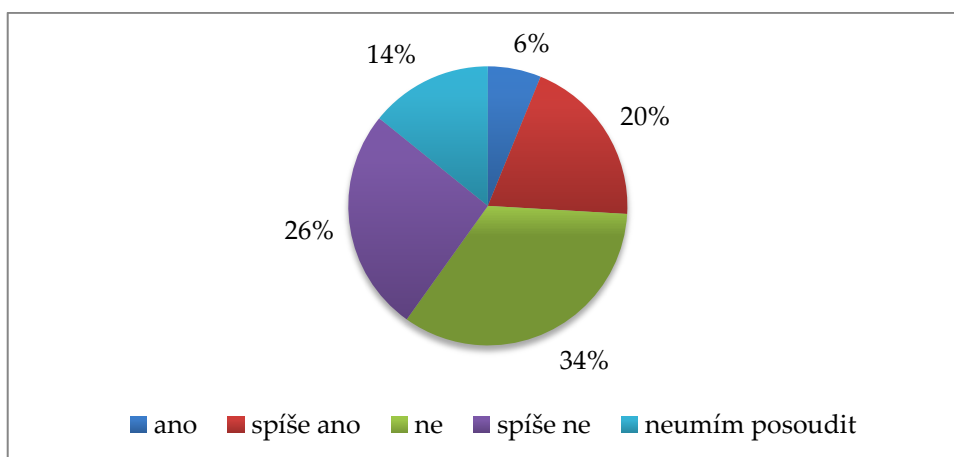
- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď



Obrázek 9 – Další proškolení v oblasti krizového řízení

Otázka č. 10 Je dle Vašeho názoru dostatečný počet příslušníků na obvodním oddělení Policie ČR, kde jste příslušný/á k řešení náhle vzniklých krizových situací a mimořádných událostí?

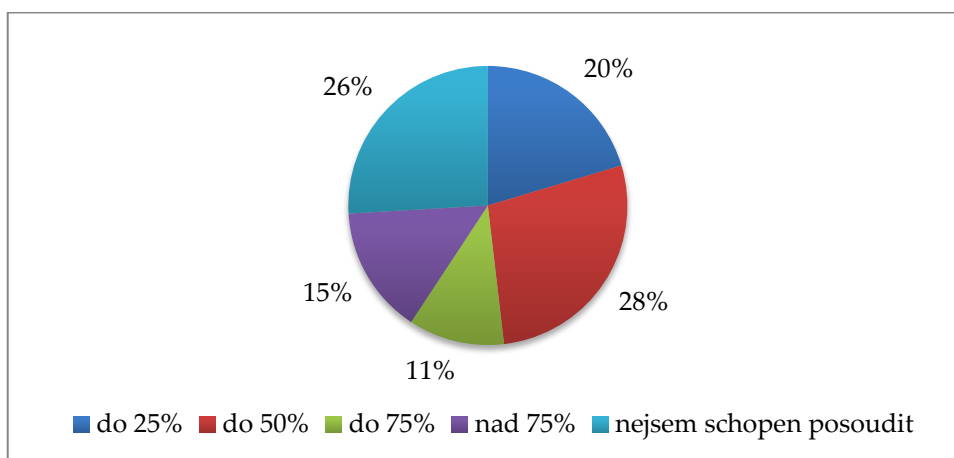
- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Ne
- d) Spíše ne
- e) Neumím posoudit



Obrázek 10 – Dostatečný počet příslušníků na OOP ČR

Otázka č. 11 Dle výběru přibližně procentuálně vyjádřete, kolik Vašich kolegů je podle Vašeho názoru znalých problematiky řešení mimořádných událostí (pokus sebevraždy, aktivní střelec apod.) a krizových situací bez problémů by dokázali provádět základní úkony na místě činu.

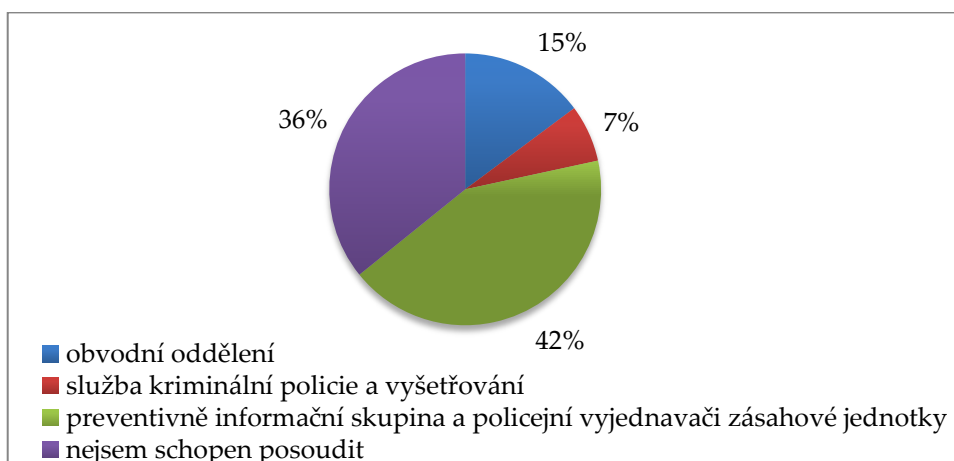
- a) Do 25 %
- b) Do 50 %
- c) Do 75 %
- d) Nad 75 %
- e) Nejsem schopen posoudit



Obrázek 11 – Názor na znalost problematiky řešení mimořádných situací

Otázka č. 12 Který z níže uvedených skupin (útvárů) uvnitř Policie ČR, dle Vašeho názoru, vnímáte jako nejlépe komunikačně vybaven?

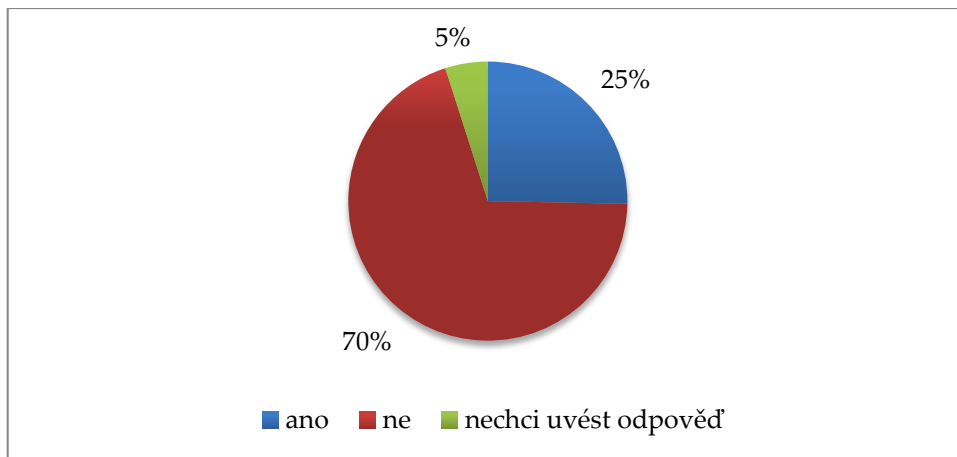
- a) Obvodní oddělení
- b) Služba kriminální policie a vyšetřování
- c) Preventivně informační skupina a policejní vyjednávači zásahové jednotky
- d) Nejsem schopen posoudit



Obrázek 12 – Útvar nejlépe komunikačně vybaven

Otázka č. 13 **Absolvoval/a jste u Policie ČR nějaký kurz komunikační dovednosti?**

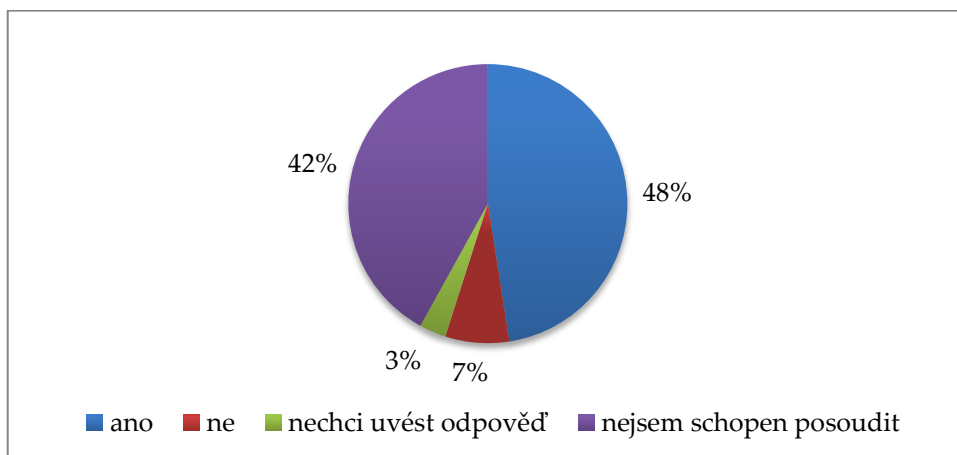
- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď



Obrázek 13 – Absolvování kurzu komunikační dovednosti

Otázka č. 14 **Hodnotíte své komunikační schopnosti a dovednosti za kvalitní /dostačující/?**

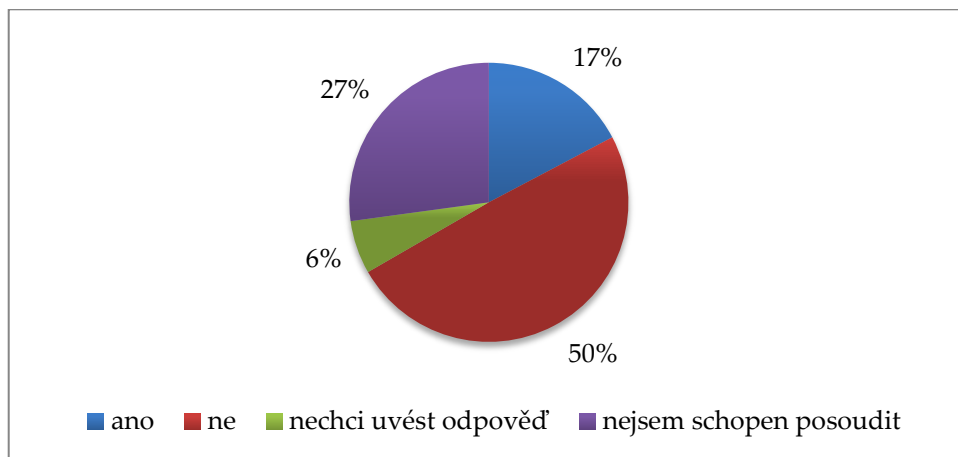
- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď
- d) Nejsem schopen posoudit



Obrázek 14 – Hodnocení komunikačních schopností a dovedností

Otázka č. 15 **Vnímáte počet absolvovaných výcvikových kurzů u Policie ČR ke zdokonalování Vašich komunikačních schopností jako dostatečné?**

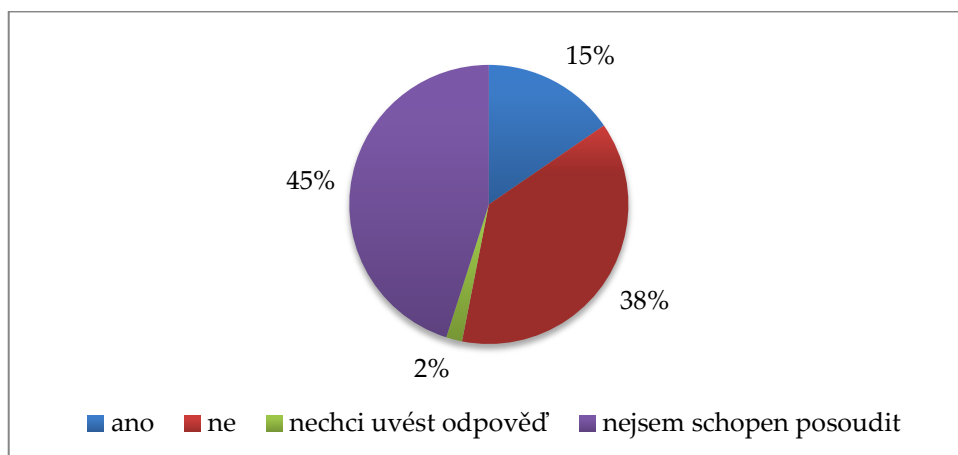
- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď
- d) Nejsem schopen posoudit



Obrázek 15 – Dotaz na dostatečný počet absolvovaných výcvikových kurzů u Policie ČR v oblasti komunikačních schopností

Otázka č. 16 **Je proškolení příslušníků Policie ČR v oblasti krizové komunikace, dle Vašeho posouzení dostatečné?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď
- d) Nejsem schopen posoudit



Obrázek 16 – Charakteristika výzkumného vzorku dle posouzení, zda je dostatečné proškolení příslušníků Policie ČR v oblasti krizové komunikace

Tabulka 3 – Rozdělení odpovědí dle pohlaví

Odpovědi	muži	ženy
ano	16,67 %	8,33 %
ne	36,00 %	45,84 %
nechci odpovědět	0,72 %	8,33 %
nejsem schopen posoudit	46,38 %	37,50 %
celkem	100,00 %	100,00 %

Otázka č. 17 Jaké jsou podněty ke zlepšení, které by vedly ke zkvalitnění daného proškolení příslušníků Policie ČR?

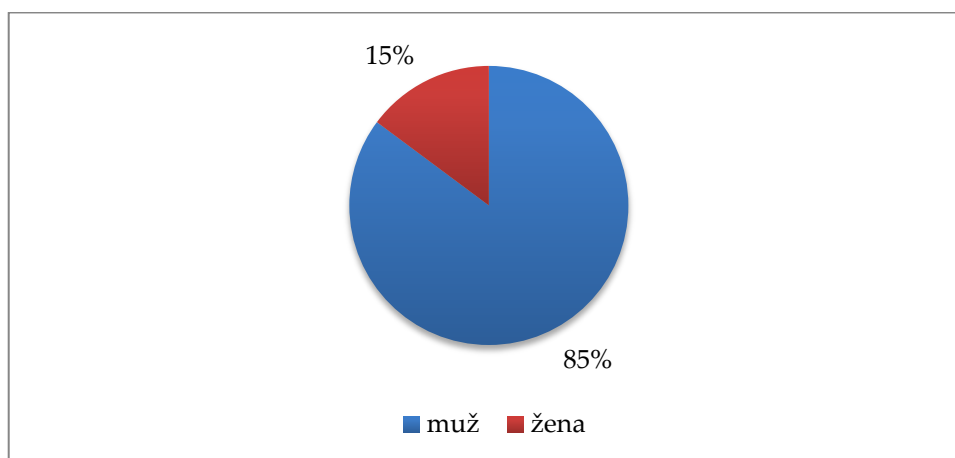
Tabulka 4 – Statisticky nejvýznamnější dodatky k druhé odpovědi (Ne) u otázky č. 16

Vlastní odpověď	Počet respondentů
Pravidelné a častější školení	25
Zkvalitnit školení (modelové situace, konkrétní situace)	20
Školitel s praxí (policejní vyjednávač, psycholog)	13
Chybějící školení (např. komunikace se sebevrahem)	12
Ostatní	2

Otázka č. 18 Kdo je podle Vašich zkušeností osobou v krizi častěji (útočník, sebevrah apod.)?

a) Muž

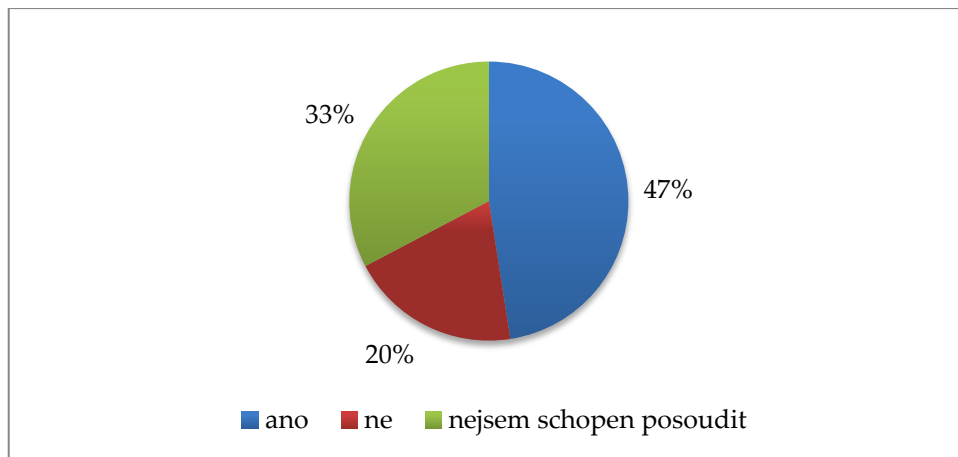
b) Žena



Obrázek 17 – Charakteristika výzkumného vzorku dle zkušeností, kdo je častěji osobou v krizi

Otázka č. 19 **Má podle Vás pohlaví osoby v krizi vliv na způsob řešení konfliktní situace?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nejsm schopn posoudit



Obrázek 18 – Charakteristika výzkumného vzorku dle názoru, zda má vliv na způsob řešení konfliktní situace pohlaví osoby v krizi

Otázka č. 20 **Jaký vliv na způsob řešení konfliktní situace má pohlaví osoby v krizi?**

Tabulka 5 – Statisticky nejvýznamnější dodatky k první odpovědi (Ano) u otázky č. 19

Vlastní odpověď	Počet respondentů
Žena je více ovlivněna emocemi	20
Žena je více upnuta na rodinu	7
Muž je více agresivní	14
Muž je méně komunikační	8
Krizová komunikace je vedena stejným pohlavím	8
Krizová komunikace je vedena opačným pohlavím	4
Konkrétní situace	16
Ostatní	3

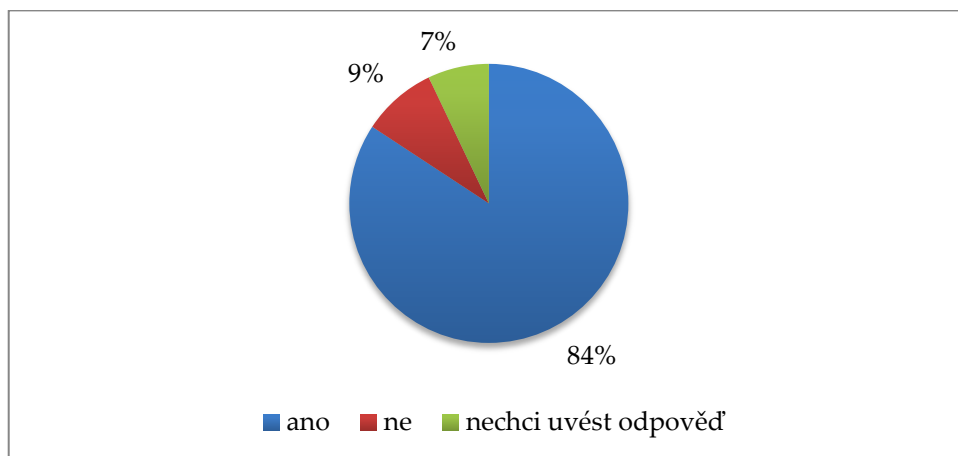
Otázka č. 21 V čem se konkrétně liší Váš přístup, pokud řešíte konflikt s mužem nebo s ženou?

Tabulka 6 - Statisticky nejvýznamnější dodatky k první odpovědi (Ano) u otázky č. 19

Vlastní odpověď	Počet respondentů
Konkrétní situace	22
Větší empatie s ženou	14
Opatrné jednání s ženou	9
Klidnější přístup s mužem	7
Přímočařejší jednání s mužem	8
Stejný přístup k oboum pohlavím	13
Ostatní	16

Otázka č. 22 Pokud pracujete u Policie ČR více jak 5 let (uběhlo více než 5 let od základní odborné přípravy) souhlasil/a byste se zařazením problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď



Obrázek 19 – Charakteristika výzkumného vzorku dle souhlasu se zařazením problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání

5.2 Vyhodnocení cílů práce

V diplomové práci jsme si stanovili cíle, které jsme si již určili a uvedli v kapitole č. 3. Prvním cílem bylo pomocí získané literatury objasnit složitost krizové komunikace a následného krizového vyjednávání v různých krizových situacích, školení příslušníků Policie ČR a dále byla popsána první psychická pomoc.

Druhý cíl se zabýval verifikací nebo falzifikací hypotéz uvedených v podkapitole č. 3.2. V této podkapitole jsou uvedeny 3 hypotézy. Vyhodnocení cíle bylo provedeno na základě analýzy výsledků nestandardizovaného anonymního dotazníkového šetření, pomocí kterého byly hypotézy verifikovány nebo falzifikovány.

Třetí cíl navrhuje pomocí všech dosažených výsledků dotazníkového šetření, opatření k dané problematice v diskuzi.

Čtvrtým cílem bylo prozkoumat, zda příslušníci Policie ČR požadují další vzdělávání v krizové komunikaci, což bylo potvrzeno, jelikož 84 % respondentů s praxí více jak 5 let u Policie ČR odpovědělo, že by souhlasilo se zařazením problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání. Viz obr. č. 19, strana č. 51.

Pátým cílem bylo ze získaných dat dotazníkového šetření realizovat analýzu výsledků šetření a následně provést komparaci výsledků s výsledky jiných autorů, což bude uvedeno v diskuzi.

Posledním cílem bylo stanovit, do jaké míry ovlivňuje v krizové komunikaci pohlaví osoby. Výsledkem bylo, že 47 % respondentů odpovědělo, že pohlaví osoby v krizi má vliv na způsob řešení konfliktní situace - viz obr. č. 18, strana

č. 50 a 85 % respondentů odpovědělo, že se dle jejich zkušeností jedná o pohlaví muže. Viz obr. č. 17, strana č. 49.

5.3 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza 1: *Předpokládáme, že více než 75 % policistů je dostatečně připraveno a proškoleno v oblasti krizové komunikace.*

S hypotézou souvisí otázka č. 15, ve které jsme zjišťovali, zda se cítí policisté dostatečně proškoleni. Na tuto otázku odpovědělo 25 respondentů (15,43%) kladně, 61 respondentů (37,65%) záporně, 3 respondenti (1,85%) nechtěli odpovědět a 73 respondentů (45,06%) nejsou schopni posoudit.

Na základě výsledků výzkumu můžeme konstatovat, že hypotéza 1 byla **falzifikována**.

Hypotéza 2: *Předpokládáme, že policisté hlídkové služby, prvosledové hlídky a územně působící policisté (skupina 1) disponují větším množstvím praktických zkušeností v souvislosti s řešením krizových situací, které jsou uvedené v Katalogu typových činností složek IZS při společném zásahu a které koordinuje příslušník Policie ČR než policisté, kteří jsou v pozici zpracovatelů trestných činů, vykonávají dozorčí službu anebo jsou ve vedoucí pozici (skupina 2).*

S hypotézou č. 2 souvisely otázky č. 4 a č. 11

V otázce č. 4 jsme zjišťovali zařazení policistů do skupin 1 nebo 2. Více respondentů patří do skupiny 1, celkem 64 (65,28%). Ve skupině 2 máme 38 respondentů (38,76%).

V otázce č. 11 jsme se ptali na kolegy policistů a jejich znalost problematiky řešení mimořádných událostí a krizových situací.

Tabulka 7 – Pozorované četnosti

	do 50%	nad 50%	celkem
skupina 1	42	22	64
skupina 2	17	21	38
celkem	59	43	102

Tabulka 8 – Očekávané četnosti

	do 50%	nad 50%	celkem
skupina 1	$59 \cdot 64 / 102 = 37,01$	$43 \cdot 64 / 102 = 26,98$	64
skupina 2	$59 \cdot 38 / 102 = 21,98$	$43 \cdot 38 / 102 = 16,01$	38
celkem	59	43	102

Tabulka 9 – Testované kritérium

	do 50%	nad 50%	celkem
skupina 1	$(42 - 37,01)^2 / 37,01 = 0,67$	$(22 - 26,98)^2 / 26,98 = 0,91$	1,58
skupina 2	$(17 - 21,98)^2 / 21,98 = 18,23$	$(21 - 16,01)^2 / 16,01 = 2,24$	20,47
celkem	18,9	3,15	22,05

Hladina významnosti je 0,01.

$$KH = \chi^2((r-1) (s-1)) = \chi^2_{0,99} (1) = 6,63$$

$$KH: 6,63$$

$$TK: 22,05$$

$$TK > KH$$

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

Hypotéza 3: *Předpokládáme, že více než 75 % policistů, sloužících déle než 5 let, by uvítalo zařazení problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání.*

S touto hypotézou souvisí otázka č. 22, kterou jsme zjišťovali, zda by respondenti souhlasili se zařazením krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání. Kladně odpovědělo 107 respondentů (84,25%), záporně 11 respondentů (8,66%) a možnost neuvádět odpověď využilo 9 respondentů (7,09%)

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

6 DISKUZE

V předchozí výzkumné části jsme zjišťovali, zda jsou příslušníci Policie ČR, jež absolvovali základní odbornou přípravu, dostatečně připraveni na krizovou komunikaci a zda nepožadují další vzdělávání v této problematice. Dále se výzkumná část zabývala mírou ovlivnění pohlaví osoby v krizové komunikaci. Tato část diplomové práce se bude věnovat zjištěným výsledkům a výsledky získané pomocí analýzy podrobíme komparaci s dostupnou odbornou literaturou a dalšími výzkumy v této problematice. V poslední části této diskuze budou uvedeny doporučení, která vyplývají z výzkumného šetření.

Výzkumné šetření bylo provedeno u příslušníků Policie ČR v přímém výkonu služby a to konkrétně u příslušníků Policie ČR sloužících u Krajského ředitelství policie kraje Vysočina na obvodních odděleních, policejních stanicích a dopravních inspektorátech. Předmětem výzkumného šetření bylo anonymní dotazníkové šetření v tištěné formě, na kterém se podílelo celkem 174 respondentů, z tohoto bylo validně vyplněno 162 dotazníků. Tento počet, 162 dotazníků, posloužil jako podklad pro analýzu a zpracování podkladů výzkumu. K datu 1. března 2018 bylo zaznamenáno v Krajském ředitelství policie kraje Vysočina celkem 1 308 příslušníků Policie ČR, kteří jsou ve služebním poměru. Z celkového počtu příslušníků Policie ČR kraje je zkoumaný vzorek práce 12,39 % v rámci tohoto ředitelství. K datu 1. ledna 2018 bylo zaznamenáno z celkového počtu 40 152 příslušníků Policie ČR výzkumný vzorek 0,40 %.

Z celkového počtu 162 respondentů tvořilo 85 % mužů a 15 % žen. V případě charakteristiky výzkumného vzorku dle služebního zařazení se jednalo o 7 % z OOP Jihlava, 7 % z OOP Žďár nad Sázavou, 9 % z OOP Pelhřimov, 11 % z OOP Třebíč, 18 % z OOP Havlíčkův Brod, 3 % z PS Přibyslav, 7 % z OOP

Chotěboř, 5 % z PS Golčův Jeníkov, 6 % z OOP Světlá nad Sázavou, 5 % z PS Ledeč nad Sázavou, 8 % z Dopravního inspektorátu Havlíčkův Brod a 8 % z Dopravního inspektorátu Jihlava z celkového počtu 162 respondentů. Podle délky služby u Policie ČR bylo nejvíce respondentů sloužící mezi 5-10 let (33 %) a také i podle aktivní délky služby v přímém výkonu bylo nejvíce respondentů mezi 5-10 let (36 %). K tomu, abychom mohli stanovit hypotézu č. 2, jsme použili otázku č. 4. Otázka č. 4 zjišťovala zařazení výkonu služby příslušníků Policie ČR, kdy byly vytvořeny dvě skupiny. Skupina 1 – prvosledová hlídka, hlídková služba, územně působící policisté. Skupina 2 – zpracovatel trestných činů, který vykonává stálou službu nebo policista ve vedoucí pozici. Skupinu 1 tvořilo 64 % respondentů, skupinu 2 tvořilo 36 % respondentů. Dále byla s touto hypotézou č. 2 spojena otázka č. 11, v ní jsme se ptali respondentů na jejich kolegy z oddělení a jejich znalost problematiky mimořádných událostí a krizových situací. Procentuálním výsledkem bylo, že do 50 % kolegů má znalost problematiky řešení mimořádných událostí a krizových situací (pokus sebevraždy, aktivní střelec apod.) a bez problémů by dokázali provádět základní úkony na místě činu (28 %). Na základě výsledků byla hypotéza č. 2 verifikována.

Vymětal (2009) popisuje, že vědět, jak komunikovat správně s lidmi zasaženými mimořádnou událostí není pro policistu lehkým úkolem. Do popředí vstupuje mnoho situačních a osobnostních faktorů. Komunikace mezi oběma stranami se může zkomplikovat z důvodu vnějších překážek, případně zhoršeným psychickým stavem obou zúčastněných. Je proto důležité, aby policista ovládal metody řešení incidentů a krizí a dokázal tím pomoci lidem, kteří se ocitli v krizi. Ve své knize poukazuje na šetření autorky Steibové z roku 2002.

Podle Steibové (2002) je klíčovým faktorem, jestli vnímání jedinců odpovídá konkrétní, skutečné situaci a jak moc dokážou osoby v období hrozby informace asimilovat. Z jejího šetření vyplývá, že důležité jsou otázky teorie ovlivnění důvěry. Tzn., když je jedinec rozčilený, nevěří tomu, že mu někdo věří, chce pomoci, naslouchá mu. Z tohoto výzkumu dále vyplynulo, že pro budování důvěry mezi jedinci je nutné v krizové situaci posilovat vnímání čtyř aspektů. Empatie (50 %), kompetence; organizační schopnosti (15 – 20 %), otevřenost (15-20 %), angažovanost, závazek (15-20 %). Je tedy zapotřebí, aby policista disponoval znalostmi potřebnými k řešení mimořádných událostí a krizových situací a dokázal je následně aplikovat v praxi. Konkrétně, aby dokázal provádět úkony bezprostředně na místě činu. K tomu je zapotřebí projevit s ohledem na situaci a možnosti vyšší úrovně empatie.

Empatii lze vymezit jako něco, co vzniká před samotnou komunikací. Příslušník Policie ČR se díky tomu dokáže vcítit do kůže druhé strany, stojí při něm, vnímá svět z jeho pohledu. Hlavním záměrem není najít pravdu, ale respektovat druhou stranu a především jeho názory. Pokud se zaměříme na další schopnosti, je na místě nutné zmínit obezřetnost a uvážlivost před tím, než sdělí druhému názor. Velice důležitá je také intuice tzv. odhad. Ten se objevuje velmi často u lidí, kteří mají zájem o druhé lidi, jsou všímaví a tolerantní. Častokrát vnímají ostatní subjektivně, formálně zjednodušeně. K výše zmíněným řadíme také obecnou rozumovou schopnost, zrychlené zapamatování, dlouhodobost zapamatování, pamatování si čísel a jmen, orientační smysl, prostorová představivost, soustředěnost, dobré komunikační a vyjadřovací schopnosti. Mezi významné patří i tvořivé myšlení (kreativita, tvořivost) a flexibilita.

Dle výzkumu autora Kuthana (2014) se nejčastěji opakují odpovědi, že jsou policisté připraveni na řešení krizových situací a vědí, jak se s mimořádnými

událostmi vypořádat. Nejčastěji k danému řešení přistupují spíše intuitivně s ohledem na okolnosti mimořádné situace (46,43 %).

Autor Rosina (2012) se ve své práci zaměřil na další základní složku IZS a to konkrétně HZS ČR. Do svého výzkumu zahrnul analýzu výsledků získaných od 79 respondentů, z kterých bylo 68 mužů (86 %) a 11 žen (14 %). Tito respondenti odpověděli na otázku, jak často řeší krizovou situaci tak, že 52 % respondentů ji řeší denně, 24 % respondentů týdně, 20 % respondentů měsíčně a 4 % respondentů se nikdy neseťkali s krizovou situací. Autor předpokládá, že není možné se připravit na krizovou situaci a toto mu je potvrzeno tím, že 65,82 % respondentů odpovědělo, že není možné se připravit a 34,18 %, že je možné se připravit právě prostřednictvím zvládnání a řešení krizových situací.

Autor Jestřebský (2017), který prováděl výzkum zabývající se připraveností policistů zařazených na vybraných obvodních odděleních Územního odboru policie Přerov na krizové situace a mimořádné události související s výkonem služby uvádí, že policisté nejčastěji hodnotili znalosti problematiky řešení mimořádných událostí svých kolegů v rozmezí 16 – 35 %, tj. 32 % respondentů.

Pořádková jednotka Policie ČR je důležitým prvkem pořádkové služby Policie ČR. Účastní se většiny rizikových akcí, kde by mohlo dojít k narušení veřejného pořádku a je připravena zasáhnout. Pořádková jednotka je součástí každého Územního odboru policie, kdy se jedná o příslušníky Policie ČR zařazené na obvodních odděleních nebo policejních stanicích v rámci odboru. Z celkového počtu 162 respondentů KŘP kraje Vysočina je 17 % v pořádkové jednotce.

Pořádkové jednotky jsou součástí pořádkové služby Policie ČR. Zámek (2013) uvádí, že ze statistických údajů vyplývá, že je služba pořádkové policie nejpočetnější službou v rámci služeb Policie ČR vůbec. Ve své publikaci,

Hromadné narušení veřejného pořádku z pohledu Policie ČR, jako příklad uvádí, že služba pořádkové policie disponuje k datu vydání publikace celkem 17 972 policisty. Jedná se o jedince ze systematizovaných 20 165 policistů, kteří byli zahrnuti na celkem 538 hlavních organizačních člancích. Organizačním článkem je myšlen Závazný pokyn policejního prezidenta č. 180/2012, kterým se mění činnost místních oddělení a oddělení železniční policie, Policie ČR městského, obvodního ředitelství.

Autor Jestřebský (2017) ve své diplomové práci ve výsledcích výzkumu uvádí počet policistů zařazených v pořádkové jednotce na 24,71 % a 75,29 % nezařazených. Takový policista, který je zařazený do pořádkové jednotky musí disponovat nejen fyzickými, ale také psychickými předpoklady. Jedním z důležitých poselství je také umět být dostatečně připravený, dokázat bez potíží vést krizovou komunikaci a předvídat. Někteří žijí mylnou představou o tom, že mnohdy přátelský vztah nabudí pouhé potřásání si rukou a důvěra. Často se však, policisté setkávají s „tvrdohlavými“ lidmi, které dohoda či spolupráce vůbec nezajímá. Je proto důležité již zpočátku odhadnout kdo stojí na druhé straně a jakou strategii využijí k tomu, aby byla v dané krizové situaci plně funkční. Již známý americký průmyslník Henry Ford hovořil o tom, že být připraven je nejdůležitější předpoklad k úspěchu. V následující části diskuse bude poukázáno na to, jaké měli respondenti zkušenosti s konkrétní krizovou situací /demonstrace sebevraždy/, jak v dané situaci postupovali.

Demonstrování úmyslu sebevraždy je termín používaný pro případy, že osoba v krizi chce spáchat sebevraždu a otevřeně dává svůj úmysl najevo slovně nebo svým chováním. Někdy se stává, že takový člověk může nebo přímo chce svou sebevraždou ohrozit jiné lidi. Gestor typové činnosti Policejní prezidium České republiky spolupracoval s ostatními základními složkami IZS a podílel se tak na vytvoření „Katalogu typových činností“, který upravuje

postup složek IZS v těchto případech a o kterých tato diplomová práce hovoří v teoretické části. Jelikož mezi oprávnění příslušníků Policie ČR je zahrnuto i to, že je oprávněn zajistit osobu, která demonstruje úmysl sebevraždy, příslušník Policie ČR vždy velí při tomto typu krizové situace ostatním složkám IZS a zajišťuje krizovou komunikaci s osobou demonstrující úmysl sebevraždy do příjezdu policejního vyjednavče. Příslušník Policie ČR by měl postupovat v uvedeném případě tak, že by se měl okamžitě pokusit o vyloučení rizika pro osobu demonstrující úmysl sebevraždy. Například ji požádat aby odstoupila od okraje střechy nebo na sebe nemířila zbraní. Při tomto by měl myslet i na vlastní bezpečnost. Nesnažit se osobu zachytit nad volnou hloubkou nebo se přibližovat k ozbrojené osobě. Měl by používat termín sebevražda a nesnažit se toto slovo obcházet jinou formulací, což povede k vážnosti situace.

K tomu, abychom zjistili, zda jsou příslušníci Policie ČR dostatečně připraveni na krizovou komunikaci, jsme na základě otázky č. 6 zjistili, že 45 % respondentů mělo účast při výkonu služby u mimořádné události – demonstrace sebevraždy a dokonce 32 % respondentů odpovědělo v následující otázce č. 7, že 6x a více. 41 % respondentů uvedlo, že 1-2x a 27 % 3-5x. Respondenti v navazující otevřené otázce č. 8 často odpovídali, že je každá situace jiná. Shodli se na tom, že je v první řadě důležité vyhodnotit situaci, ochránit sebevraha např. klidným rozhovorem, rozmlouváním, přesvědčováním, vyslechnutím jeho problémů a důvodů proč tak činí, zabráněním dalšího sebepoškození a následné zavolání lékařské pomoci, u které je potřeba asistence při převozu. Také se objevily odpovědi, že byl požádán na místo policejní vyjednavče. Než vyjednavče na místo přijel, byl nutný neustálý kontakt s osobou. Opakovaně se také objevovala odpověď, že osoba byla pod vlivem alkoholu a tudíž převezena do protialkoholní záchytné stanice a že jí byla nejdříve přivolána RZP. Jeden respondent věc popsal následně: *„Na místě se vytěží svědci, příp. poškozený pokud je schopen, zavolá se*

doktor a SKPV, poškozený převezen buď do nemocnice nebo PN, na místě OMČ, fotky, náčrtek, poté zadokumentování a pro rodinu nebo blízké osoby poškozeného nabídnutí odborné pomoci (intervent).“

Autor Jestřebský (2017) zjistil, že 63,53 % respondentů mělo s demonstrováním sebevraždy zkušenost a 36,47 % respondentů ne. Početní vyjádření účasti na mimořádné události – demonstrace sebevraždy, v průběhu výkonu služby uvedlo 10 x (16,47 %), tato odpověď byla nejčastější. Dále 1x (11,76 %), 3x (10,59 %), 2x (8,24 %), 5x (7,06 %), 4x (3,53 %), 15x (2,35 %), 20x (2,35 %).

Autor Košťan (2017) ve výzkumu pokládá otázku na setkání respondentů s typovou činností složek IZS v rámci výkonu služby u Policie ČR, kde mu z celkového počtu 60 respondentů 28 % respondentů odpovědělo typovou činností Záchrana pohřešovaných osob – pátrací akce v terénu a na druhém místě (22 %) právě výše uváděnou typovou činností Demonstrování úmyslu sebevraždy.

Autor Rauscher (2012) ve svém výzkumu zjistil, že 90 % respondentů má zkušenost se zásahem s osobou demonstrující sebevraždu. Část svého výzkumu zaměřil i na další základní složku IZS – HZS ČR, kde na stejnou otázku odpovědělo ano 85 % respondentů. Dále se autor zabýval otázkou znalosti postupu řešení demonstrace sebevraždy, kde 50 % respondentů odpovědělo, že nebylo seznámeno s postupem, ale ví jak postupovat, 30 % respondentů seznámeno bylo a ví jak postupovat, dalších 15 % respondentů nebylo seznámeno a ani neví jak postupovat. 5 % respondentů uvedlo, že bylo seznámeno, ale neví jak postupovat.

Touto problematikou se zabývá také Mlčák (2011). Ve své knize zmiňuje, že epidemiologické statistiky indikují, že evropské státy dokážou zjistit bez potíží

počet dokonanych sebevražd. V České republice odpovídá stav dokonanych sebevražd evropskému průměru, naopak počet demonstrativních sebevražd se předpokládá na 10 až 20x vyšší než je počet právě výše uvedených dokonanych sebevražd. Pro příklad uvedeme, že v roce 2001 bylo 15, 8 osob dokonanych sebevražd na 100 000 obyvatel. Dále autor uvádí, že statisticky lze uvést, že počet dokonanych sebevražd je ovlivněn stoupajícím věkem. Počet demonstrativních sebevražd se objevuje více v mladším či středním věku.

Policie České republiky je základní složkou IZS a úzce spolupracuje s další základní složkou IZS, kterou je poskytovatel zdravotnické záchranné služby. Poskytovatel zdravotnické záchranné služby postupuje v případě první psychické pomoci podle příručky „První psychická pomoc ve zdravotnictví“, pomocí které jsou školeni všichni „peeri“. Peer je profesní kolega, který kromě své profese, prošel navíc certifikovaným výcvikem v systému psychosociální intervenční služby. Autor Humpl (2013) popisuje práci se sebevražedným jedincem tak, že je sebevrah nejvíce otevřený pomoci z vnějšku těsně před činem a bezprostředně po něm. *„Této fáze je velmi výhodné využít, i když nás to svádí spíše k tomu, abychom si na něm vylili svou zlost a dali mu najevo, že jako zdravotníci jsme tady proto, abychom pomáhali „opravdu nemocným“ a místo toho tady plýtváme svou energií, prostředky a časem na někoho tak špatného, jako je sebevrah.“* (Humpl, 2013, s. 66)

„Sebevražda je projevem krize a může se objevit u kteréhokoli normálního člověka v nenormální situaci. A to dokonce i u takového jedince, který byl pro druhé oporou a vzorem v překonávání těžkostí. Sebevražda je tak těžká a ohrožující právě pro svou nesrozumitelnost.“ (Humpl, 2013, s. 67)

Nejčastěji je individuální psychická krize spojována právě se slovy suicidální myšlenka, suicidální chování, suicidální tendence, sebepoškození, sebeoběť

vání atd. Více o typech suicidálního jednání v teoretické části této diplomové práce. Pokud nastane vysoké riziko sebevraždy, krizová intervence je v daný okamžik nedostačující. Je zapotřebí určit medikaci, daného jedince hospitalizovat a aplikovat následně psychoterapeutickou péči. Lidé, kteří se pokusí o sebevraždu, většinou nejsou duševně nemocní, ale zažívají dlouhodobé utrpení, silně stresující události či těžké ztráty (zdraví, zaměstnání, blízké osoby, sebeúcty apod.). Sebevražda má tuto bolest dle jejich uvážení ukončit. Když se člověku nepodaří sebevraždu dokonat dříve, než si ho někdo u toho všimne, nemusí to znamenat, že ji pouze „demonstruje“, ale třeba to, že bojuje s pudem sebezáchovy, že chce zároveň žít i zemřít a obojí chce stejně silně a doopravdy. Jsou lidé, kteří tímto způsobem „volají o pomoc“, doufají v příchod záchránce, nebo se snaží s někým druhým manipulovat. U mladistvých se zase objevuje „hra se smrtí“, tedy experimentování, zkoušení vlastních i cizích hranic. Příslušník Policie ČR, který musí řešit takovou krizovou situaci, nemůže být nikdy 100 % dokonale připraven, a to i když by měl ten nejlepší výcvik. Ačkoli příslušník Policie ČR nemá školení jako policejní vyjednávači, tak ho okolnosti nutí řešit situaci do jejich příjezdu. Může tak počítat s pocity jako je strach, stres, úzkost, obavy ze selhání, pocit, že je na to sám, ale také tíhu velké zodpovědnosti. Jako východisko pro vedení krizové komunikace s jedincem hrozícím sebevraždou však bereme takové jednání vždy vážně. Když osoba připustí úmysl spáchat sebevraždu, je dobré nechat ji o tom hovořit a snažit se najít, co je pro ni ještě v životě důležité, na čem jí záleží. Nikdy jí ale nevnučujeme své vlastní nebo „obecně platné“ hodnoty. Mluvíme vždy pomalu a zřetelně. Neříkáme „to bude dobré“ (lepší je otázka „co byste potřeboval, aby vám bylo lépe?“) ani „já vás chápu“ nebo „já vám rozumím“ (lepší je „snažím se vám porozumět“). Nikdy sebevrahovi neslibujeme, že splníme jeho poslední přání, raději ho navádíme k tomu, aby to udělal sám. Také k němu nevodíme blízké osoby, ani když si to sám přeje, protože nevíme, kdo má sebevraždou trpět. (Koutek, Kocourková, 2007)

V krizové komunikaci se sebevrahem se doporučuje: „**nebagatelizovat** – Vyjádření typu: „Ale z toho si přece nic nedělejte“, „to už přežilo tolik lidí, tak proč zrovna vy...“, „to je dobrý, uvidíte, že to přejde...“. **Neodsuzovat** – „Takhle nemůžete přemýšlet“, „jak vás takové řešení vůbec mohlo napadnout...“. **Neobviňovat** – „Když vás poslouchám, tak mám pocit, že si za své problémy vlastně můžete vy sám“. **Nemoralizovat** – „To byste přece nemohl své manželce udělat“, „to by byl hřích“. **Nepřemlouvav** – „Prosím vás, nedělejte to, to mi přece neuděláte“. **Neslibovat** – „Když slezete, dáme si spolu kafe a pak si půjdeme každý po svých.“ (Špatenková a kol., 2004, s. 68)

Autor Mach (2012) shrnul ve svém výzkumném šetření policejní akce s vyjednáváním podle problematik za roky 2006 – 2011. Z dané tabulky je zřejmé, že demonstrace sebevraždy byla nejpočetnější mimořádnou událostí, ke které museli policisté během své služby vyjíždět.

Tabulka 10 – Policejní akce s vyjednáváním podle problematik za rok 2006 – 2011

Policejní akce s vyjednáváním podle problematik za roky 2006 - 2011						
Vyjednávání	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Demonstrace sebevraždy	4	4	1	6	8	8
Únos	0	0	1	0	0	0
Barikádová situace	1	0	0	2	0	0
Duševně narušená osoba	0	1	2	1	0	0
Domácí násilí	1	0	0	0	2	1
Osoby pod vlivem drog	1	0	0	0	1	1
Jiné	1	0	0	2	0	0

Zdroj: (Mach, 2012, s. 29)

Autor Krbek (2015) zjišťoval, jak často se policisté setkávali s jedinci, kteří se pokusili o sebevraždu a sami se sebepoškozovali. Z daných 66 respondentů celkem 54,55 % osob odpovědělo, že se s tímto jednáním setkávají zhruba ročně. Druhá nejčastěji zvolená varianta byla měsíčně. Tu označilo celkem 27,27 %

respondentů. 15,15 % dotázaných se s takovýmto typem suicidního chování ještě nepotkalo, 3,03 % respondentů vyjíždějí k podobné krizové situaci cca 1x týdně.

Otázka č. 9 se zaměřovala na proškolení v oblasti krizového řízení v průběhu policejní kariéry, kdy bylo zjištěno, že 47 % respondentů odpovědělo, že nebyli proškoleni a 45 % ano.

Autor Jestřebský (2017) ve výsledcích svého výzkumu uvádí, že 40 % respondentů nebylo v průběhu jejich policejní kariéry (mimo ZOP) proškoleno v oblasti krizového řízení či řešení mimořádných událostí. Proškolení pouze formou elektronických dokumentů v podpisové knize ETŘ uvádělo 34,12 % respondentů. Odpověď nevím zvolilo 15,29 % respondentů a 10,59 % respondentů někdy v průběhu své policejní kariéry bylo (mimo ZOP) proškoleny.

Autorka Žižková (2017) ve své práci dospěla k závěru, že složky IZS nejsou dostatečně proškoleny v souvislosti se sebevraždami. Svůj výzkum provedla formou rozhovorů se zástupci IZS, konkrétně se jednalo o dva respondenty z Policie ČR, dále o velitele, hasiče a hasiče záchranáře HZS ČR a lékaře ZZS. Respondenti autorce odpovídali, že neměli možnost účastnit se školení v této problematice. Jeden z respondentů uvedl, že si sám vypracoval teoretické postupy, protože se dle jeho mínění musí spoléhat na vlastní zkušenosti a empatii. Autorka v práci poukazuje na neexistenci školení a jeho negativní dopad na rodinu sebevraha i příslušníka Policie ČR.

Autor Rauscher (2012) položil ve svém výzkumu otázku, jak často a jako formou jsou příslušníci Policie ČR seznamováni s postupem při zásahu s osobou demonstrující sebevraždu. 90 % respondentů uvedlo, že nikdy neabsolvovali kurz o postupu řešení demonstrace sebevraždy. 10 %

respondentů kurz absolvovali jednorázově. Stejně výsledky autorovi vyšli i u cvičení a výcviku.

Zda je dostatečný počet příslušníků na obvodním oddělení Policie ČR k řešení náhle vzniklých krizových situací a mimořádných událostí řešila otázka č. 10. Výsledkem této otázky č. 10 bylo, že 34 % respondentů uvedlo odpověď ne, 26 % spíše ne, 20 % spíše ano, 14 % neumí posoudit a 6 % ano.

Autor Jestřebský (2017) ve svém výzkumu na výše uvedenou otázku dospěl k výsledku, že 57,65 % respondentů uvedlo odpověď ne, 29,41 % spíše ne, 7,06 % spíše ano a shodně 2,35 % ano a nevím.

Podle výsledků u otázky č. 12 je dle respondentů nejlépe komunikačně vybavena skupina (útvary) preventivně informační skupina a policejní vyjednávači zásahové jednotky (42 %).

Otázka č. 15, pomocí které jsme vyhodnocovali hypotézu č. 1, zjišťovala, zda příslušníci Policie ČR vnímají počet absolvovaných výcvikových kurzů u Policie ČR ke zdokonalování komunikačních schopností za dostatečný. Výsledkem bylo, že 50 % respondentů uvedlo odpověď ne, 27 % respondentů není schopno posoudit, 17 % respondentů vnímá počet kurzů za dostatečný a 6 % nechtělo uvést odpověď. Na základě výsledku byla hypotéza č. 1 falzifikována.

Pokud jsme se dotazovali, zda je proškolení příslušníků Policie ČR v oblasti krizové komunikace dostatečné, tak 45 % respondentů nechtělo uvést odpověď a 38 % respondentů si myslí, že není dostatečné. Odpověď ano uvedlo 15 % respondentů a 2 % nebylo schopno posoudit. Na tuto otázku navazovala otevřená otázka č. 17, která se dotazovala na podmínky ke zlepšení, které by vedly ke zkvalitnění daného proškolení příslušníků Policie ČR. Vyskytovaly se

odpovědi, že je potřeba více školení, kde by se uvedly konkrétní případy, rozebraly se a případně by se provedly modelové situace na vyzkoušení. Nedostačující školení v rámci sebevražd, pravidelné kurzy komunikace v krizových situacích, tyto zařadit i do více denního školení na řešení krizové situace a komunikace s osobami – domácí násilí, pokus o sebevraždu, fyzické potyčky. Více se zaměřit na psychologii zákroku, možnost přivolat intervenanta před vyhrocením situace. Četnost těchto školení, respondenti uváděli pravidelně 2x ročně s psychologem či policejním vyjednávačem ze zásahové jednotky nebo jak uvedl jiný respondent kvalitně vyškolení učitelé, nejlépe s praxí v terénu.

Respondenti hodnotili své komunikační schopnosti a dovednosti za kvalitní případně dostačující v 48 %. 42 % respondentů nebylo schopno své schopnosti a dovednosti posoudit. 7 % respondentů pak hodnotí své komunikační schopnosti a dovednosti za nedostačující a 3 % nechtělo uvést odpověď.

Jedním z cílů bylo zjistit míru ovlivnění v krizové komunikaci pohlaví osoby. Ze zkušeností respondentů bylo zjištěno, že osobou v krizi je častěji muž (85 %) a že pohlaví osoby v krizi má vliv na způsob řešení v konfliktní situaci v 47 %. 33 % respondentů nebylo schopno posoudit a 20 % si myslí, že pohlaví osoby v krizi nemá. K navazující otevřené otázce č. 20 se respondenti často vyjadřovali tak, že je žena častěji upnutá na rodinu, má pevnější rodinné vazby, že u ní agrese ustupuje a mění se v zoufalství. Je většinou labilnější povahy, je potřeba citlivější přístup při řešení situace. Je dobré, když se u krizových situací objeví osoba se stejným pohlavím – např. policistka u domácího násilí. Podle jiného respondenta se zkušenostmi z výkonu je při jednání s mužem lepší žena jako policistka a naopak, jelikož lidé v krizové situaci opačné pohlaví více a lépe vnímají. Muž inklinuje spíše k agresi, snaží se poměřovat sílu, předvést se. Někteří odpověděli, že jiné jednání je se ženou a jiné s mužem. Ženy spousta

věcí vyřeší v tichosti, aby se okolí nic nedozvědělo, naopak muži buď vyřeší věc razantně (okamžitě) anebo okolo udělají spoustu rozruchu. Muž jedná impulzivně a často bez nějakého většího rozmyšlení. Žena více přemýšlí a bývá opatrnější a rozvážnější. U ženy se však setkáváme s hysterickým chováním, které většinou zhoršuje podmínky a průběh služebního zákroku.

Autor Kuthan (2014) se ve svém výzkumu také zaměřil na to, jaký vliv má pohlaví na způsob řešení krizové situace. Výsledkem výzkumu bylo, že ženy jsou vnímány jako daleko více nebezpečné. Uvádí konkrétní příklady: „*např. baby jsou větší mrchy, koušou, škrábou, ženskou si víc hlídám.*“ Z daného výzkumu dále vyplynulo, že přístup jak k mužům, tak ženám je stejný (tzn. postupy a způsoby řešení se nemění dle pohlaví). Žena je vnímána jako citlivější, dá se s ní snadněji komunikovat, je vnímána jako jedinec hovořící nepravdu. Muž naopak jako silnější, obtížnější na řešení dané krizové situace.

Problematikou vlivu pohlaví na řešení krizové situace se zabývalo i mnoho dalších autorů. Jedním z nich je i autor Krbek (2015). Tento výzkum se zabývá okolnostmi, formami, druhy krizových situací, do kterých se mohou dostat policisté. Autor se zaměřil přímo na příslušníky Územního odboru Žďár nad Sázavou. Výsledky z tohoto šetření dokazují, že většina (62,12 %) respondentů pohlaví jedince, se kterým jednají, nijak zvlášť neřeší. 7,58 % dotazovaných uvedlo, že je pro ně příjemnější, pokud je v dané krizové situaci žena. Dalších 6,06 % respondentů se oproti tomu přiklání k tomu, že raději řeší konflikt s mužem. 7,58 % policistů vnímá jako snazší, pokud proti nim „stojí“ osoba stejného pohlaví. Ostatní (6,06 %) se k dané problematice vyjádřili tak, že nemají zkušenost. Odpovědi daného výzkumu byly tedy velmi vyrovnané. Dále výzkum zjišťoval pohlaví útočníka. V tomto případě se jednalo o 74 % pohlaví muž a 26 % pohlaví žena.

V další otevřené otázce č. 21 respondenti opakovaně tvrdili, že se na otázku nedá jednoznačně odpovědět, jelikož to vychází z konkrétní situace. Často se také opakovala odpověď, že se přístup neliší v ničem. Někteří ale odpověděli, že přístup se liší konkrétně ve způsobu komunikace, například v komunikaci vedené stejným pohlavím, jelikož má shodné cítění. K muži je vždy přistupováno s větší ostrahou a respektem, konflikt řeší víc přímočaře a věcně. U ženy je nutné brát ohled na její psychický stav, jelikož bývají často nervově labilní, potřebuje vše důkladněji vysvětlit a je tedy delší konverzace. Jeden respondent uvedl, že: *„u obou si musí dát policista pozor, neví, jak se zachovají“*. Dalším názorem je, že se přístup liší v tvrdosti či razantnosti zákroku a že jsou většinou pachatelé muži, ženy minimálně.

V poslední hypotéze č. 3 jsme předpokládali, že více jak 75 % policistů, sloužících déle než 5 let, by uvítalo zařazení problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání. K této hypotéze se vztahovala otázka č. 22. Pomocí této otázky bylo zjištěno, že 84 % respondentů by uvítalo zařazení problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání, 9 % respondentů odpovědělo ne a 7 % nechtělo uvést odpověď. Tímto výsledkem byla hypotéza č. 3 verifikována.

Autor Pagáč (2016) ve své práci zjišťoval současnou problematiku profesního vzdělávání příslušníků Policie ČR. Ve svém výzkumu oslovil celkem 80 % respondentů sloužících na útvech pořádkové a dopravní policie a 20 % sloužících na oddělení služby kriminální policie. Respondenti odpovídali mimo jiné na otázky týkající se počtu školení, kvalitu školení a na poznatky získané ze školení. Respondenti uváděli, že se zúčastnili více než 10ti školení za svou kariéru (32 %), 28 % respondentů 3-5 školení, 24 % respondentů 5-10 školení a 16% respondentů méně než 3 školení. V další otázce týkající se hlavních příčin nekvalitního školení odpověděli, že jsou nevyužitelná nebo nepotřebná ve

výkonu služby (36 %), dále že je snaha poskytnout moc poznatků za krátký čas (36%), absence praktických cvičení nebo ukázek (32 %), 16 % respondentů všechna školení považují za kvalitní, 8 % vidí problémy na straně lektora a 12 % respondentů odpovědělo, že účastníci školení nemají zájem o školení a ruší ostatní. 32 % respondentů, na otázku kolik poznatků získaných na školeních (v %) v průměru využijí v praxi, odpovědělo, že 20-40 %.

Autor Košťan (2017) se ve svém výzkumu ptá, zda měli respondenti možnost během výkonu službu u Policie ČR se zúčastnit školení nebo vzdělávacího kurzu v oblasti krizového řízení. V tomto případě odpovědělo 61 % respondentů, že neměli možnost, ale měli by o účast na vzdělávacím kurzu zájem a 21 % respondentů neměli možnost a ani by o vzdělávací kurz neměli zájem. Zbytek (18 %) respondentů možnost měli a vzdělávacího kurzu se zúčastnili.

Pro účely této diplomové práce jsme se rozhodli využít velmi často používanou a univerzální analytickou techniku s názvem SWOT analýza. Hlavním záměrem této techniky je identifikovat klíčové silné (strength) a slabé (weakness) stránky, dále pak ústřední příležitosti (opportunities) a hrozby (threats). Principem tohoto nástroje je se snažit slabé stránky eliminovat, naopak silné stránky vyzdvihnout, orientovat se v hrozbách či vyhledávat další příležitosti.

K tomu, abychom vytvořili validní SWOT analýzu, museli jsme se držet základních pravidel a postupu při jejím utváření. Konkrétně, jsme se zaměřili, na pro nás důležité aspekty, vyhnuli se domněnkám a drželi se pouze skutečných faktů. Poté jsme rozepsali dané aspekty do 4 SWOT kvadrantů a ty následně vyhodnotili. Tyto aspekty jsme utvořili pomocí odborné literatury, teoretické a praktické části této práce, diskuzi, setkání s respondenty při

vyplňování dotazníkového šetření či samotného dotazníkového šetření. Tato SWOT analýza by měla směřovat ke stanovení možných strategií realizace opatření navazujících na problematiku, kterou se zabývá tato diplomová práce.

Tabulka 11 – SWOT analýza systému služební přípravy

Silné stránky (Strengths)	Slabé stránky (Weaknesses)
<p>Rovnost účastníků</p> <p>Opakovanost</p> <p>Nízké finanční náklady</p> <p>Testování sebesama</p>	<p>Nedostatečná profesionální podpora</p> <p>Nedostatečná informovanost</p> <p>Chybějící problematiky</p> <p>Četnost</p>
Příležitosti (Opportunities)	Hrozby (Threats)
<p>Zvýšit četnost</p> <p>Zlepšit pravidelnost</p> <p>Zlepšit informovanost</p> <p>Zvýšit kvalitu</p> <p>Přidat více témat</p>	<p>Nezkušenost</p> <p>Nepřipravenost</p> <p>Nedostatečné proškolení</p>

Výše uvedená SWOT analýza systému služební přípravy přináší několik skutečností. Silnou stránkou je rovnost účastníků. Vycházíme z předpokladu, že účastník kurzu, který absolvuje kurz poprvé, je postaven před stejné krizové situace jako účastník, který již kurz absolvoval. Další silnou stránkou je opakovanost. Kurz v rámci služební přípravy by se měl opakovat. Nemělo by docházet k tomu, že se příslušník Policie ČR za svou policejní kariéru setkává s problematikou krizové komunikace pouze v rámci základní odborné přípravy v počátcích své kariéry a v průběhu kariéry nikoliv. Tato opakovatelnost by

měla být alespoň 2x v roce, na což upozornili i respondenti v dotazníkovém šetření. Mezi silné stránky lze zařadit i nízké finanční náklady, jelikož se jedná o věc, kterou lze řešit v rámci služebních příprav. K nákladům by se tak dala zařadit pouze doprava na kurzy. V rámci těchto kurzů služební přípravy se účastníci mají v první řadě připravit na krizové situace. V mnoha případech krizových situací to nelze provést, avšak otestovat své schopnosti a dovednosti v krizové komunikaci by mělo být u příslušníků Policie ČR samozřejmostí.

Mezi slabé stránky systému služební přípravy patří nedostatečná profesionální podpora kurzů v rámci služební přípravy příslušníků Policie ČR. V rámci služební přípravy by měl alespoň 2x do roka psychologický pracovník či instruktor zásahové jednotky provést proškolení příslušníků Policie ČR a připravit je tak na krizové situace, na které mohou v průběhu služby narazit. Nemělo by docházet k tomu, že se příslušník Policie ČR vzdělává svou praxí a často tak opakuje chyby, o kterých mu nikdo zkušený neřekl. Toto bylo zjištěno i ve výzkumném šetření, kde bylo zjištěno, že 70 % respondentů neabsolvovalo u Policie ČR žádný kurz komunikačních dovedností a 38 % respondentů uvedlo, že není proškolení dostatečné a 45 % respondentů u stejné otázky nebylo schopno posoudit, zda je dostatečné či není. Výzkumným šetřením bylo také potvrzeno, že 84 % respondentů, kteří pracují u Policie ČR déle jak 5 let, by souhlasilo se zařazením problematiky krizové komunikace do systému služební přípravy. S tímto je spojena i další slabá stránka, kterou je nedostatečná informovanost. Příslušníci Policie ČR musí být informováni, aby dokázali v krizové situaci rychle a správně reagovat. Pokud jim budou důležité informace podávány, opakovány a zdůrazňovány odborníkem, budou lépe připraveni a schopni provést zákrok. V poslední době je prioritou služební přípravy cvičení proti aktivnímu střelci - amok. Slabou stránkou jsou i chybějící další problematiky, jakou jsou krizová komunikace se sebevrahem, komunikace při první psychické pomoci, v rámci domácího násilí atd.. Slabou stránkou je

i četnost. Kurzy s krizovou komunikací ve služební přípravě nejsou nebo jich velmi málo.

Pro stanovení příležitostí jsme vycházeli ze silných a slabých stránek SWOT analýzy. Pro zlepšení a větší účinnost systému služební přípravy předpokládáme, že by mělo dojít ke zvýšení četnosti kurzů. S tím je spojena i pravidelnost. Při služební přípravě by měli příslušníci Policie ČR alespoň 2 x do roka projít školením pod odborným dohledem psychologa a instruktora zásahové jednotky zabývající se krizovou komunikací a krizovým vyjednáváním. Tito by měli příslušníky Policie ČR dostatečně informovat a připravit na krizové situace a zvýšit tak kvalitu školení na kurzech. Kvalitu kurzu by udávalo využití zážitkového učení, modelové situace a komplexní zpětnovazební procesy, které by řešili různé formy krizové situace.

V provedené SWOT analýze mezi hrozby řadíme nezkušenost a nepřipravenost. Příslušník Policie ČR, který se nedostal do krizové situace a nemusel vést krizovou komunikaci, nemůže být dostatečně připraven. Hrozbu vnímáme v tom, že pokud nebudou pravidelné a kvalitní kurzy komunikační dovednosti v rámci služební přípravy, tito nezkušení příslušníci Policie ČR budou hůře zvládat krizové situace, ke kterým se v průběhu služby dostanou. Nebudou dostatečně připraveni nést odpovědnost a provádět zákroky. Nedostatečné proškolení vnímáme v tom, že jsou příslušníci Policie ČR proškoleni v komunikační dovednosti v rámci základní odborné přípravy a dalších kurzů je velmi málo.

Doporučením směrem k policejnímu managementu by bylo následující. V první řadě zahrnout do základní odborné přípravy příslušníků Policie ČR tematiku zásahu u náhlých rozsáhlých katastrof a hromadných nehod, včetně psychologických aspektů. Tím by se zvýšila připravenost příslušníků Policie ČR

na první psychologickou pomoc, která je uvedena v teoretické části v kapitole č. 2.3.4. K tomu je spojena i větší podpora v zapojení příslušných policejních složek do cvičení IZS s námětem hromadných nehod. Dalším doporučením by bylo zapojení profesionálů v daném oboru do systému služební přípravy. Tito by v pravidelných kurzech alespoň 2x ročně provedli školení v rámci aplikování formy krizové komunikace v různých krizových situacích. Jednalo by se o policejní psychology a zejména instruktory zásahových jednotek, kteří provádějí i specializační kurzy u policejních vyjednávačů. S tímto doporučením souvisí i zvýšení počtu kurzů v systému služební přípravy a zvýšení kvality služební přípravy.

7 ZÁVĚR

Policejní práce je náročná a mnohdy i psychicky vysilující. Začátek policejní kariéry, kdy nováček absolvuje základní odbornou přípravu, ve které se dává důraz na odbornost, přípravu a význam v lidských vztazích je základ k úspěšnému zvládnutí policejní služby. Podružným vzděláváním je třeba se zabývat pouze v rozsahu snahy a nadání každého příslušníka Policie ČR individuálně, jelikož další povinné služební vzdělávání není. Rozvoj komunikačních schopností je dáno pouze praxí a dobrovolným studiem seminářů, popřípadě vysokoškolským studiem.

Výzkumné šetření, které bylo provedeno v rámci KŘP kraje Vysočina u příslušníků Policie ČR na obvodních odděleních, policejních stanicích a dopravních inspektorátech, jehož byl hlavní cíl práce analýza a zjištění, jak dokáží příslušníci Policie ČR, kteří absolvovali základní odbornou přípravu, aplikovat formy krizové komunikace v různých krizových situacích a zda jsou v této oblasti dostatečně proškoleni a připraveni.

Výsledek šetření ukázal, že se přibližně polovina příslušníků Policie ČR zúčastnila při výkonu služby jedné z mnoha krizových situací – konkrétně demonstrace sebevraždy. Jelikož třetina těchto příslušníků Policie ČR řešila tuto krizovou situaci 6x a více, můžeme usuzovat, že aplikovali formy krizové komunikace. Většina však neabsolvovala u Policie ČR kurz komunikační dovednosti, ačkoli polovina hodnotila své komunikační schopnosti a dovednosti za kvalitní. Většina by pak souhlasila se zařazením problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání.

Dalším výsledkem práce je, že by příslušníci Policie ČR uvítali více školení, které by se opakovalo pravidelně alespoň 2x do roka a vedeno by bylo profesionálním školitelem, kterým by měl být instruktor zásahové jednotky.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

IZS – Integrovaný záchranný systém

MU – Mimořádná událost

ZaLP – Záchranné a likvidační práce

MV – Ministerstvo vnitra

MV GŘ HZS ČR – Ministerstvo vnitra generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky

IOS KŘP – Integrované operační středisko krajského ředitelství policie

ČR – Česká republika

ZPPP – Závazný pokyn policejního prezidenta

PPP – Pokyn policejního prezidenta

RZP – Rychlá záchranná pomoc

HZS ČR – Hasičská záchranná služba České republiky

OOP ČR – Obvodní oddělení policie České republiky

PS – Policejní stanice

SKPV – Služba kriminální policie a vyšetřování

OMČ – Ohledání místa činu

PN – Psychiatrická nemocnice

ZOP – Základní odborná příprava

KŘP – Krajské ředitelství policie

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J. *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. 25 s. ISBN 978-80-246-3443-2.
2. BARKER, A. *Umíte přesvědčit?*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2000. Rozvoj osobnosti (Computer Press). Brno. 110 s. ISBN 80-7226-378-1.
3. BLAŽEK, L. *Metodika vyjednávání v krizových situacích*. Praha: URNA PČR, 1999. 40 s. ISBN neuvedeno.
4. CIMRMANNOVÁ, T. *Krize a význam pomáhajících proního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum, 2013. 198 s. ISBN 978-80-246-2205-7.
5. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie. 2., rozšířené vydání*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. 320 s. ISBN 978-80-7380-581-4.
6. DOLAN, J., FUSELIER D. *A guide for first responders to hostage situations*. Federal Bureau of Investigation. San Diego, CA. Sprievodca prvými odpoveďmi při incidentech súvisiacich s barikádovými a rukojemníckymi indidentmi. 1989. 32 s. ISSN 0014-5688.
7. EVANGELU, J. E. *Krizová komunikace: efektivní zoládání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). 95 s. ISBN 978-80-7418-175-7.
8. FIALA, M., VILÁŠEK J. *Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva*. Praha: Karolinum, 2010. 208 s. ISBN 978-80-246-1856-2.
9. FRITZSCHE, T. *Jak přesvědčivě vyjednávat: psychologické strategie a metody: s příklady a praktickými tipy*. Vyd. 1. Přeložil SYROVÁ, Š. Praha: Grada, 2015. 200 s. ISBN 978-80-247-5726-1.
10. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 312 s. ISBN 80-7178-803-1.

11. HRDLIČKA, M., KURIC J., BLATNÝ M. *Krize středního věku*. Praha: Portál, 2006. 167 s. ISBN 80-7367-168-9.
12. HUMPL, L., PROKOP J., TOBIÁŠOVÁ A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. 134 s. ISBN 978-80-7013-562-4.
13. CHALUPA, R. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. Praha: Grada, 2012. Komunikace (Grada). 176 s. ISBN 978-80-247-4234-2.
14. JELÍNEK, M., ŠVANDOVÁ B. *Argumentace a umění komunikovat*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1999. 75 s. ISBN 80-210-2186-1.
15. JESTŘEBSKÝ, A.: *Připravenost policistů zařazených na vybraných obvodních odděleních Územního odboru Přerov na krizové situace a mimořádné události související s výkonem služb*. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta tělesné kultury. 2017. Vedoucí práce Mgr. Jiří Štěpán.
16. KAST, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 1. Přeložil VAŠKOVÁ, J. Praha: Portál, 2000. Spektrum (Portál). 167 s. ISBN 80-7178-365-X.
17. *Katalog typových činností složek IZS*. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 978-80-7385-028-9.
18. KLIMENTOVA, E., KLIMENT, P. *Sociální deviace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. 130 s. ISBN 80-244-0516-4.
19. KOUTEK, J., KOCOURKOVA, J. *Sebevražední chování. Současné poznatky o suicidalitě a její specifika u dětí a dospívajících*. Praha: Portal, 2007. ISBN 978-80-7367-349-9.
20. KOŠŤAN, J.: *Odborná příprava policistů služebně zařazených na obvodních odděleních Policie Libereckého kraje k řešení krizových situací a mimořádných událostí*. Diplomová práce. ČVUT v Praze. Fakulta biomedicínského inženýrství. Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva. 2017. Vedoucí práce Ing. Jiří Vaníček.

21. KUBŮ, J.: *Krizová intervence a krátkodobá psychoterapie*. Diplomová práce. FFUK v Praze. Katedra psychologie. 1996. Vedoucí práce PhDr. Vendula Junková.
22. KUTHAN, J.: *Zvládání konfliktních situací policistů České republiky*. Rigorózní práce. Masarykova univerzita v Brně. Fakulta sportovních studií. Katedra gymnastiky a úpolů. 2014. Vedoucí práce doc. PhDr. Bc. Zdenko Regulimu, Ph.D.
23. KRBEK, K.: *Community policing a (self)management řešení konfliktů u státní policie*. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Fakulta sportovních studií. Katedra gymnastiky a úpolů. 2015. Vedoucí práce PhDr. Michal Vít, PhD.
24. MACH, V.: *Připravenost bezpečnostních složek (se zaměřením na vyjednávače Policie České republiky) na hrozbu teroristického útoku na letiště v Plané u Českých Budějovic*. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. 2012. Vedoucí práce Mgr. Zdeněk Hon.
25. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 98 s. ISBN 80-7178-549-0.
26. MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Aleš Čeněk). 159 s. ISBN 80-86898-37-7.
27. MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat: (základy rétoriky a komunikace)*. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. 172 s. ISBN 978-80-86723-32-7.
28. MLČÁK, Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.
29. MONESTIER, M. *Dějiny sebevražd: dějiny, techniky a zvláštnosti dobrovolné smrti*. Vyd 1. Praha: Dybbuk, 2003, 414 s. ISBN 80-903-0018-9.
30. PAGÁČ, J.: *Současná problematika profesního vzdělávání policistů*. Diplomová práce. Policejní akademie České republiky v Praze. Fakulta bezpečnostního

- managementu. Katedra managementu a informatiky. 2016. Vedoucí práce PhDr. Iva Borská, CSc.
31. PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 2. vyd. Praha: Grada, 2009. Poradce pro praxi. 136 s. ISBN 978-80-247-2944-2.
32. *Policie České republiky – KŘP hlavního města Prahy: Informace k základní odborné přípravě (ZOP)* [online]. 2018 [cit. 2018-03-13]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/informace-k-zakladni-odborne-priprave-zop.aspx>
33. *Policie České republiky – KŘP kraje Vysočina: O nás - Kraj Vysočina* [online]. 2018 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-kraj-vysocina.aspx>
34. *Policie masivně přezbrojuje. Letos nakoupí zbraně za sto milionů: Průsledová hlídka už zasahovala s novými samopaly* [online]. 2017 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/2029075-policie-masivne-prezbrojuje-letos-nakoupi-zbrane-za-sto-milionu>
35. POTOČKOVÁ, D. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediálním procesem*. Vyd. 1. Praha: Alfom, 2013. 197 s. ISBN 978-80-87785-00-3.
36. *Poučení z Uherského Brodu: Střelce zpacifikují speciální hlídky* [online]. 2015 [cit. 2018-03-04]. Dostupné z: <http://www.tacticalrescue.eu/vycvik/krizovaa-komunikace.html>
37. RAUSCHER, J.: *Spolupráce složek integrovaného záchranného systému v případech krizového vyjednávání*. Diplomová práce. Policejní akademie České republiky v Praze. Fakulta bezpečnostně právní. Katedra společenských věd. 2012. Vedoucí práce Mgr. Josef Dubský.
38. ROSINA, J.: *Krizová intervence a komunikace*. Diplomová práce. Policejní akademie České republiky v Praze. Fakulta bezpečnostního managementu. Katedra společenských věd. 2012. Vedoucí práce doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.

39. STEIB, P. A. *Communication in Risk Situations, responding to the communication challenges posed by bioterrorism and emerging infectious diseases*. Association of State and Territorial Health Officials 2002. ISBN neuvedeno.
40. ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize, psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. 129 s. ISBN 80-247-0888-4.
41. ŠTEINBACH, M. *Čtvrtstoletí Policie České republiky: 25 let Policie České republiky 1991-2016*. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2016. 127 s. ISBN 978-80-260-9597-2.
42. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.
43. TERMANN, S. *Umění přesvědčit a vyjednat*. Vyd. 2. Praha: Grada, 2002. Psychologie pro každého. 164 s. ISBN 80-247-0304-1.
44. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]*. Vyd.1. Praha: Portál, 2002. 43 s. ISBN 80-7178-696-9.
45. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.
46. VYMĚTAL, J. *Obecná psychoterapie*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). 339 s. ISBN 80-247-0723-3.
47. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace: a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
48. ZÁMEK, D. *Hromadné narušení veřejného pořádku z pohledu Policie ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. 197 s. ISBN 978-80-7380-429-9.
49. *Zpravodajství 2017: Vedení policie se setkalo s vedením UBS* [online]. 2017 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/vedeni-policie-se-setkalo-s-vedenim-ubs.aspx>
50. ŽIŽKOVÁ, J.: *Vyjednávání se sebevrahem*. Diplomová práce. Policejní akademie České republiky v Praze. Fakulta bezpečnostně právní. Katedra společenských věd. 2017. Vedoucí práce doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.

Právní předpisy, interní akty řízení Policie ČR a související dokumenty

1. *Krizové zákony: krizový zákon, integrovaný záchranný systém, hospodářská opatření pro krizové stavy, obnova území; Hasičský záchranný sbor; Požární ochrana: zákony, nařízení vlády, vyhlášky: redakční uzávěrka.* Ostrava: Sagit, 2007-. ÚZ.
2. *Služební poměr příslušníků bezpečnostních sborů: Policie ČR: vězeňská služba, BIS, zpravodajské služby: redakční uzávěrka.* Ostrava: Sagit, 2007-. ÚZ.
3. *Úplné znění zákona č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky; Úplné znění zákona č. 250/2016 Sb. o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich; Úplné znění zákona č. 251/2016 Sb. o některých přestupcích.* Vyd. 12. Praha: Armex, 2017. Edice kapesních zákonů. ISBN 978-80-87451-53-3.
4. POLICIE ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách.
5. POLICIE ČR. Pokyn policejního prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.
6. POLICIE ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 4 ze dne 19. ledna 2009, o provádění služební přípravy příslušníků Policie České republiky.
7. POLICIE ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 103/2009, o krizovém vyjednávání.

10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Možné výsledky jednání	29
Obrázek 2 – Pohlaví respondentů	40
Obrázek 3 – Délka služby u Policie ČR	41
Obrázek 4 – Délka aktivní služby v přímém výkonu (v terénu).....	42
Obrázek 5 – Skupina zařazení výkonu služby	42
Obrázek 6 – Zařazení v pořádkové jednotce	43
Obrázek 7 – Účast při výkonu služby u mimořádné události – demonstrace sebevraždy	43
Obrázek 8 – Počet účasti na demonstraci sebevraždy při výkonu služby	44
Obrázek 9 – Další proškolení v oblasti krizového řízení	45
Obrázek 10 – Dostatečný počet příslušníků na OOP ČR.....	45
Obrázek 11 – Názor na znalost problematiky řešení mimořádných situací..	46
Obrázek 12 – Útvar nejlépe komunikačně vybaven	46
Obrázek 13 – Absolvování kurzu komunikační dovednosti.....	47
Obrázek 14 – Hodnocení komunikačních schopností a dovedností.....	47
Obrázek 15 – Dotaz na dostatečný počet absolvovaných výcvikových kurzů u Policie ČR v oblasti komunikačních schopností.....	48
Obrázek 16 – Charakteristika výzkumného vzorku dle posouzení, zda je dostatečné proškolení příslušníků Policie ČR v oblasti krizové komunikace	48
Obrázek 17 – Charakteristika výzkumného vzorku dle zkušeností, kdo je častěji osobou v krizi.....	49
Obrázek 18 – Charakteristika výzkumného vzorku dle názoru, zda má vliv na způsob řešení konfliktní situace pohlaví osoby v krizi.....	50
Obrázek 19 – Charakteristika výzkumného vzorku dle souhlasu se zařazením problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání	51

11 SEZNAMU POUŽITÝCH TABULEK

Tabulka 1 – Charakteristika výzkumného vzorku dle služebního zařazení.....	40
Tabulka 2 – Statisticky nejvýznamnější dodatky k první odpovědi (Ano) u otázky č. 6	44
Tabulka 3 – Rozdělení odpovědí dle pohlaví.....	49
Tabulka 4 – Statisticky nejvýznamnější dodatky k druhé odpovědi (Ne) u otázky č. 16	49
Tabulka 5 – Statisticky nejvýznamnější dodatky k první odpovědi (Ano) u otázky č. 19	50
Tabulka 6 - Statisticky nejvýznamnější dodatky k první odpovědi (Ano) u otázky č. 19	51
Tabulka 7 – Pozorované četnosti	54
Tabulka 8 – Očekávané četnosti	54
Tabulka 9 – Testované kritérium.....	54
Tabulka 10 – Policejní akce s vyjednáváním podle problematik za rok 2006 – 2011	65
Tabulka 11 – SWOT analýza systému služební přípravy	72

12 SEZNAM PŘÍLOH

1. Příloha č. 1 - Rozdělení složek IZS
2. Příloha č. 2 - Aspekty napomáhající ke kladnému vyústění se z krize
3. Příloha č. 3 - Dotazník
4. Příloha č. 4 - Druhy služební přípravy příslušníků Policie ČR
5. Příloha č. 5 – List Policie ČR – Typová činnost složek IZS při
poskytování psychosociální pomoci

Příloha č. 1

Příloha č. 1 – Rozdělení IZS

Základní složky IZS	Ostatní složky IZS
Hasičský záchranný sbor ČR	Vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory (<i>např. Vězeňská služba ČR, obecní policie</i>)
Policie ČR	Ostatní záchranné sbory (<i>např. Báňská záchranná služba</i>)
	Orgány ochrany veřejného zdraví (<i>hygienická služba</i>)
	Havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby (<i>energetika, komunikační a informační systémy apod.</i>)
	Zařízení civilní ochrany (<i>zřizovaná obcemi nebo právníckými nebo fyzickými osobami podle zákona o IZS</i>)
	Neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím (<i>horská služba, vodní záchranná služba, kynologové, Český červený kříž apod.</i>)

Zdroj: (MV-GŘ HZS ČR, 2013, s. 22-23)

Příloha č. 2

Příloha 2- Aspekty napomáhající ke kladnému vyústění se z krize

Osobnostní charakteristiky	Kulturní a společenské vlivy	Další vlivy
Smysl pro radost, pro humor	Podpora dobročinné práce	Věk
Sociální opora	Politika státu	Pohlaví
Smysluplnost života	Kvalita vzdělávání	Rodinné poměry
Sebevědomí, sebedůvěra	Hodnotová orientace	Materiální situace
Optimismus		Zdravotní stav
Resilience		Přítomnost naděje
Životní motivace		
Úsilí dokončit to, co chci		
a další...		

Zdroj: (Cimrmanová a kol., s. 197)

Dotazník



Krizové situace řešené formou vyjednávání

Bc. Jan Dlouhý, DiS.
dlouhja6@fbmi.cvut.cz
777 657 049

Vážení,

jsem studentem ČVUT v Praze, fakulta biomedicínského inženýrství. Tento rok zpracovávám diplomovou práci na téma „Krizové situace řešené formou vyjednávání.“ Proším Vás proto o vyplnění následujícího dotazníku. Vyhodnocená data budou sloužit jako podklad pro mou práci, jejímž cílem je zjistit, zda policisté, kteří absolvují výcvikové kurzy na zvýšení své kvalifikace, mají lepší komunikační schopnosti a dovednosti a zda řešení krizové situace u ženy je komplikovanější než u muže. Tímto Vás žádám o jeho pravdivé vyplnění. Získaná data využiji pouze pro svou diplomovou práci. Nebudou tedy zneužita pro jiné účely. Dotazníkové šetření je zcela anonymní. Pro Vaší stoprocentní anonymitu je určeno příslušné místo a schránka, do které prosím Váš vyplněný dotazník vhodíte. V daném dotazníkovém šetření naleznete několik otázek, u kterých si vyberte prosím pouze jednu odpověď, pokud od Vás daná otázka nebude vyžadovat něco jiného. Věřím, že i díky Vám se mi podaří získat hodnotná data a že pro Vás nebude dané dotazníkové šetření promarněným časem.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Muž
- b) Žena

2. Jak dlouho sloužíte u Policie ČR?

- a) 0-1 rok
- b) 1-5 let
- c) 6-10 let
- d) 11-15 let
- e) 15-20 let
- f) 20 a více let

3. Jak dlouho působíte v aktivní službě v přímém výkonu (v terénu)?

- a) 0-1 rok
- b) 1-5 let
- c) 6-10 let
- d) 11-15 let
- e) 15 a více

4. Jste zařazen/a na:

- a) Obvodní oddělení – zpracovatel
- b) Obvodní oddělení – prvosledová hlídka
- c) Policejní stanice
- d) Dopravní inspektorát

5. Jste zařazen/a v pořádkové jednotce?

- a) Ano
- b) Ne

6. Účastnil/a jste se při výkonu služby mimořádné události – Demonstrace sebevraždy?⁶

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď

**Pokud jste odpověděl/a ano, přejděte na otázku č. 7.
V případě dalších odpovědí přejděte na otázku č. 9.*

7. V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, odpovězte prosím, kolikrát jste tuto událost řešil/a a jakým způsobem:

- a) 1-2x
- b) 3-5x
- c) 6x a více



8. Danou událost jsem řešil/a takto:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

⁶ Pozn.: týká se událostí, které byly následně po ukončení prvotních úkonů na místě činu jako demonstrace nebo pokus sebevraždy vyhodnoceny a takto evidovány v policejních evidencích -netýká se dokonané sebevraždy.

9. Byl/a jste někdy v průběhu své policejní kariéry (mimo ZOP) proškolen/a v oblasti krizového řízení, řešení mimořádných událostí – zejména těmi, na které jsou vypracovány plány typových činností složek IZS při společném zásahu a s příslušnou legislativou? (např. s PPP č. 4/2014, k zajištění plnění úkolů útvarů Policie České republiky za stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného)

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď

10. Je dle Vašeho názoru dostatečný počet příslušníků na obvodním oddělení Policie ČR, kde jste příslušný/á k řešení náhle vzniklých krizových situací a mimořádných událostí?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Ne
- d) Spíše ne
- e) Neumím posoudit

11. Dle výběru přibližně procentuálně vyjádřete, kolik Vašich kolegů je podle Vašeho názoru znalých problematiky řešení mimořádných událostí (pokus sebevraždy, aktivní střelec apod.) a krizových situací bez problémů by dokázali provádět základní úkony na místě činu.

- a) Do 25 %
- b) Do 50 %
- c) Do 75 %
- d) Nad 75 %
- e) Nejsem schopen posoudit

12. Který z níže uvedených skupin (útvary) uvnitř Policie ČR, dle Vašeho názoru, vnímáte jako nejlépe komunikačně vybaven?

- a) Obvodní oddělení
- b) Služba kriminální policie a vyšetřování
- c) Preventivně informační skupina a policejní vyjednávači zásahové jednotky
- d) Nejsem schopen posoudit

13. Absolvoval jste u Policie ČR nějaký kurz komunikačních dovedností?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď

14. Hodnotíte své komunikační schopnosti a dovednosti za kvalitní /dostačující/?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď
- d) Nejsem schopen posoudit

15. Vnímáte počet absolvovaných výcvikových kurzů u Policie ČR ke zdokonalování Vašich komunikačních schopností jako dostatečné?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď
- d) Nejsem schopen posoudit

16. Je proškolení příslušníků Policie ČR v oblasti krizové komunikace, dle Vašeho posouzení dostatečné?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď
- d) Nejsem schopen posoudit

**Pokud jste odpověděli/a ne, přejděte na otázku č. 17.
V případě dalších odpovědí přejděte na otázku č. 18.*

17. V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a ne, napište prosím podmínky ke zlepšení, které by vedly z Vašeho pohledu ke zkvalitnění daného proškolení příslušníků Policie ČR:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

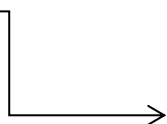
.....

18. Kdo je podle Vašich zkušeností osobou v krizi častěji (útočník, sebevrah apod.)?

- a) Muž
- b) Žena

19. Má podle Vás pohlaví osoby v krizi vliv na způsob řešení konfliktní situace?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nejsem schopen posoudit



**Pokud jste odpověděl/a ano, přejděte na otázku č. 20.
V případě dalších odpovědí přejděte na otázku č. 22.*

20. Pokud jste odpověděl/a ano, napište prosím jaký:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

21. V čem se konkrétně liší Váš přístup, pokud řešíte konflikt s mužem nebo s ženou?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

22. Pokud pracujete u Policie ČR více jak 5 let (uběhlo více než 5 let od základní odborné přípravy) souhlasil/a byste se zařazením problematiky krizové komunikace do systému celoživotního vzdělávání?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nechci uvést odpověď

Děkuji za Váš čas.

Příloha č. 4


Příloha č. 3 – Druhy služební přípravy příslušníků Policie ČR

Druhy služební přípravy
a) Všeobecná služební příprava, která je určena k upevňování, rozšiřování a prohlubování kompetencí policistů, potřebných pro plnění služebních úkolů, vyplývajících obecně ze služebního poměru příslušníka bezpečnostního sboru bez ohledu na služební zařazení
b) Služební tělesná, střelecká a taktická příprava, která je zaměřena na získání a rozvíjení znalostí, praktických dovedností a pohybových schopností potřebných pro výkon služby
c) Služební příprava ve vztahu ke služebnímu místu, která je zaměřena na upevňování, rozšiřování a prohlubování odbornosti v souladu s náplní služební činnosti, rozsahem oprávnění a povinnostmi policisty, vyplývající z konkrétního služebního místa
d) Služební příprava ve vztahu k případům, která je zaměřena na typizované případy budoucího nasazení, využívající vyhodnocení získaných zkušeností a poznatků z předchozích případů
e) Služební příprava, integrující právní, psychologické, technické a taktické aspekty možných policejních zásahů do komplexního výcviku na speciálně vybaveném výcvikovém pracovišti (integrováný výcvik policistů)

Zdroj: (ZPPP č. 4/2009, s. 1)

Příloha č. 5

Příloha č. 1 k č. j. PPR-15356-5/ČJ-2012-990560

	Katalogový soubor typové činnosti STČ – 12/IZS	List Policie České republiky
Policie České republiky Číslo jednací: MV- 604/PO-IZS-2011	Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci	Gestor listu: Policejní prezidium České republiky

Úkolem příslušníků Policie České republiky (dále jen „policisté“ a „Policie ČR“) v případech mimořádných událostí (dále jen „MU“) je, mimo jiné, poskytnout zasaženým osobám první psychickou pomoc a krizovou intervenci v etapě krátkodobé a bezprostřední pomoci. K zajištění psychologické pomoci Policie ČR uvolní potřebný počet policejních krizových interventů (dále jen „krizový intervent“) systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí (dále jen „systém pomoci obětem“) podle charakteru MU a konkrétní situace, a to po dobu nezbytně nutnou. Pro psychologickou pomoc v případech děletrvajících závažných MU může Policie ČR vyčlenit též členy týmů posttraumatické intervenční péče (dále jen „člen týmu PIP“).

A. Činnost velitele policejního opatření na místě MU

Velitel policejního opatření na místě MU může, podle charakteru mimořádné události a konkrétní situace a se souhlasem velitele zásahu, vyčlenit některé z policistů (pokud možno zkušené osoby) pro poskytování (laické) první psychické pomoci zasaženým, jejich rodinným příslušníkům či jiným přítomným osobám. Cílem první psychické pomoci je stabilizace psychického stavu a zajištění základních lidských potřeb.

Konkrétně se jedná o:

- 1) navázání kontaktu a dodání pocitu bezpečí,
- 2) ochranu soukromí – např. před médii, přihlížejícími apod.,
- 3) předávání relevantních a důležitých informací,
- 4) zajištění základních potřeb, jako jsou teplo, tekutiny, přístřeší, ale také citlivé zacházení, respektování reakcí a potřeb,
- 5) vyhledání, popř. pomoc při vyhledání blízkých osob.

Pokud velitel policejního opatření nemůže vyčlenit policisty k první psychické pomoci nebo taková pomoc zřejmě nedostačuje, vyžádá cestou integrovaného operačního střediska krajského ředitelství policie, resp. operačního střediska operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „PP ČR“) zajištění krizového intervenčního systému pomoci obětem (případně člena týmu PIP) k zajištění psychologické pomoci zasaženým.

B. Činnost krizového intervenčního systému pomoci obětem

Krizový intervent (psycholog či jiný určený krizový intervent):

- 1) v případě děletrvajících MU
 - a) ohlásí svoji přítomnost veliteli zásahu složek integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) cestou velitele sil prostředků policie (pokud není současně velitelem zásahu),
 - b) nabízí podporu zasahujícím policistům, případně dalším zasahujícím členům IZS;
 - c) poskytuje příslušníkům policie součinnost při práci se zasaženými (první psychická pomoc), případně s pachateli trestné činnosti spojené s MU,
 - d) asistuje u identifikace zemřelých osob, pokud se provádí na místě zásahu,
 - e) nabízí psychologickou pomoc zasaženým – předává informace, poskytuje kontakty na instituce poskytující psychologickou, psychosociální a další pomoc, případně psychosociální pomoc a jiné formy pomoci zprostředkuje,
 - f) předává v určeném rozsahu a intenzitě informace o své činnosti skupině krizové intervence oddělení vedoucího psychologa odboru pro řízení lidských zdrojů PP ČR (dále jen „skupina krizové intervence PP ČR“).

S vědomím a souhlasem velitele zásahu a velitele sil a prostředků Policie ČR opustí místo zásahu za účelem:

- g) asistence u identifikace zemřelých osob;
- h) účasti, v případě potřeby při sdělování úmrtí příbuzným obětí;
- i) asistence, se souhlasem pacienta, při návštěvách zraněných osob ve zdravotnických zařízeních;

Pokud Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen „HZS ČR“) organizuje koordinaci psychosociální pomoci:

- j) kontaktuje po příjezdu na místo MU koordinátora (pokud je stanoven) a zjistí aktuální potřeby psychosociální pomoci;
 - k) spolupracuje s dalšími subjekty poskytujícími psychosociální pomoc;
 - l) předává v určeném rozsahu a intenzitě informace o své činnosti koordinátorovi a skupině krizové intervence PP ČR;
 - m) zúčastňuje se koordinačních setkání členů týmu psychosociální pomoci.
- 2) v případě MU trvající jen několik hodin svou činnost přiměřeně přizpůsobí, podle typu události, konkrétní situace a potřeby velitele zásahu složek IZS resp. velitele sil a prostředků Policie ČR, činností uvedených v bodě 1) písm. a – m.

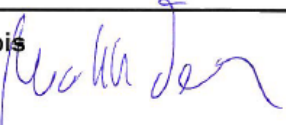
C. Činnost skupiny krizové intervence PP ČR

Skupina krizové intervence PP ČR:

- 1) v případě déletrvající MU s potřebou provedení opatření na ochranu obyvatelstva:
 - a) plní svůj základní úkol vůči svým klientům (policistům a dalším osobám stanoveným interním předpisem) poskytováním telefonické krizové intervence, a dále podle kapacity a konkrétní situace
 - b) poskytne k telefonické krizové intervenci zasaženým osobám nonstop fungující telefonní linku (jejíž číslo sdělí službu konající pracovník skupiny krizové intervence PP ČR), je možné využít i mobilní spojení a Skype, a to po dobu trvání urgentní fáze (nejméně však 14 dní po události) nebo dle potřeby déle, a zajistí prostřednictvím preventivně informačního odboru PP ČR zveřejnění této informace v médiích,
 - c) spojí se s vedoucím psychologem HZS ČR, případně s koordinujícím psychologem na místě MU, jenž bude koordinováním pověřen, k zajištění koordinace psychosociální pomoci,
 - d) na žádost vedoucího psychologa HZS ČR zajistí vyslání dostatečného počtu krizových interventů (případně členů týmu PIP) na místo MU,
 - e) průběžně monitoruje činnost krizových interventů (případně členů týmu PIP) na místě MU,
 - f) vyhodnotí činnost krizových interventů (případně členů týmu PIP) po skončení MU;
- 2) v případě MU bez potřeby opatření na ochranu obyvatelstva poskytuje podle potřeby součinnost zasahujícím policistům, krizovým interventům či pracovníkům operačních středisek složek IZS.

D. Interní předpisy Policie ČR upravující předmětnou oblast

1. ZPPP č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi, ve znění ZPPP č. 79/2010
2. ZPPP č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem dalších mimořádných událostí

Schvaluji: plk. Mgr. Martin Červíček policejní prezident	podpis dne: 
---	---