

**ČESKÉ VYSOKÉ
UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE**

**FAKULTA
BIOMEDICÍNSKÉHO
INŽENÝRSTVÍ**



**BAKALÁŘSKÁ
PRÁCE**

2018

**KATEŘINA
BAREŠOVÁ**



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ v PRAZE

Fakulta biomedicínského inženýrství
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

**Analýza připravenosti příslušníků Městské policie hlavního města
Prahy na kontakt s mentálně postiženými občany**

**Analysis of Preparedness of the Municipal Police of the Capital City
Prague Members to Contact with Mentally Disabled Citizens**

Bakalářská práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva
Studijní obor: Plánování a řízení krizových situací

Vedoucí práce: Mgr. Monika Donevová

Kateřina Barešová

Kladno, květen 2018

Z a d á n í b a k a l á ř s k é p r á c e

Student: **Kateřina Barešová**
Obor: Plánování a řízení krizových situací
Téma: **Analýza připravenosti příslušníků Městské policie hl. m. Prahy na kontakt s mentálně postiženými občany**
Téma anglicky: Analysis of Preparedness of the Municipal Police of the Capital City Prague Members to Contact with Mentally Disabled Citizens

Zásady pro vypracování:

Předmětem bakalářské práce bude analýza stavu připravenosti příslušníků Městské policie hlavního města Prahy, zaměstnanců centrálního operačního střediska, strážníků a pracovníků oddělení prevence, na kontakt s mentálně postiženými občany.

V teoretické části se bude pojednávat o novodobé historii Městské policie hl. m. Prahy. Dále budou objasněny základní pojmy z problematiky mentální retardace.

V praktické části bude provedena analýza spolupráce příslušníků Městské policie hl. m. Prahy s mentálně postiženými občany.

Výsledky budou prezentovány a interpretovány za pomoci SWOT analýzy a polostandardizovaných rozhovorů.

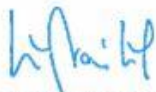
Bude navrženo doporučení pro adekvátní jednání příslušníků Městské policie hl. m. Prahy s mentálně postiženými občany.

Seznam odborné literatury:

- [1] EMERSON, Eric, Problémové chování u lidí s mentální retardací, Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-390-1
- [2] MURGAŠ, Miroslav, Vývin mozgu a jeho poruchy, Osveta, 2012, ISBN 978-80-8063-369-1
- [3] ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva, Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče, ed. 4., přeprac., Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-889-0

Zadání platné do: 20.09.2019

Vedoucí: Mgr. Monika Donevová



vedoucí katedry / pracoviště



děkan

V Kladně dne 19.02.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci s názvem Analýza připravenosti příslušníků Městské policie hlavního města Prahy na kontakt s mentálně postiženými lidmi vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů, které uvádím v seznamu bibliografických odkazů.

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

V Praze dne 13.04.2018

.....
podpis

Poděkování

Mé veliké díky patří Mgr. Monice Donevové, mé vedoucí práce, která se podílela na jejím vzniku svou trpělivostí, cennými radami a kritickými, ale konstruktivními připomínkami. Poděkování patří i panu Mgr. Renému Štýbrovi, řediteli obvodního ředitelství Prahy 4, a panu řediteli obvodního ředitelství Prahy 3, Ing. Dušanu Machoňovi, za umožnění realizace praktické části. Dále panu Davidu Vostřezovi, který přispěl do práce cennými informacemi.

Abstrakt

Předmětem bakalářské práce je především analýza stavu připravenosti příslušníků Městské policie hlavního města Prahy, zaměstnanců centrálního operačního střediska, strážníků a pracovníků oddělení prevence, na kontakt s mentálně postiženými občany.

V teoretické části se pojednává o novodobé historii Městské policie hl. m. Prahy a o charakteristice vybraných oddělení spadajících pod tuto organizaci, přesněji centrální operační středisko, oddělení prevence a městských strážníků. Dále jsou objasněny základní pojmy z problematiky mentální retardace.

V praktické části je práce zaměřena na analýzu připravenosti příslušníků jednotlivých oddělení na kontakt s mentálně postiženými občany. Sběr dat probíhal na základě řízených rozhovorů s jednotlivými pracovníky. Jednalo se i o zjištění, s jakou pravidelností a jak často tito příslušníci přichází do kontaktu s těmito lidmi. Následně jsou nashromážděné informace použity k upřesnění situace na jednotlivých odděleních.

Výsledky jsou prezentovány a interpretovány za pomoci SWOT analýzy a polostandardizovaných rozhovorů společně s doplňujícím komentářem k jednotlivým částem. Jsou řešeny v kontextu pravděpodobnosti a četnosti výskytů těchto situací. Na základě výsledků bude navrženo doporučení zaměřené na připravenost a adekvátní jednání příslušníků Městské policie hl. m. Prahy s mentálně postiženými občany.

Klíčová slova

Komunikace, kontakt, Městská policie hlavního města Prahy, mentální retardace, strážník

Abstract

The subject of this thesis is mainly the analysis of the preparedness of the employees of the Municipal Police of the Capital City of Prague, especially employees of the Main Operation Centre, the municipal police officers and the staff of Prevention Department for contact with mentally disabled citizens.

The theoretical part of this study deals with the modern history of the Municipal Police of the Capital City of Prague and gives the description of selected departments within this institution, more precisely the Main Operation Centre, Prevention Department and the municipal police officers. The thesis contains also definitions of basic terms of issues of mental retardation.

In its practical part, the study is focused on the analysis of the preparedness of the police officers in chosen departments for contact with mentally disabled citizens. Data collecting took place on the basis of controlled interviews with individual workers. Part of that is also finding how frequently and how often these MP officers come into contact with these people. Subsequently, the gathered information is used to clarify the situation in individual departments.

The results are presented and interpreted within SWOT analysis and semi-standardized interviews and supplemented comments to individual parts. They are solved in the context of probability and frequency of occurrences of these situations. On the basis of the results, recommendations focused on preparedness and adequate behaviour of the MP officers of the Municipal Police of the Capital City of Prague with mentally disabled citizens will be proposed.

Keywords

Communication, contact, the Municipal Police of the Capital City of Prague, mental retardation, municipal police officer

Obsah

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Úvod | 12 |
| 2 | Současný stav | 13 |
| 2.1 | Městská policie hlavního města Prahy | 13 |
| 2.1.1 | Novodobá historie MP hl. m. Prahy | 13 |
| 2.1.2 | Centrální operační středisko..... | 17 |
| 2.1.3 | Oddělení prevence | 19 |
| 2.1.4 | Strážník | 19 |
| 2.2 | Mentální retardace..... | 20 |
| 2.2.1 | Příčiny vzniku..... | 22 |
| 2.2.2 | Dědičnost..... | 22 |
| 2.2.3 | Četnost mentálně postižených ve společnosti | 25 |
| 2.2.4 | Poznávací procesy mentálně postižených osob | 26 |
| 2.2.5 | Osobnost jedinců | 26 |
| 2.3 | Doporučení pro úspěšnou komunikaci..... | 29 |
| 3 | Cíl práce..... | 31 |
| 4 | Metodika | 32 |
| 4.1 | Polostandardizovaný rozhovor | 32 |
| 4.1.1 | Charakteristika | 32 |
| 4.1.2 | Volba přístupu a jeho zásady | 33 |
| 4.2 | SWOT analýza..... | 34 |
| 4.2.1 | Charakteristika | 34 |
| 4.2.2 | Postup tvoření analýzy..... | 36 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5 | Výsledky..... | 38 |
| 5.1 | Souhrn výsledků z rozhovorů s příslušníky | 38 |
| 5.1.1 | Pracovní zařazení na odděleních | 39 |
| 5.1.2 | Pracovní pozice v rámci obvodního oddělení Prahy 4..... | 40 |
| 5.1.3 | Pracovní pozice v rámci obvodního oddělení Praha 3 | 41 |
| 5.1.4 | Doba působnosti na pozici..... | 42 |
| 5.1.5 | Kontakt s mentálně postiženými občany..... | 43 |
| 5.1.6 | Frekventovanost na odděleních | 45 |
| 5.1.7 | Jak často přicházíte do kontaktu s mentálně postiženými občany? . | 45 |
| 5.1.8 | Přehled proškolených zaměstnanců..... | 47 |
| 5.1.9 | Poměr školení a subjektivního názoru na připravenost..... | 48 |
| 5.1.10 | Prostor pro Vaše vyjádření..... | 49 |
| 5.2 | SWOT analýza..... | 50 |
| 5.2.1 | Silné stránky..... | 50 |
| 5.2.2 | Slabé stránky | 51 |
| 5.2.3 | Příležitosti..... | 52 |
| 5.2.4 | Hrozby | 53 |
| 5.3 | Celkové hodnocení..... | 54 |
| 5.4 | Navrhovaná opatření..... | 55 |
| 6 | Diskuze..... | 60 |
| 7 | Závěr..... | 67 |
| 8 | Seznam použité literatury..... | 68 |
| 9 | Seznam použitých obrázků | 72 |
| 10 | Seznamu použitých tabulek | 73 |

| | | |
|----|--------------------|----|
| 11 | Seznam Příloh..... | 74 |
|----|--------------------|----|

1 ÚVOD

Každý den přicházíme do kontaktu s velkým počtem lidí, občanů, ať už se známými, či neznámými. v případě příslušníků Městské policie tomu není jinak. Vzhledem k tomu, že se jedná o složku integrovaného záchranného systému, ač zařazenou mezi ostatní, očekává se od těchto jedinců, že jsou na kontakt s veřejností a fungování ve společnosti dostatečně připraveni. v dnešní rozmanité a pestré společnosti se nachází velké spektrum lidí, počínaje jejich vnějšími odlišnostmi, konče až u jejich osobnosti. Některé odlišnosti jsou velmi lehce zpozorovatelné, ty dokáže člověk, v tomto případě příslušník Městské policie hlavního města Prahy (dále jen příslušník MP hl. m. Prahy) zaznamenat a vyhodnotit i bez přímého kontaktu s daným subjektem, avšak je zde mnoho neobvyklostí, které jsou nám dlouhou dobu skryty a dozvídáme se o nich až v momentě, kdy s daným subjektem přijdeme do styku. Lidé, kterým se v této bakalářské práci věnuji, jsou lidé s mentálním postižením. Tito lidé mohou být rozeznatelní již na první pohled, kvůli své pozorovatelné odlišnosti, či způsobu, pro okolní společnost, nepřirozeného chování, avšak může se také stát, že člověka s mentální retardací poznáme až díky jeho neobvyklému, v některých případech i neočekávatelnému reagování na danou situaci. a na takovéto situace by měl být jakýkoliv příslušník Městské policie dostatečně připraven.

2 SOUČASNÝ STAV

Městská policie hlavního města Prahy je hierarchicky členěná organizace spadající pod Magistrát hlavního města Prahy, jakožto jejího zřizovatele. V čele této organizace stojí ředitel Městské policie hlavního města Prahy, dále se tato početně velká organizace rozděluje na tři hlavní větve. Jednu řídí ředitel Městské policie, další dvě spadají pod náměstký. Dále se bude jednat o oddělení ze dvou těchto větví. Podrobněji přiblížíme oddělení Prevence, spadající do větve přímo podřízené řediteli, a také oddělení centrálního operačního střediska, jež spadají pod náměstký pro výkon služby [1].

2.1 Městská policie hlavního města Prahy

Dle zákona č. 553 ze dne 6. prosince 1991 je obecní policie definována jako orgán obce, který zabezpečuje místní záležitosti týkající se veřejného pořádku a dalších úkolů, stanovených jeho zřizovatelem, či zvláštním zákonem, v rozsahu jeho působnosti. Jedná se o orgán spolupracující, dle zákona o obecní policii, s Policií České republiky, státními orgány a dalšími orgány na úrovni územní samosprávy [2].

2.1.1 Novodobá historie MP hl. m. Prahy

Počátek Městské policie hl. m. Prahy se datuje k 11. květnu roku 1992, kdy se prvních 82 členů zavazuje tehdejšímu primátorovi slibem řádného plnění všech povinností, ochranou občanů a plněním dalších činností na pozici strážníka. Vznik tohoto subjektu umožnily, po legislativní stránce, dva zákony. Prvním z nich je zákon č. 367/1990 Sb., o obcích, který obcím svěřil zabezpečení veřejného pořádku v místě jejich působnosti, čímž umožnil obecnímu zastupitelstvu řídit obecní policii.

Jako následující krok bylo třeba specifikovat a definovat jaké pravomoci a povinnosti bude obecní policie mít, a proto vzniká nový zákon č. 553/1991 Sb., o obecní policii [3].

Roku 1992 vzniká další velmi důležité oddělení Městské policie a tím je centrální operační středisko (dále jen COS), které obsluhují z počátku dva strážníci. Jednalo se o klasickou osmihodinovou směnu. s následným nárůstem počtu strážníků a s rostoucími pravomocemi se COS rozvinulo a jeho činnost přešla na směnný 24hodinový provoz, se třemi strážníky na jednu směnu. Aktuální počet pracovníků na tomto oddělení je 25 strážníků. Od 1. listopadu tohoto roku také začíná fungovat, po dohodě s vedením Dopravního podniku hl. m. Prahy, hlídková služba v prostorách metra. Původně tuto činnost vykonávalo 5 strážníků, v dnešní době se z této skupiny stal samostatný útvar, který má ve své gesci veřejný pořádek v rámci celé pražské městské hromadné dopravy a řady strážníků se rozrostly na 205 členů [3].

Od 1. března roku 1993 dochází k rozšíření oprávnění strážníků, tyto změny jsou zakotveny v zákoně č. 67/1993 Sb., zákon, kterým se mění a doplňuje zákon České národní rady č. 553/1991 Sb., o obecní policii. Díky tomuto rozšíření mohou strážníci technickým prostředkem zabránit vozidlu v odjezdu, pokud se nachází na místě, které není pro automobil uzpůsobené, například na chodníku, místo které je označeno zákazem zanechání vozidla atd. [3].

V roce 1994 dochází k reorganizaci výkonných útvarů, vzniká 13 obvodních velitelství a dva útvary s celoměstskou působností. Jedná se o Oddíl psovodů a Velitelství Metro. Tohoto roku dochází k zakotvení hlavního sídla, ředitelství Městské policie a na tomto místě setrvává dodnes. v listopadu vzniká bezplatná

linka tísňového volání číslo 156 s přímým napojením na COS, sídlícího v budově ředitelství [3].

Od roku 1995 do roku 1999 dochází k mnoha dalším úpravám, jako například změna struktury organizačního členění výkonných útvarů. Z předešlých třinácti se stává pouhých šest útvarů. To však neznamená snížení počtu strážníků, jde především o přerozdělení jednotlivých oblastí a sloučení určitých sektorů. v roce 1995 dochází k vytvoření nových oddílů s celoměstskou působností, jimiž jsou oddíly dopravní a strážní. k těmto oddílům se v roce 1996 přidává i tzv. Pohotovostní jednotka, která však svou činnost ukončila již v červenci následujícího roku. Opětovně se rozrůstají oprávnění strážníků, tentokrát na podkladě zákona č. 153/1995 Sb., kdy jsou do zákona o obecní policii přidána dvě oprávnění, která značně ulehčí práci strážníků. Jedním oprávněním je možnost zastavovat vozidla při spáchání přestupku, druhé oprávnění se vztahuje na vstup do živnostenských provozoven za účelem provádění zákroků a úkonů v těchto prostorách. Oficiálně tento rok také vzniká Záchranný bezpečnostní systém hl. m. Prahy, jehož součástí se stává COS s modernizovaným softwarem. Roku 1996 jsou vyhláškou č. 88/1996 Sb. stanoveny odborné předpoklady pro výkon činnosti strážníka, ve kterém je kladen důraz na znalosti zákonů úzce souvisejících s jejich činností, jako je například Zákon o provozu na pozemních komunikacích, správní právo, a jiné. Dalším významným rokem pro Městskou policii je rok 1998, kdy dochází k pověření Městské policie funkcí manažera prevence kriminality. Tentýž rok vzniká, za spolupráce Policie ČR Prevence Praha 2000. Na konci roku 1999 se strážníci prvně podílejí na zajištění bezpečnosti při oslavách Nového roku a tato činnost jim od roku 2000 zůstává až doposud [3].

Milníkem v organizační struktuře Městské policie na úrovni správních celků je rok 2000, kdy dochází k opětovné restrukturalizaci. Vzniká 15 obvodních ředitelství, které se shodují s teritorií velkých městských částí Prahy. Tato struktura funguje dodnes. Hlavním cílem této změny bylo zlepšení spolupráce, především s místními úřady. 1. ledna 2000 vzniká samostatné Oddělení prevence kriminality Městské policie hl. m. Prahy. Tentýž rok je zřízena linka pro neslyšící na COS, za pomoci faxu, a dochází k zprovoznění městského kamerového systému spolu s poplachovým monitorovacím systémem nazvaným „Pult centrální ochrany“. 16. června začíná také projekt mobilních informačních stanišť vyskytujících se v centru Prahy. Tato stanoviště fungují i dnes, především v historické části Prahy [3].

Další dekáda je v historii Městské policie taktéž velmi pestrá, ať už ze strany změn, které přináší nové zákony a vyhlášky, tak také co se týče nastalých událostí, především povodně roku 2002, ve kterých sehrála Městská policie svou roli. Počet strážníků se zvýšil na bezmála 1 300 osob, vznikl nový vzdělávací útvar. Při povodních se Městská policie podílí především na odstraňování následků a škod během a po povodni, účastní se evakuace a zajišťování postižených míst. Na konci roku se znatelně upravuje činnost Oddělení prevence a dochází k zavedení školení do většiny školských zařízení, počínaje mateřskou školou. Další skupiny, které se do vzdělávacího programu řadí, jsou senioři, zdravotně postižení i široká veřejnost. v červnu 2003 vzniká Poříční jednotka, která přebírá dozor nad veřejným pořádkem i na hladině Vltavy na území Prahy. Začátek roku 2006 se zaznamenal jako počátek každodenní služby speciálního vozidla pro odvoz podnapilých osob, který byl pořízen především díky novému zákonu č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami. Díky tomuto zákonu se opět pravomoci strážníků rozšiřují o další oprávnění. Květen 2007 byl velmi přínosný pro poříční oddělení, které se

vypracovalo do podoby, jak jej známe dnes. Další změna přichází také na útvar doposud známý jako Metro, ze kterého se stává Hlídkový útvar. v září tohoto roku dostává Městská policie první dva služební koně na Praze 11. v dnešní době Městská policie vlastní 26 koní. v září roku 2008 je aktivován nový program nazvaný Školní policie. Jedná se o kontrolu vybraných školských zařízení zaměřený na odhalování obchodu s drogami mezi nezletilými [3].

2.1.2 Centrální operační středisko

COS je jedním z nejstarších oddělení v rámci Městské policie hl. m. Prahy. Organizuje a řídí činnosti jednotlivých výkonných útvarů Městské policie na území celého hlavního města. Hlavní náplní činnosti tohoto oddělení je nepřetržité řízení výkonu pracovní činnosti strážníků, předávání informace o událostech, nahlášených prostřednictvím telefonní linky 156, ve všech lokalitách Prahy, které souvisejí s úkoly a pravomocemi městské policie. Denně se na tomto oddělení vyřeší přibližně 880 telefonátů. Dále zajišťuje, svým příslušným vedoucím zaměstnancům, zpracování denní situační zprávy. Hlavní činnost COS spočívá v zajištění nepřetržitého spojení s operačními středisky ostatních složek jednotného bezpečnostního systému. Plní i další úkoly, které mu ukládá náměstek pro výkon služby, ředitele Městské policie a vedoucí zaměstnanci určených ředitelem Městské policie [4].

Zeptala jsem se na charakteristiku COS přímo jednoho z pracovníků na tomto oddělení, pana Davida Vostřeza. Toto jsou jeho slova: „*Centrální operační středisko městské policie hl. m. Prahy, vzniklo společně se vznikem městské policie jako takové, v roce 1992 a již od začátku zajišťuje prioritně funkci linky tísňového volání. Postupem let se na COS implementovalo mnoho dalších činností, ať už zajištění pultu centrální ochrany, které slouží k ochraně veřejných budov nebo spolupodílení se na provozu městského*

kamerového systému, ale linka 156 zůstane tím nejdůležitějším článkem ve funkci COS. Dále COS zajišťuje zpracovávání událostí z jednotlivých obvodů a jejich další využití pro vedení městské policie a vedení města. Spolupodílí se na vývoji, provozu nebo použití softwaru, který je nezbytný pro provoz městské policie, např. mapové podklady, centrální evidence přestupků nebo evidence odtažených vozidel. v dnešní době je většina používaných systémů zahrnuta do jednoho celku, který zajišťuje určitý komfort pro oznamovatele a zjednodušení tudíž i efektivní zrychlení práce pro operačního pracovníka“ [5].

Dále se pan David zmínil i o tísňové lince číslo 156: „Linku tísňového volání (dále jen l. 156) zajišťuje v nynější podobě 20 strážníků, ve čtyřech směnách tzn. 5 strážníků na směnu. Pracuje se ve směnném provozu po dvanácti hodinových směnách denní a noční. Denní příjem oznámení od občanů činní cca. 600 - 800 telefonátů, velmi však záleží na ročním období. Největší podíl na ohlášených přestupcích v létě je rušení nočního klidu a v zimním období přestupky v dopravě. v některých případech denní počet telefonátů překračuje hranici 1 000. Co se týče oznámení od občanů s mentálním postižením, jisté procento v měsíčním součtu se zde najde. Odhaduji to na 10 telefonátů do měsíce. Vzhledem k tomu, že městská policie musí reagovat na každý podnět od občanů i tyto oznámení se neberou na lehkou váhu a na místo se vysílá vždy hlídka. Samozřejmě komunikace operátora l. 156 s mentálně postiženým občanem vyžaduje ve většině případů maličko jiný přístup. Je zde kladen důraz na klidný přístup, stručné a jasné otázky s jistou dávkou empatie. Žádným školením nebo kurzem operátoři neprocházejí, ale všichni operátoři jsou zkušenými strážníky, kteří mají praxi jak ze služby na ulici, tak jako operáční na jednotlivých obvodech. Jsou vybíraní na základě výběrového řízení, které zahrnuje IQ test, psychologický test a pohovor s psychologem. Posudek je předáván vedoucímu COS, který na jeho základě vybírá konkrétního operačního pracovníka“ [5].

2.1.3 Oddělení prevence

Preventivně - výchovná činnost se díky povědomí o důležitosti této činnosti stala součástí práce Městské policie hl. m. Prahy. Touto oblastí se zabývají pracovníci Oddělení prevence Městské policie hl. m. Prahy. Jedna z hlavních struktur tohoto oddělení se zabývá prevencí kriminality. Náplň této skupiny představuje komplex opatření sociální a situační prevence. Nedílnou součástí je také zabezpečení dostatečné informovanosti veřejnosti o možnostech a způsobech ochrany před nejčastěji se vyskytujícími druhy kriminality. k edukaci občanů dochází prostřednictvím metodicky zpracovaných programů se zaměřením na rozsáhlý komplex tematických celků s cílem přispět k eliminaci rizikových faktorů. Oddělení prevence poskytuje preventivní činnost i jinými cestami, a to například v podobě poradenství, prezentací Městské policie na výstavách, kulturně-vzdělávacích akcích, prostřednictvím vlastního měsíčníku, v rozhlase, televizi [6].

2.1.4 Strážník

Charakteristika osoby strážníka je zakotvena v zákoně č. 553/ 1991 Sb., o obecní policii. Zde jsou v paragrafu číslo 4 uvedeny podmínky pro způsobilost k výkonu služby jakožto strážníka. Mezi tyto podmínky patří:

- Státní občanství;
- bezúhonnost;
- dosažení věku osmnácti let;
- zdravotní způsobilost;
- dosažení středoškolského vzdělání s maturitou;
- osvědčení o splnění odborných předpokladů stanovených pro tuto činnost;
- spolehlivost osoby [2].

2.2 Mentální retardace

Jedná se o souhrnné označení vrozeného postižení rozumových a intelektuálních schopností jedince. Vyznačuje se ve většině případů neschopností pochopit vnější okolí a taktéž neschopností se mu přizpůsobit. Závažnost se posuzuje podle hloubky postižení. Ta je klasifikována do několika skupin:

- Lehká mentální retardace

Charakteristika lehké mentální retardace dle Pugnerové (2016) je definována hodnotami IQ 50 až 70. *„Jedná se o jedince, kteří jsou vzdělavatelni ve speciálních nebo někdy i v běžných základních školách (pracují s pomocí asistenta pedagoga), mohou vykonávat méně kvalifikovanou či nekvalifikovanou (jednoduchou) manuální práci. Potřebují sociální i emocionální podporu, jsou schopni samostatného života, vhodnější je však život ve skupinách nebo pod dohledem. v dospělosti dosahují mentální úrovně dítěte středního školního věku“* [7, str. 221].

- Střední mentální retardace

V literatuře, týkající se vývinu mozku a jeho možných poruch, se uvádí data: IQ se pohybuje v rozmezí 35 až 49. Opoždění psychomotorického vývoje bývá zjevné už v kojeneckém věku, později ve vývinu motorických zručností, ale především v řeči. Jedinci si však dokáží osvojit základy pro dorozumívání se [8, str. 216].

- Těžká mentální retardace

„Mentální retardace IQ 20 až 35. Jedná se o jedince, kteří vedle poruchy intelektu mají i poruchy motoriky (stereotypní, kývavé pohyby), výraz tváře dává najevo nízkou mentální úroveň. Většinou žijí v ústavech. Život v rodině je velmi komplikovaný a náročný, neboť tito

jedinci nejsou samostatní, potřebují péči i při sociálních a hygienických návycích. v dospělosti dosahují mentální úrovně dítěte mladšího batolecího věku“ [7, str. 231].

- Hluboká mentální retardace

Dle Guttenové (2012) se jedná o stav, kdy je IQ nižší než 20. U těchto jedinců je s mentálním postižením vždy spojený i problém s tělesným postižením, často jsou úplně imobilní, nedokáží si osvojit řeč ani porozumění řeči [8].

Švarcová ve své knize „Mentální retardace. Vzdělání, výchova, sociální péče“ (2006) zmiňuje další dvě skupiny, které jsou zakotveny v revizi Mezinárodní klasifikaci nemocí a to:

- Jiná mentální retardace.
- Nespecifikovaná mentální retardace [9].

Za mentálně postiženého jedince považujeme člověka, u kterého došlo k zaostávání vývoje rozumových schopností. Jednotlivé stupně mentální retardace mají své specifické projevy, avšak nelze říci, že by se u každého jedince projevovaly identicky. Záleží především na míře postižení psychických funkcí a na rovnoměrném vývoji psychického vývoje během života s mentální retardací [9].

V dnešní době se již používají tyto nové pojmy, a to především z důvodu negativního užívání, jak v minulosti, tak i dnes, těchto výrazů, především ve vulgárním pojetí, kdy sloužily ke snižování lidské úrovně. Taktéž pojem mentální retardace nahrazuje dřívější pojem „slabomyslnost“ či „oligofrenie“ [7].

2.2.1 Příčiny vzniku

Mentální retardace vzniká z primárních neboli vnitřních příčin. Mezi tyto příčiny spadá především dědičnost, dále období těhotenství, tj. prenatální období, doba během samotného porodu, či krátce po porodu, až do dvou let stáří [7].

K mentální retardaci může dojít z mnoha různých příčin, které na sebe mají značný vliv. Hlavní dva pohledy na tuto problematiku se od sebe odlišují především z hlediska genetiky. Jedním z pohledů je teorie, která akceptuje dědičnost a dále zkoumá podněty vnějšího okolí, které mohou více, či méně ovlivnit mentální rozvoj jedince. Druhé hledisko se soustředí na vliv okolního prostředí, které je převažujícím faktorem se značným vlivem na utváření osobnosti jedince a rozvoj jeho schopností. Toto hledisko absolutně nezohledňuje vlivy z oblasti genetiky [9].

Švarcová (2006) uvádí jako hlavní příčinu mentální retardace takzvané organické poškození mozku. Dále rozlišuje, dle období, ve kterém dochází k postižení na:

- Oligofrenii – postižení duševního zdraví vzniklé na podkladu dědičnosti.
- Demenci – která je považována za následek nevratného poškození mozku během života jedince [9].

2.2.2 Dědičnost

V rámci dědičnost, která je velmi rozmanitá, a tudíž velmi tvárná, může k mentálnímu postižení dojít různými způsoby:

- Polygenním;
- monogenním;
- jako důsledek chromozomální odchylky;
- v souvislosti s vázaností na pohlaví [7].

Polygenní způsob vzniku mentální retardace spočívá v tom, že důsledkem je mentální retardace v lehčí podobě poruchy inteligence a rozumu. Jedná se o informaci, jež je předána od rodičů, což znamená, že sami rodiče trpí známkami snížené rozumové schopnosti a díky tomu nejsou schopni dostatečně zabezpečit podnětné prostředí pro intelektuální růst svého potomka [7].

Monogenní způsob vzniku mentální retardace již představuje to, že vznikají závažnější poruchy inteligence, jako je například Hurlerův syndrom. Tento syndrom se projevuje jako genetické onemocnění postihující jak psychickou, tak fyzickou stránku člověka v rovině schopností. Ve většině případů dochází k brzké smrti, nejčastěji v období pubertálního věku jedince. Tyto poruchy vznikají jako sekundární čili jako důsledek dědičnosti, mnohdy se jejich projevy začínou vyskytovat postupně. v určitých případech je možné tyto projevy pomocí diet, či včasného chirurgického zákroku zmírnit, avšak absolutní eliminace následků není zcela možná, a tak genetický vklad zůstává [7].

Důsledkem chromozomální odchylky je typ postižení, kdy se velikost či struktura chromozomů značně liší od normálu. Může se jednat o syndromy, které nejsou slučitelné se životem, avšak jsou zde i takové typy syndromů, se kterými se dá do určité míry zdárně pracovat. Jedním z exemplárních případů je i nejznámější typ mentální retardace, Downův syndrom [7].

Příčinou Downova syndromu je trisomie, jinak také známá jako početní odchylka, 21. chromozomu. Jedná se o to, že namísto klasických dvou chromozomů, má tento jedinec chromozomy tři. Jedinci s Downovým syndromem jsou na první pohled specifičtí svou fyziologickou stavbou. Mezi nejcharakterističtější znaky patří například nižší, zavalitější postava, buclaté tváře, malá hlava, široký krk, široké ruce s krátkými prsty a zúžené šikmé oči s výraznou vnitřní kožní řasou, která dává očím

jejich charakteristický tvar. Přibližně polovina jedinců trpí srdečními vadami a velmi časté jsou taktéž vady smyslové. Co se míry intelektu týče, pohybují se tito jedinci na úrovni středně těžké mentální retardace. Mohou se však vyskytnout také vady na úrovni lehké či naopak hluboké mentální retardace. Schopnost socializace jedinců s Downovým syndromem bývá obvykle dobrá a při vhodné a dostatečné péči jsou schopni dosáhnout velmi dobrých výsledků [7].

Syndrom lomivého X je jeden z nejtypičtějších případů pro mentální postižení v návaznosti na pohlaví. Z dosud neobjasněného důvodu postihuje především chlapce. Přenáší se s generace na generaci a s tím se jeho projevy postupně zhoršují. Tito jedinci mají charakteristické rysy v obličejí, vyznačují se vysokým čelem, bradou a velkýma ušima. Důsledkem této poruchy není jen mentální retardace, řadí se sem i problémy se socializací. Tito jedinci mívají taktéž poruchu chování, projevuje se u nich impulzivita, nadměrná dráždivost, vyhýbání se očnímu kontaktu a celkově kontaktu s lidmi. v některých případech se projevují i sklony k sebepoškozování. Ve vztazích s vrstevníky bývají obvykle velmi konfliktní [7].

Prenatální období je další možnost, kdy může dojít k nepříznivým vlivům, které mohou jedince poškodit. Dochází zde k takzvaným vlivům teratogenních faktorů. Plod je v těchto situacích vystavován negativním vlivům, které na plod působí prostřednictvím matky, lékařů či jiných vnějších vlivů či zásahů. Jednoznačným negativním vlivem, který může plod poškodit je například alkohol, který matka požívá během těhotenství. Nemusí se však vždy jednat jen o takovéto faktory. Další kapitolou v prenatálním období je například onemocnění matky, jako například virová onemocnění a mnoho dalších, které mohou ovlivnit vývoj embrya [7].

Další vnitřní příčinou je období během porodu nebo krátce po porodu, přesněji do dvou let stáří dítěte. Jedná se zde především o poškození hlavičky, či asfyxii

v průběhu porodu s následným krvácením do mozku dítěte. Dále se do této skupiny řadí zánětlivá onemocnění, operace, úrazy či otravy, popřípadě nádorovitá onemocnění [7].

2.2.3 Četnost mentálně postižených ve společnosti

Mezi všemi postiženými tvoří mentálně postižení jednu z nejpočetnějších skupin. Počet těchto jedinců má, jak v České republice, tak i ve světě stále rostoucí charakter. Avšak tato informace může být nepatrně zavádějící. v kontextu s výsledky těchto statistik se totiž diskutuje také o možnosti, že počet jedinců se zvyšuje i díky lepší evidenci, která má však stále nedokonalou podobu. Jedním ze zásadních problémů v České republice, které zhoršují podmínky pro kvalitní evidenci mentálně postižených, je například lékařské tajemství, díky kterému mohou tyto informace lékaři zatajit. Například pediatři velmi často neinformují o svých mentálně retardovaných pacientech ani odborníky, natož aby přispívali těmito informacemi do evidence. Dalším faktorem, díky kterému se toto číslo zvyšuje je mnohem větší počet novorozenců, které se podaří lékařům zachránit, a díky kvalitnější péči se dostáváme na nižší úroveň úmrtnosti kojenců a novorozenců, popřípadě dětí v nejranějším stádiu vývoje, které by jinak neměly šanci na přežití. Absolutní počet mentálně postižených není tedy znám, avšak odhadem se udává, že mentální retardace postihuje 3 % populace. Nejvíce vypovídající informace pocházejí ze základních škol, kde se na tyto mentální nedostatky přichází z důvodu neschopnosti žáka v plnění nároků školského vzdělávacího systému. v předškolním věku není totiž vždy zřejmé, zdali se jedná o lehkou mentální retardaci či nikoliv. Co se týče období adolescence a dospělosti, dochází ke splynutí jedinců s lehkou mentální retardací se společností. Tito lidé, kteří již byli schopni se socializovat, často nebývají za mentálně retardované již ani považováni [9].

2.2.4 Poznávací procesy mentálně postižených osob

V první řadě je nutno podotknout, že poznávací procesy a jejich další rozvoj jsou pokaždé omezeny stupněm postižení.

Švarcová (2006) ve své knize uvádí souhrn poznávacích procesů a jiných klinických projevů takto:

- *„Zpomalenou chápavostí, jednoduchostí a konkrétností úsudků.*
- *Sníženou schopností až neschopností komparace a vyvozování logických vztahů.*
- *Sníženou mechanickou a zejména logickou pamětí.*
- *Těkovou pozorností.*
- *Nedostatečnou slovní zásobou a neobratností ve vyjadřování.*
- *Poruchami vizuomotoriky a pohybové koordinace.*
- *Impulzivností, hyperaktivitou nebo celkovou zpomaleností chování.*
- *Citovou vzrušivostí.*
- *Sugestibilitou a rigiditou chování.*
- *Nedostatky v osobní identifikaci a ve vývoji „Já“.*
- *Nerovnováhou aspirací a výkonů.*
- *Zvýšenou potřebou uspokojení a bezpečí.*
- *Poruchami v interpersonálních skupinových vztazích a v komunikaci.*
- *Sníženou přizpůsobivostí sociálním požadavkům [9, str. 33].“*

2.2.5 Osobnost jedinců

Život a vnímání člověka s mentálním postižením je velmi odlišný a specifický. Z těchto odlišností jmenuji pouze pár z nich [7].

Odlišnost myšlení

Jedním z hlavních znaků je mnohem nižší míra zvědavosti a upřednostňování spíše podnětového stereotypu. Jedinci s mentální retardací bývají ve větší míře závislí, například co se týče předávání informací, na druhých a blízkém okolí, také jsou více pasivnější než zdraví jedinci. Díky neschopnosti rozlišovat významné a nevýznamné znaky zde dochází k další komplikaci a tou je prostorová a například i sociální orientace. Svět se těmto jedincům může jevit jako nesrozumitelný a proto nebezpečný. Právě z tohoto důvodu se lidé s mentální retardací mnohem více upínají na blízké jedince, kteří pro ně tvoří pomyslný můstek mezi jejich světem a realitou. Jejich uvažování bývá ovlivňováno aktuální situací a jejich osobním emocionálním rozpoložením. Velmi často dochází k neschopnosti uvažování o vyvstalé situaci, další charakteristickou indispozicí je absence nadhledu, tito jedinci nejsou schopni upustit od svého pohledu a emocí, proto se často setkáváme s osobami se sníženou kritičností, především sebekritičností, a naopak se zvýšenou sugestibilitou. Mentálně postižený člověk má myšlení značně omezené, zjednodušené, stereotypní a vázané na konkrétní skutečnost a dění [10].

Sebehodnocení

Ve skutečnosti neodpovídá reálnému stavu, ve většině případů bývá nekritické z velké části ovládané emocionální stránkou. Jeví se zde značná závislost na názoru ostatních. Jejich názor přijímají bez osobních úprav a kritiky [7].

Sugestibilita

Je jednou z velmi výrazných vlastností, kterou tito jedinci disponují. Je to však příčina jejich velmi snadné ovlivnitelnosti, což může být v určitých případech velmi nežádoucí. Tito jedinci nejsou zcela schopni pochopit systém a fungování

společnosti, pochopit společenské normy a jejich podstatu. Právě z tohoto faktu plynou nežádoucí problémy v chování [7].

Verbální vyjadřování

Mentální retardace se u některých jedinců projevuje i na úrovni řečové schopnosti. v takovém případě se nejčastěji vyskytují tyto charakteristické rysy:

- Méně přesná výslovnost;
- nižší schopnost porozumět – z důvodu omezenosti slovní zásoby;
- neschopnost verbálního projevu – u těžších stupňů mentální retardace;
- jednoduchost vyjadřování – označována také jako jazyková necitlivost;
- nutnost použití i neverbální komunikace pro porozumění – u těžších stupňů retardace [10].

Verbální komunikace u těchto lidí bývá na velmi nízké úrovni. Jedinci nejsou schopni zcela vyjádřit své emocionální rozpoložení na verbální úrovni, proto k vyjádření aktuálního stavu využívají neverbální prostředky, v některých případech se může jednat například o sebepoškozování atd. Vnitřní napětí ventilují například autostimulací jakéhokoliv druhu. v některých případech se může objevit agresivní chování, i u člověka, který se tímto způsobem dříve neprojevoval, jako odezva na stoupající hladinu stresu, či zmatení z neporozumění požadavkům, které je na jedince kladeno z okolí [7].

Další projevy

Mezi další projevy se uvádí i takzvané kriminální jednání v podobě drobných krádeží, patří sem i impulzivní násilí se sexuálním podtextem. Jedná se především o problém vnímání míry přijatelnosti a důležitosti pravidel chování. Co se

kriminálního chování týče, tito jedinci se spíše stávají oběťmi trestné činnosti, ať již zmiňovaných krádeží, tak například sexuálního zneužívání [7].

Emoční prožívání je jedna z velmi zásadních kapitol, co se týče interakce mentálně postiženého jedince s okolím. Tito lidé jsou emočně velmi vnímaví, často se u nich může projevit vyšší afektivní dráždivost, emociální výbuchy či mrzutá nálada. U těchto jedinců platí, že s rostoucí mírou mentálního poškození, roste jejich závislost na okolí a na emocionální podpoře [7].

2.3 Doporučení pro úspěšnou komunikaci

Jedním z hlavních problémů, ke kterým může dojít v příležitosti kontaktu s mentálně postiženým člověkem, jsou velmi ztížené podmínky pro dorozumění se s tímto jedincem. Z tohoto důvodu se začínají zpracovávat krátké a srozumitelné brožury, které by měly s tímto problémem pomoci. Jednou z nich je například brožura od Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s. (2011) s názvem „Jak jednat s lidmi s potížemi v komunikaci“. v této brožuře je přiblížena samotná problematika mentální retardace a podobných postižení a následně je zde uděleno pár rad, jak správně komunikovat s mentálně a duševně postiženými lidmi [11].

V kapitole „Co vám může při komunikaci s lidmi s mentálním postižením pomoci“ se uvádí:

- *„Mluvte s nimi jako s dospělými lidmi – vykejte. Pokud znáte jméno, je dobré je oslovovat jménem.*
- *Ověřte si, že váš člověk dobře vidí i slyší.*
- *Srozumitelně vysvětlete, co se bude dít a proč. Nepředpokládejte, že to každý ví.*

- *Dávejte jednoduché a srozumitelné otázky.
Počkejte vždy na odpověď – neodpovídejte za ně či nedoplňujte svými domněnkami.*
- *Ověřujte, zda jste správně porozuměli. a naopak ověřujte, zda člověk porozuměl vám. Vyhněte se manipulativním otázkám jako: „To bylo asi červené auto, že?“ Spíše se zeptejte: „Jakou to auto mělo barvu?“ Pokud člověk neodpoví, můžete dát možnosti na vybrání.*
- *Vždy dávejte pouze jednu otázku a vyčkejte na její odpověď’.*
- *Bud’te trpěliví, zkuste se přizpůsobit jeho/jejímu tempu.*
- *Nebojte se říct, že nerozumíte. Vyzvěte ho/jí k vysvětlení či zopakování.*
- *Vždy se snažte mluvit nejdříve přímo s lidmi s mentálním postižením, a ne s jejich doprovodem.*
- *Ukazujte vizualizované příklady – např. myslíte přesně tento dům? Ukažte na něj.*
- *Nepoužívejte žádné zkratky, cizí slova ani žargon.*
- *Dejte člověku najevo, že vás jeho situace zajímá – nezlehčujte.*
- *Vyhňte se abstraktním pojmům. Mluvte konkrétně, pomozte si poukazováním na konkrétní věci (pokud je to možné), uvádějte příklady.*
- *Průběžně shrnujte (nebo nechte shrnout dotyčnou osobu), na co jste společně přišli a co se bude dít dál.*
- *Pokud si to situace žádá, člověka doprovázejte – nechte se např. zavést na místo, o kterém dotyčný mluví.*
- *Pokud vidíte, že je člověk nervózní, dezorientovaný apod., snažte se dotyčného uklidnit [11].“*

3 CÍL PRÁCE

Cílem bakalářské práce je analýza připravenosti příslušníků Městské policie hlavního města Prahy na kontakt s mentálně postiženými lidmi. Obsahem analýzy bude nahlédnutí do řad zaměstnanců v oblasti preventivní činnosti, dále centrálního operačního střediska a také samotných strážníků, kteří se vyskytují na veřejných prostranstvích a přichází do kontaktu s nejvyšším množstvím občanů. Informace pro analýzu budou získány pomocí řízených rozhovorů s jednotlivými příslušníky. Shromážděné informace budou pomocí SWOT analýzy vyhodnoceny, graficky znázorněny a komentovány. v závěru práce bude zpracováno doporučení pro základní zásady adekvátního přístupu k mentálně postiženým občanům.

4 METODIKA

Sběr potřebných informací, které poslouží pro nastínění aktuální situace a bude podkladem pro analýzu, jsem uskutečnila za pomoci kvalitativního výzkumu, polostandardizovaných rozhovorů s příslušníky Městské policie hlavního města Prahy. Dále jsem tato data vyhodnotila za pomoci SWOT analýzy.

4.1 Polostandardizovaný rozhovor

Pro sběr informací k této problematice jsem se rozhodla využít polostandardizovaný rozhovor, díky kterému se mi povedlo získat dostatečné množství odpovědí, které mohu dále analyzovat a vytvořit nástin aktuální situace v organizaci Městská policie hlavního města Prahy v otázce připravenosti na kontakt s mentálně postiženými občany.

4.1.1 Charakteristika

Jedná se o soubor pečlivě formulovaných otázek, který eliminuje širší spektrum odpovědí. Díky tomu dochází k zúžení tematických okruhů, ke kterým může v rámci dotazování dospět. Takto formalizovaný způsob dotazování přispívá k minimalizování možnosti, že se jednotlivá data získaná od různých respondentů budou zcela lišit. Data získaná touto formou jsou mnohem snáze analyzovatelná, právě díky podobnosti jednotlivých odpovědí. Hlavní vodící linií jsou předem nadefinované dotazy. Tato metoda je velmi vhodná, pokud máme v plánu použít stejné šetření i na jinou skupinu, například i v jiném časovém úseku. Taktéž se používá ve chvíli, kdy nelze rozhovor zopakovat či na respondenta máme pouze krátký vymezený čas. Vzhledem k striktním pravidlům pro dotazování, nám tento

přístup zamezí brát v úvahu individuální rozdíly a okolnosti u jednotlivých respondentů. Taktéž dochází ke ztrátě možných doplňujících informací [12].

4.1.2 Volba přístupu a jeho zásady

Při získávání informací, které jsou podstatné pro kvalitativní výzkum, je možno uplatnit přístup v podobě řízeného rozhovoru formou formální, či neformální. Každá z těchto forem nese své charakteristické vlastnosti, díky kterým, při správné volbě, dokáží plnohodnotně plnit svou funkci [13].

Formální přístup volíme, pokud je naším cílem dodržovat striktní pravidla a zásady. Jedná se tedy o přesné definování přístupu a chování k respondentovi. Sěžejním bodem při volbě formálního rozhovoru musí být podání informace ohledně záměru a účelu uskutečnění interview. Při rozhovorech, kdy je cílem získat široké spektrum informací je vhodné pokládat co nejméně otázek a respondenta při vyprávění nepřerušovat. Jedná se především o analýzu osobnosti člověka či podobné, dlouhodobé zkoumání [13].

Neformální přístup představuje volné pole působnosti pro respondenta. Tato metoda je po sociální stránce značně náročnější pro tazatele, především v rámci získávání dostatečné důvěry, díky níž může dojít k odhalení nových skutečností. Jedná se o časově náročnější metodu, která je vhodná spíše pro dlouhodobější a komplexnější analýzu. Hlavní výhodou je možnost vytvoření přátelského prostředí a také prostor pro individuální přístup k respondentovi, což při formálním přístupu není zcela možné [13].

4.2 SWOT analýza

Pro zhodnocení dané problematiky jsem si vybrala univerzální analytickou techniku zvanou SWOT analýza.

4.2.1 Charakteristika

Jedná se o jednoduchou systematickou analýzu, která se opírá o klasifikaci silných a slabých stránek klíčových faktorů ohrožujících určitý podnik či jeho část. Hlavní funkcí SWOT analýzy je identifikace slabých a silných stránek podniku, následné porovnávání s vlivy, jež by mohly mít negativní dopad, anebo naopak mohou být jistou příležitostí. Finální formulace strategie vzniká po důkladné syntéze veškerých informací získaných během aplikování analýzy [14].

SWOT analýza však doposud nemá svůj pevně stanovený rámec, což do jisté míry představuje výhodu, například v možnosti brainstormingu. Tato analýza se dá využít jak pro zhodnocení kvalitativních, tak kvantitativních dat, což je taktéž značná výhoda [15].

Hlavním cílem SWOT analýzy je rozvíjet silné stránky a eliminovat ty slabé a neustále být připraven jak na příležitosti, tak na hrozby. SWOT analýza poskytuje propracovaný a strukturovaný přehled, skládající se z užitečných poznatků o vnitřním fungování podniku a o vlivech vnějšího prostředí. Výstupem této analýzy by měla být identifikace a posouzení vlivů, ke schopnosti předpokládat vývoj trendů a faktorů, v závislosti na vnitřní situaci podniku a vnějších faktorech [14].

Pro tuto práci je velmi zásadní taktéž zmínit, že SWOT analýza se týká, jak vnějšího prostředí, v podobě příležitostí a hrozeb, tak i vnitřního prostředí

organizace, vyjádřeného pomocí silných a slabých stránek. v našem případě se tedy bude jednat především o analýzu interního prostředí [16].

Každá společnost musí zhodnotit své interní silné a slabé stránky, aby dosáhla co nejvyšší úrovně, v tomto případě se budeme bavit o úrovni připravenosti na méně obvyklé situace. Společnosti mohou tuto analýzu provést například pomocí informačního formuláře, avšak existuje i mnoho dalších způsobů, jak nashromáždit tyto informace, a to například dotazníkovým šetřením, či řízeným rozhovorem s jednotlivými zaměstnanci [16].

SWOT analýza se obvykle zobrazuje pomocí matice, která ukazuje základní vazby mezi jednotlivými prvky. Z grafického hlediska se tedy bavíme o mřížce o čtyřech polích. Dvě pole zastupují vnitřní prostředí podniku, přesněji silné a slabé stránky, které podnik identifikuje. Další dvě pole zastupují vnější vlivy, které mohou budoucnost podniku značně ovlivnit, jedná se o hrozby a příležitosti, kterým může být podnik vystaven. SWOT analýza představuje poměrně omezený přístup, a to především kvůli nutnosti stanovit jednotlivá kritéria. v některých situacích nelze přesně stanovit, zdali je daná situace pro podnik hrozbou, či naopak příležitostí. Taktéž rozlišení silné a slabé stránky, co se týče charakteristiky podniku, může být v nějakých případech vcelku zavádějící. Tyto nejasnosti vznikají především z důvodu, že jak situace, tak podmínky a interní vývoj podniku jsou dosti variabilní, což může z hrozby v mžiku vytvořit příležitost a ze silné stránky udělat slabou [14].

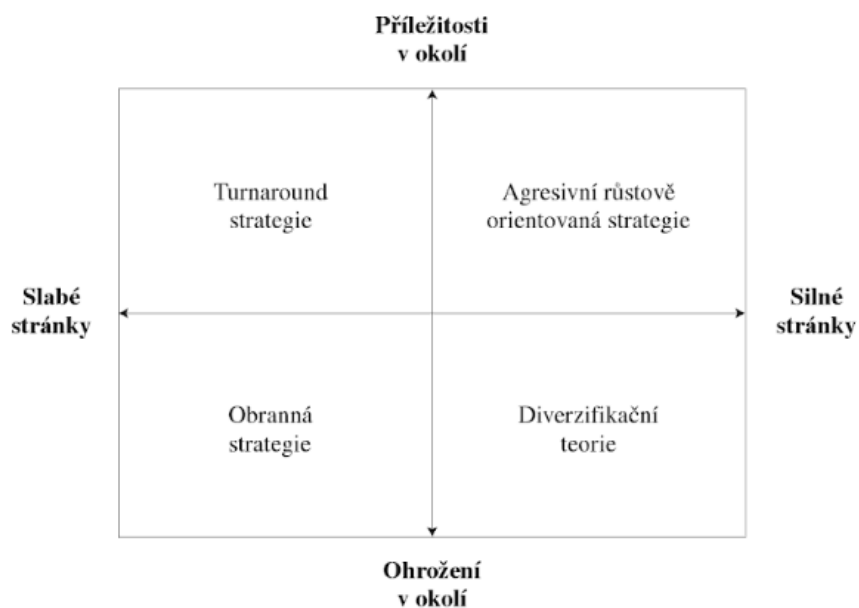
4.2.2 Postup tvoření analýzy

V zásadě lze tvorbu SWOT analýzy rozdělit do tří základních fází:

- Identifikace a hodnocení silných a slabých stránek organizace.
- Identifikace a hodnocení příležitostí a hrozeb z vnějšího prostředí.
- Tvorba matice SWOT [14].

Pro správné vytvoření a funkčnost SWOT analýzy je zapotřebí splnit následující body, které doplňují jednotlivé fáze, definované výše:

- Identifikace silných a slabých stránek.
- Identifikace a předpověď hlavních změn.
- Posouzení vzájemných vztahů jednotlivých stránek.



Obr. 1 - Diagram SWOT analýzy[15]

Jednotlivé body by měly být rozpracované stručně, avšak i přesto je nutno zabezpečit pokrytí dostatečně širokého spektra pro kvalitní výstup. Stručným

zpracováním se v prvních dvou bodech rozumí maximálně přehled o deseti bodech, v případě posouzení vzájemných vztahů lze využít diagram, viz. Obrázek 1 na následující stránce [14].

Při identifikaci silných a slabých stránek je nutno definovat oblasti, kterými se budeme zabývat. Poté je nutno stanovit dostatečně kvalifikovanou skupinu, která se bude tímto problémem zabývat. v neposlední řadě se zde nachází samotný sběr dat, ať formou vyplnění formulářů, či řízených rozhovorů atd. Následuje výběr nejdůležitějších silných a slabých stránek, díky kterému lze zabezpečit komplexnější analýzu dané oblasti. Jedním z posledních kroků je zasazení vygenerovaných dat do matice, dle jejich důležitosti a organizací zvolených priorit [15].

Pro identifikaci změn spolu s hodnocením příležitostí a hrozeb je za potřebí opětovně kvalifikovaného týmu pracovníků, kteří jsou schopni prognóz v tomto směru. Hlavní náplní této skupiny je identifikace příležitostí a hrozeb v určené oblasti za pomoci podkladů statistik a strategických analýz. Výstupem této fáze je určení dopadů hrozeb a příležitostí na oblast, pro kterou byla analýza zpracována, dále také určení pravděpodobnosti vzniku těchto událostí a zanesení získaných dat do matice SWOT [15].

Finální zpracování těchto dat je zaznamenáno v grafickém provedení do již zmiňované matice SWOT, díky níž se stávají informace mnohem přehlednějšími a umožňují tak mnohem jednodušší práci s daty jako s jednotným celkem [15].

5 VÝSLEDKY

5.1 Souhrn výsledků z rozhovorů s příslušníky

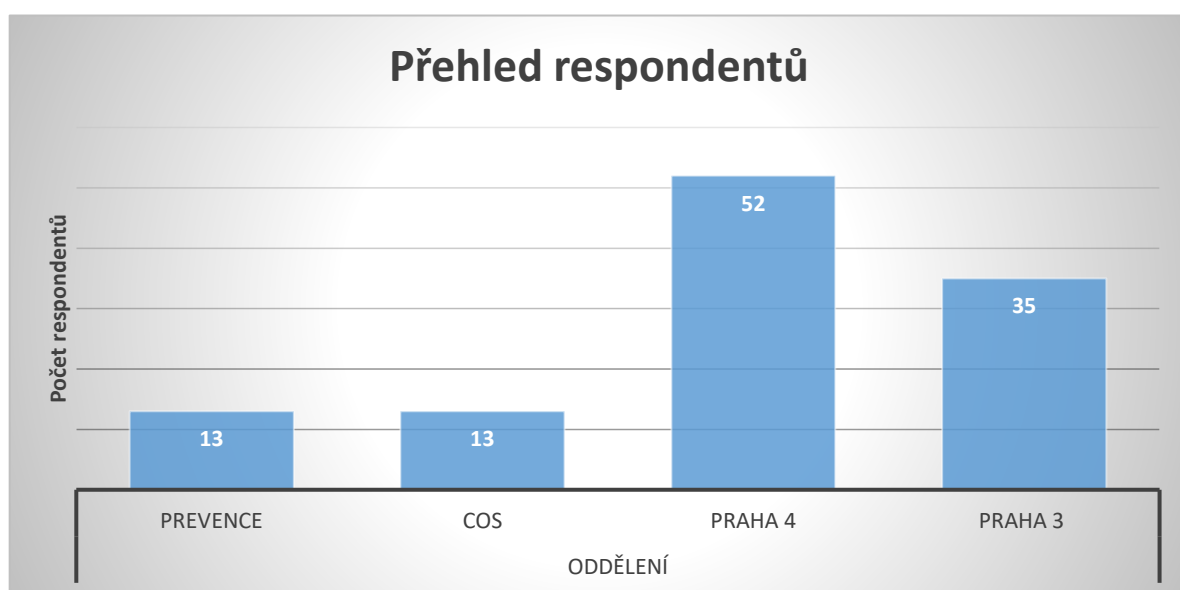
V této části jsou graficky znázorněny podstatné informace, které byly získány za pomoci řízených rozhovorů s příslušníky Městské policie hl. m. Prahy na téma připravenost na kontakt s mentálně postiženými občany. Jednalo se o šest otázek, na které respondenti odpovídali jednoduchými větami, a to především z důvodu krátkého časového fondu a jednoduššímu zpracování různorodých odpovědí. Rozhovory byly prováděny v časovém rozmezí říjen 2017 až duben 2018. Celkový počet respondentů činí 113 příslušníků Městské policie hl. m. Prahy. Jednotlivé odpovědi jsou graficky znázorněny a okomentovány.

Z výsledků je dále vytvořena SWOT analýza, jejíž základy tvoří odpovědi respondentů spolu se subjektivními dojmy, které vzešly z provádění výzkumu napříč odděleními.

5.1.1 Pracovní zařazení na odděleních

Na jakém oddělení pracujete?

První dotaz na respondenty měl za úkol rozčlenit je dle jejich zaměření do skupin tak, aby bylo za pomoci dalších dotazů zjistit, jsou-li mezi jednotlivými pracovními pozicemi znatelné rozdíly v rámci problematiky kontaktu s mentálně postiženými lidmi.



Obr. 2 – odpovědi na dotaz pracovní pozice (vlastní zdroj)

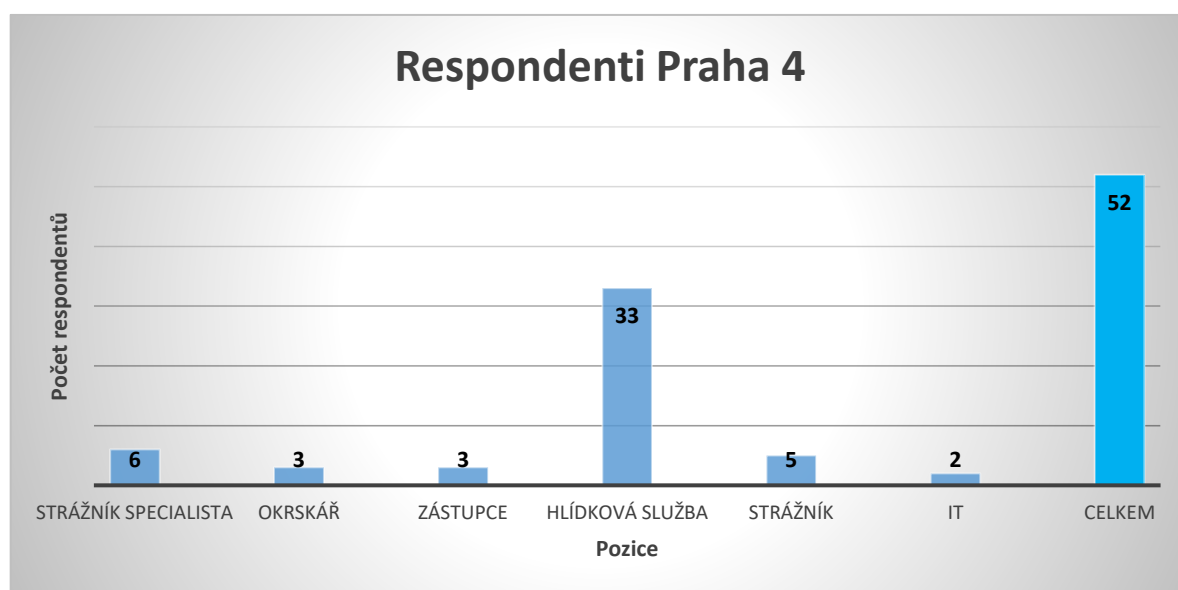
Z grafu lze vyčíst, že největší množství respondentů pochází z obvodního oddělení městské části Praha 4, kde se rozhovorů zúčastnilo 52 členů tohoto obvodu a Praha 3, s celkovým počtem 35 respondentů. Tento značný početní rozdíl je způsoben především množstvím zaměstnanců na ostatních odděleních, který je značně omezen.

Z oddělení prevence bylo ochotno spolupracovat celkem 13 pracovníků, na Centrálním operačním středisku se analýzy zúčastnilo taktéž 13 pracovníků.

Celkový počet zúčastněných s působností v organizaci Městské policie hl. m. Prahy je tedy 113.

5.1.2 Pracovní pozice v rámci obvodního oddělení Prahy 4

Z důvodu velkého počtu respondentů z obvodních oblastí došlo k rozdělení příslušníků z Prahy 4 dle jejich specifikace, kterou uvedly v rámci rozhovoru do dalších podskupin.



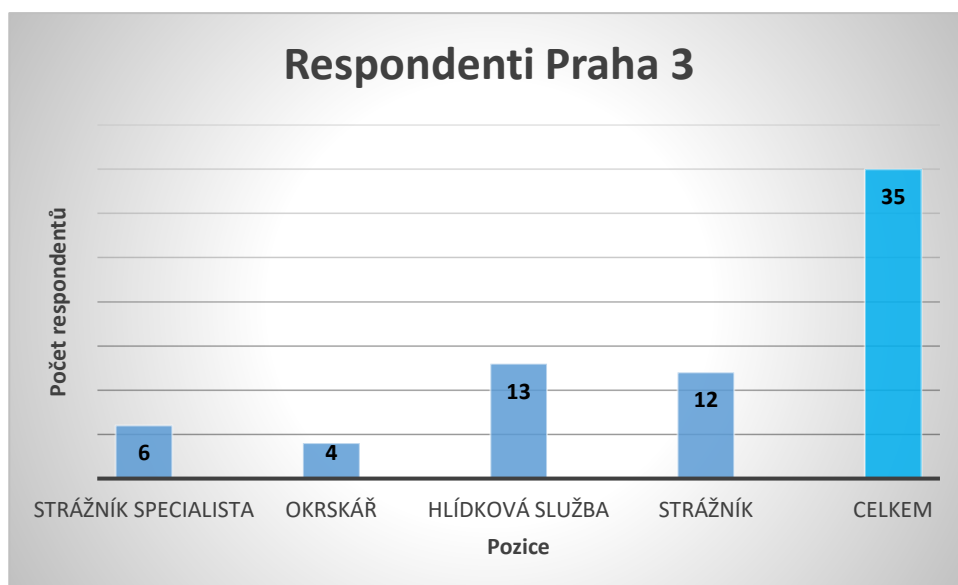
Obr. 3 – odpovědi na dotaz pozice pro obvod Praha 4 (vlastní zdroj)

Tento graf znázorňuje, že nejpočetnější skupinu tvoří příslušníci Hlídkové služby, jejichž počet je 33 z celkových padesáti respondentů.

Další skupinu tvoří Strážník specialista, kdy se do této skupiny zařadilo 6 respondentů. O nepatrně menší skupinu tvoří 5 respondentů s odpovědí Strážník. v rámci rozhovorů se taktéž objevily specifické pozice, jako jsou Okrskáři a Zástupci určitých výše postavených strážníků. v těchto skupinách byly vždy 3 respondenti. Poslední skupinou jsou 2 respondenti z oddělení IT.

5.1.3 Pracovní pozice v rámci obvodního oddělení Praha 3

Z důvodu různorodosti odpovědí na klasifikaci pozice, kterou respondenti zaujmají, stejně jako u obvodního oddělení Prahy 4, došlo k následnému grafickému zpracování, pro lepší orientaci v poměru obsazených pozic.



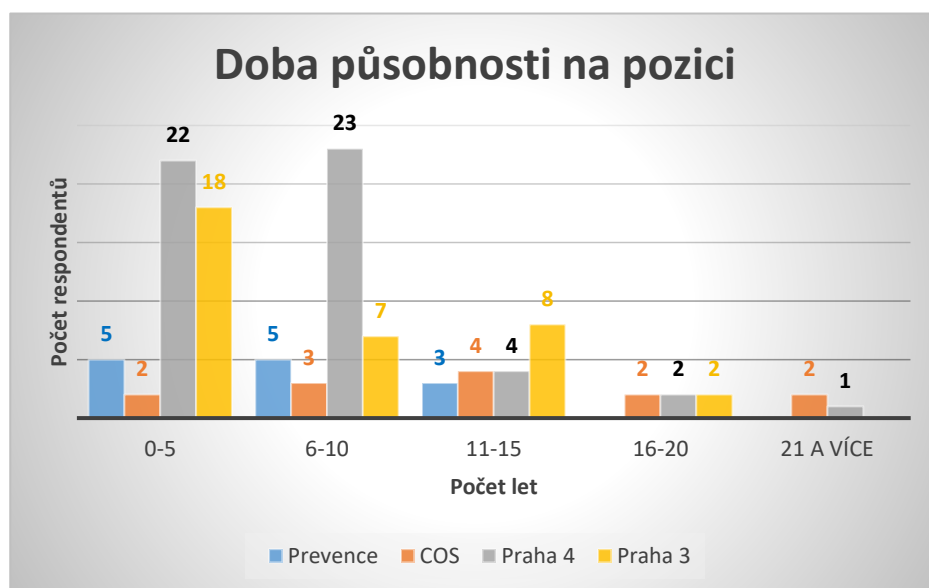
Obr. 4 – odpovědi na dotaz pozice pro obvod Praha 3 (vlastní zdroj)

Na obvodním oddělení Praha 3 se z dotazovaných nachází 6 respondentů na pozici strážník specialista, 4 na pozici okrskář, 13 specifikovalo svou pracovní pozici jako hlídkovou službu a 12 respondentů se řadí na pozici strážník. Celkový počet respondentů je 35.

5.1.4 Doba působnosti na pozici

Jak dlouho působíte na této pozici?

Následující otázka směřovala ke zjištění informace, jak dlouho respondenti působí na výše zmíněné pozici. Hlavním důvodem pro sběr těchto dat byla identifikace možného podstupování školení či přednášek za určitý časový úsek.



Obr. 5 – odpověď na otázku doby působení na dané pozici (vlastní zdroj)

Z grafu lze vyčíst, že největší počet respondentů vykonává pracovní činnost na své pozici v rozmezí 6 – 10 let, druhou největší skupinu tvoří pracovníci s dobou působnosti od 0 do pěti let.

V rámci oddělení Prevence svou činnost vykonává 5 respondentů v rozmezí 0 – 5 let, 5 dalších v časovém horizontu 6 – 10 let a 3 respondenti vykonávají svoji činnost od jedenácti do patnácti let.

Oddělení COS má 2 zaměstnance s dobou výkonu činnosti od 0 do pěti let, 3 další v rozmezí šesti až deseti let, 4 s dobou působnosti mezi jedenácti až patnácti lety, 2 zaměstnanci jsou na své nynější pozici v rozmezí 16ti - 20ti let a poslední 2 respondenti činnost vykonávají 21 let a více.

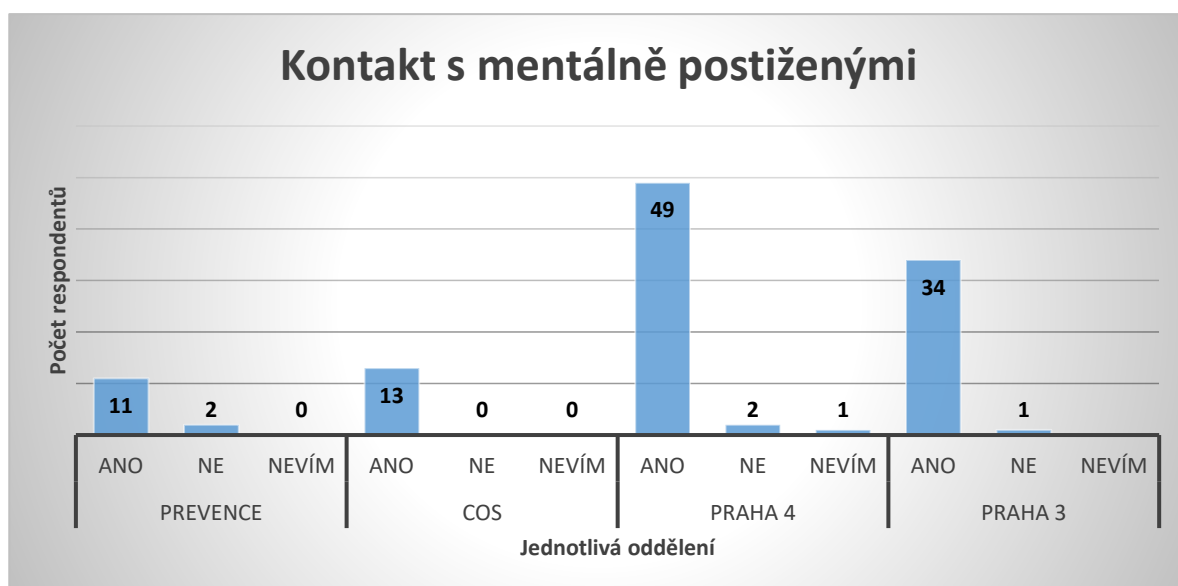
Na obvodním oddělení Prahy 4 tvoří největší početní skupinu respondenti s dobou působnosti v rozmezí 0 - 5, s počtem 22 respondentů a 6 - 10 let, s 23 respondenty. v rozmezí 11 - 15 let se pohybují 4 z dotazovaných, další 2 se řadí do skupiny 16 - 20 let. Pouze 1 respondent z tohoto oddělení spadá do kategorie 21 a více let na stávající pozici.

Obvodní oddělení Prahy 3 má nově, tj. v rozmezí od 0 do pěti let, 18 příslušníků, v rozmezí 6 - 10 let 7 příslušníků, 8 respondentů odpovědělo, že svou stávající pozici zaujímají v rozmezí 16 - 20 let. Žádný z dotazovaných není na své pozici déle než 20 let.

5.1.5 Kontakt s mentálně postiženými občany

Je možné se na Vaší pozici setkat s mentálně postiženými občany?

Třetí otázka směřovala k samotné podstatě tohoto výzkumu. Jednalo se o zjištění informace, zdali je možné na jednotlivých pozicích, na kterých se respondenti nachází, přijít do kontaktu s mentálně postiženými občany.



Obr. 6 – odpovědi na dotaz reálnosti kontaktu s mentálně postiženými občany (vlastní zdroj)

Na otázku, zdali se respondenti na dané pozici mohou setkat s mentálně postiženými občany odpovídali respondenti takto:

- Oddělení prevence: 11 osob odpovědělo ANO, je možné se s nimi setkat, 2 osoby odpověděli NE, žádný respondent neodpověděl NEVÍM
- Oddělení COS (Centrálního operačního střediska): 13 osob odpovědělo na otázku ANO, s doplněním o informaci, že pouze telefonickou cestou, nikdo neodpověděl NE či NEVÍM
- Oddělení obvodu Praha 4: 47 osob odpovědělo pozitivně, ANO, 2 osoby odpověděly NE a jeden respondent zvolil odpověď NEVÍM
- Oddělení obvodu Praha 3: 34 respondentů zvolilo odpověď ANO, pouze 1 dotazovaný odpověděl negativně

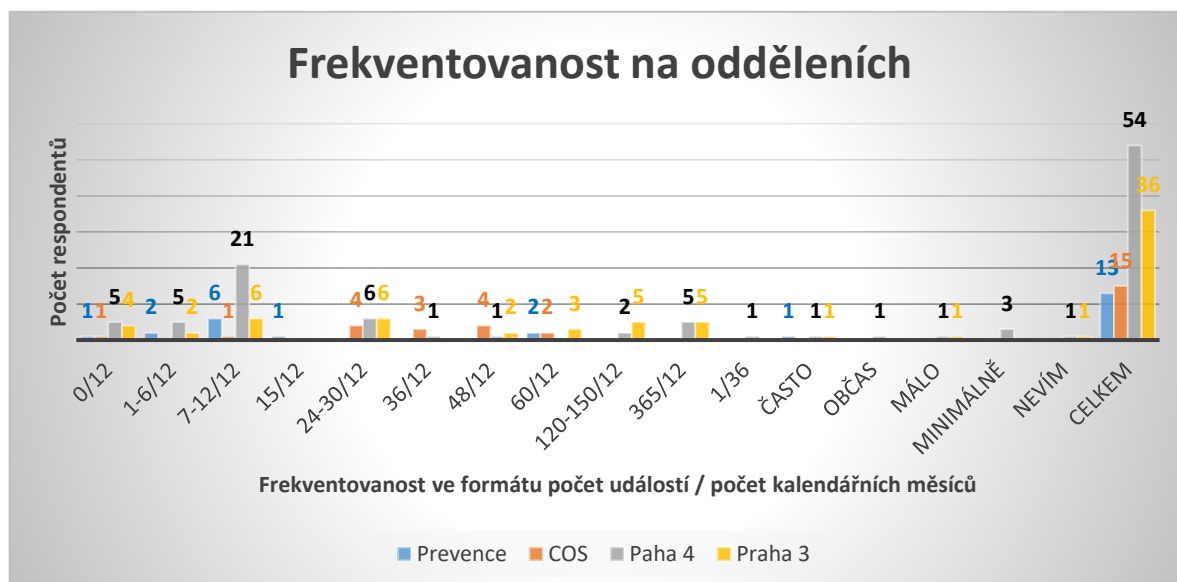
Z grafu je tedy zřejmé, že většina dotazovaných příslušníků si je vědoma, že se na své pozici mohou přijít do kontaktu s mentálně postiženými občany.

5.1.6 Frekventovanost na odděleních

Jak často přicházíte do kontaktu s mentálně postiženými občany?

Navazující otázkou bylo za úkol zjistit, s jakou frekventovaností, dle respondentů, se s těmito mentálně postiženými občany setkávají. Díky těmto datům bylo možné zjistit, jaké oddělení jsou vystavována nejvyšší pravděpodobnosti, že ke kontaktu s těmito jedinci dojde.

Respondenti měli možnost číselně vyjádřit, jak často přichází do kontaktu s mentálně postiženými občany. Čísla vyjadřují počet případů za určitý počet kalendářních měsíců.



Obr. 7 – odpovědi na dotaz frekventovanosti kontaktu s mentálně postiženými občany (vlastní zdroj)

Z grafu je zřejmé, že nejčastější odpověď v rámci všech oddělení je 12 případů za 12 kalendářních měsíců, což je převedeno na jednotlivé měsíce, 1 případ za měsíc. Další velmi častou odpovědí je číslo zapsané jako 0/12, které nám vyjadřuje žádný kontakt s těmito lidmi. U všech dalších odpovědí dochází k variabilitě zastoupení jednotlivých oddělení.

V některých případech nebyli respondenti schopni definovat frekventovanost číselně, proto zvolili pouze slovní hodnocení:

- Často: zvolil zástupce velitele směny na Praze 4 a strážník na Praze 3
- Občas: odpovídal příslušník hlídkové služby na Praze 4.
- Málo: odpověděl jeden respondent z Prahy 4 a pracovník hlídkové služby na Praze 3.
- Minimálně: volili tři příslušníci na obvodním oddělení Prahy 4.
- Nevím: zvolili respondenti na Praze 4 a 3, pokaždé v jednom jediném případě. Na Praze 4 se jednalo o okrskáře, na Praze 3 takto odpověděl strážník.

Pokud se na tento graf podíváme z pohledu jednotlivých oddělení, je frekventovanost, dle dotazovaných respondentů zastoupena těmito čísly:

Tab. 1 - Číselné znázornění frekventovanosti kontaktu s mentálně postiženými občany (vlastní zdroj)

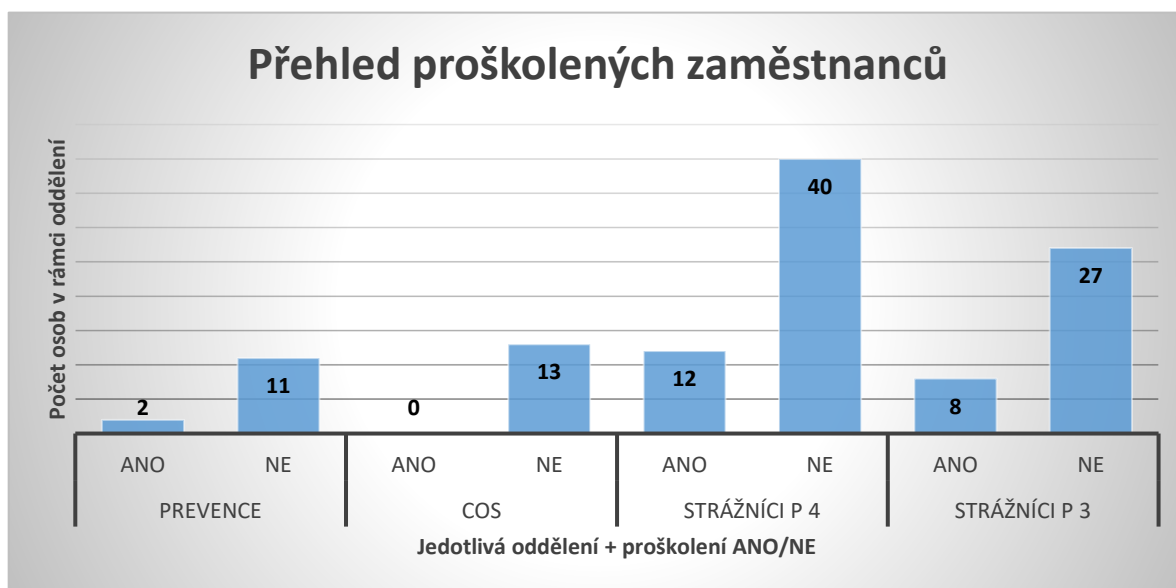
| Frekvence | Prevence | COS | Paha 4 | Praha 3 |
|------------|----------|-----|--------|---------|
| 0/12 | 1 | 1 | 5 | 4 |
| 1-6/12 | 2 | | 5 | 2 |
| 7-12/12 | 6 | 1 | 21 | 6 |
| 15/12 | 1 | | | |
| 24-30/12 | | 4 | 6 | 6 |
| 36/12 | | 3 | 1 | |
| 48/12 | | 4 | 1 | 2 |
| 60/12 | 2 | 2 | | 3 |
| 120-150/12 | | | 2 | 5 |
| 365/12 | | | 5 | 5 |
| 1/36 | | | 1 | |
| často | 1 | | 1 | 1 |
| občas | | | 1 | |
| málo | | | 1 | 1 |
| minimálně | | | 3 | |
| nevím | | | 1 | 1 |

Výsledná čísla u oddělení COS a obvodního oddělení Prahy 4 převyšují počet respondentů z důvodu, že dva respondenti v obou případech volili rozmezí dvou hodnot. v rámci COS se jednalo o hodnotu 24-48/12 u Prahy 4 a 3 o hodnotu 12-24/12.

5.1.7 Přehled proškolených zaměstnanců

Byl/a jste někdy v rámci pracovních školení proškolen/a, seznámen/a s metodikou, jak s těmito lidmi jednat?

Po zjištění frekventovanosti těchto událostí přišla na řadu další velmi podstatná otázka týkající se školení či přednášek týkajících se přípravy na kontakt s mentálně postiženými lidmi. Tato otázka sloužila k porovnání pravděpodobnosti kontaktu s mentálně postiženými občany a předpokládanými znalostmi, které by příslušníci v rámci školení či jiné vzdělávací akce nabyli.



Obr. 8 – odpovědi na dotaz absolvování školení v této problematice (vlastní zdroj)

Z grafu můžeme vyčíst, že na všech odděleních převládá větší počet neproškolených příslušníků.

Z oddělení COS neabsolvoval školení či jinou vzdělávací akci nikdo. Na oddělení Prevence byli proškoleni 2 příslušníci z celkového počtu třinácti respondentů. v rámci obvodního oddělení Prahy 4 se počet proškolených příslušníků vyšplhal na celkových 12 z padesáti dvou dotazovaných a obvodní oddělení Prahy 3, dle odpovědí respondentů, skýtá celkem 8 proškolených.

5.1.8 Poměr školení a subjektivního názoru na připravenost

Jste dle Vás připraven/a na kontakt s těmito lidmi?

Poslední dotaz směřoval na subjektivní pocit připravenosti jednotlivých příslušníků. v této otázce bylo cílem zjistit, zdali si jednotliví respondenti přijdou dostatečně připraveni na potenciální kontakt s mentálně postiženými občany. Jejich názory byly následně porovnány s počtem reálně proškolených za jednotlivá oddělení, z čehož můžeme soudit, zdali má na respondenty absolvování školení s tímto zaměřením určitý vliv osobní pocit připravenosti, či naopak.



Obr 9 – odpovědi na dotaz subjektivního názoru na osobní připravenost (vlastní zdroj)

Tento graf znázorňuje subjektivní názor příslušníků Městské policie hl. m. Prahy na jejich osobní připravenost na kontakt s mentálně postiženými občany.

Modrá barva znázorňuje reálný počet proškolených pracovníků, žlutá znázorňuje subjektivní pocit připravenosti příslušníků nezávisle na proškolení.

Z tohoto grafu je zjevné, že příslušníci Městské policie hl. m. Prahy se cítí být na tyto situace připraveni, ač jen malá část z nich byla o této problematice odborně poučena.

Z oddělení COS, ač nebyl proškolen nikdo, se cítí 11 respondentů být na tuto situaci připraveno, jeden z respondentů neví a jeden respondent odpověděl, že se na kontakt s mentálně postiženými lidmi necítí být dostatečně připraven.

Po této otázce následovala možnost doplnění jednotlivých odpovědí, či vyjádření se k této problematice.

5.1.9 Prostor pro Vaše vyjádření

Jako poslední dotaz byla respondentům poskytnuta příležitost se k dané problematice či k samotnému dotazníku dále vyjádřit. v příloze 1 jsou uvedena jednotlivá vyjádření.

5.2 SWOT analýza

Na základě informací získaných z řízených rozhovorů, které jsou znázorněny výše, byla sestavena SWOT analýza s klasifikací silných a slabých stránek v rámci zvolených oddělení, dále byly definovány příležitosti a hrozby vycházející převážně ze získaných informací doplněné o data vycházející z aktuálního stavu ve společnosti.

| silné stránky | slabé stránky |
|--|--|
| variabilita pracovních schopností povědomí o situaci část proškolených zaměstnanců schopnost učit se praxí uvědomění si vlastních schopností | malé množství proškolených spolehlivost na školení od organizace absence potřeby školení - „stačí praxe“ |
| iniciativa zaměstnanců spolupráce s PedF UK vytvoření specifického školení na toto téma | vyšší pravděpodobnost kontaktu nepoměr proškolených k počtu MP lidí toto téma v pozadí - nepoměr k dalším situacím |
| příležitosti | hrozby |

Obr 10 - SWOT analýza připravenosti příslušníků Městské policie hl. m. Prahy (vlastní zdroj)

5.2.1 Silné stránky

- **Variabilita pracovních schopností** – Z odpovědí, které byly poskytnuty lze vyčíst, že jednotliví respondenti jsou schopni pracovat nejen ve standardním každodenním režimu, kdy přicházejí do kontaktu s mentálně zdravými jedinci, ale i v situacích, kdy dojde ke kontaktu s mentálně postiženým jedincem. Jejich pracovní náplň je obohacena o vlastní zkušenosti a informace, které si dobrovolně zjišťují a doplňují, dle jejich uvážení.
- **Povědomí o situaci** – Téměř každý z dotazovaných si je vědom a dokáže i přibližně vyhodnotit, jak často a v jakém rozsahu se stýká, v rámci pracovního výkonu, s mentálně postiženými lidmi. Toto povědomí signalizuje, že respondenti jsou schopni analyzovat a rozpoznat mentálně

postiženého jedince, což pozitivně ovlivňuje předcházení nedorozumění a kritických situací s těmito lidmi v rámci komunikace.

- **Část proškolených zaměstnanců** – téměř na každém ze zkoumaných oddělení se nachází osoba, která byla v rámci této problematiky proškolená. Díky tomuto základu, představujícího zlomek zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy, lze předpokládat, že v případě, kdyby bylo zcela nevyhnutelné řešit kritickou situaci s mentálně postiženým jedincem, byla by zde určitá míra profesionality, v rámci oddělení.
- **Schopnost se učit praxí** – Většina respondentů je dle vlastního názoru připravena na situace, kdy dochází ke kontaktu s mentálně postiženými jedinci. Jejich pocit dostatečné informovanosti a připravenosti vyplývá z vlastních zkušeností, díky kterým se s těmito situacemi vyrovnávají, dle jejich názoru, více než uspokojivě. Lze tedy konstatovat, že většina respondentů je schopna se učit přímo v terénu, při vykonávání své pracovní činnosti.
- Uvědomění si vlastních schopností a nedostatků – došlo na sebekritiku a zvažování možností, na co stačíme, kde potřebujeme pomoc odborníka.

5.2.2 Slabé stránky

- **Malé množství proškolených** – z výše uvedené analýzy: Obr. 7, znázorňující odpovědi na dotaz absolvování školení v této problematice, lze jednoznačně říci, že poměr proškolených a neproškolených příslušníků je zcela značný. Mnoho příslušníků nebylo v této problematice proškoleny nikdy, což do určité míry vede k nižší úrovni povědomí o této problematice. Vzhledem k množství případů, kdy ke kontaktu s mentálně postiženými jedinci dochází, je toto číslo značně alarmující. v rámci oddělení tento počet řádně informovaných je zjevně nedostačující.

- **Spolehlivost na školení od organizace** – v rámci rozhovorů vyvstal problém ohledně iniciátora pro školení v této oblasti. Mnoho příslušníků volí formu samostudia, avšak velká část respondentů spoléhá, v rámci vzdělávání v této problematice, na Městskou policii hl. m. Prahy, jakožto zaměstnavatele. Z toho lze vyvodit, že tito příslušníci nemají tendenci si o tématu mentální retardace a správné komunikaci s mentálně postiženými jedinci nic samostatně zjišťovat, ať už v rámci pracovní činnosti či mimo. Tento fakt vede ke stavu nedostatečného počtu plně informovaných příslušníků.
- **Absence potřeby školení: „stačí praxe“** – v mnoha případech bylo v rámci rozhovoru zmíněno, že respondentům pro dostatečnou připravenost stačí pouze vlastní praxe. Z důvodu informační omezenosti výzkumu, tuto odpověď nelze plně zhodnotit.

5.2.3 Příležitosti

- **Iniciativa zaměstnanců** – Velmi pozitivním jevem, který se objevil v rámci výzkumu, shledávám iniciativu některých respondentů. Mnoho z dotazovanýchjevilo zájem o tuto problematiku, někteří z nich rozšiřují své povědomí v rámci samostudia, či jsou v této problematice více informováni z důvodu kontaktu s mentálně postiženými jedinci i mimo pracovní pozici. Díky této aktivitě lze předpokládat, že při poskytnutí příležitosti pro intenzivnější vzdělávání v tomto tématu, může dojít k zvýšení počtu kvalitně informovaných příslušníků Městské policie hl. m. Prahy.
- **Spolupráce s PedF UK – katedra speciální pedagogiky** – Jako jedna z hlavních příležitostí se jeví spolupráce s vysokou školou, která je zaměřena na tuto problematiku. v rámci praxe, či přímo vytvořeného projektu, by bylo možné příslušníkům Městské policie hl. m. Prahy, poskytnout školení, či

přednášky o dané problematice přímo pedagogy Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy, katedry speciální pedagogiky. Díky tomuto kroku by mohlo dojít k dlouhodobé spolupráci mezi Městskou policií a vysokou školou, které by vedlo k opakovanému proškolení příslušníků na vybraných pozicích.

- **Vytvoření specifického školení na toto téma** – v rámci projektu by bylo možné vytvořit metodiku přímo mířenou na tuto organizaci. Vytvoření specifické metodiky, viz. „Navrhovaná opatření“ by mohlo dojít k profesionalizaci příslušníků v tomto směru, což by zabezpečilo neustálou připravenost všech zaměstnanců na krizové situace spojené s mentálně postiženými občany.

5.2.4 Hrozby

- **Vyšší pravděpodobnost kontaktu** – Z výše uvedených dat je zřejmé, že téměř každý z dotazovaných se setká s mentálně postiženým alespoň jednou do měsíce. Tato vyšší frekventovanost představuje, v poměru s proškolenými příslušníky, slabé místo, které by bylo vhodné, z důvodu profesionality v ostatních oblastech, zdokonalit.
- **Nepoměr proškolených v porovnání s množstvím postižených** – Mentálně postižení jedinci tvoří jednu z nejpočetnějších z populace postižených. Z výzkumu lze odhadovat, že počet proškolených příslušníků je, jak v rámci jednotlivých oddělení, tak v rámci Městské policie hl. m. Prahy jako celku, téměř zanedbatelný v poměru neproškolení zaměstnanci.
- **Toto téma v pozadí – upřednostňování jiných problematik** – Z výzkumu vyplynulo, že mnoho příslušníků tuto problematiku nepovažuje za zásadní, a proto ji nechávají v pozadí a raději soustředí svou pozornost na situace, které

jsou značně častější, avšak nikoli takto specifické. Tento postoj může do značné míry snížit schopnost práce s mentálně postiženým v nutnou chvíli.

5.3 Celkové hodnocení

V rámci analýzy, která spočívala ve sběru dat pomocí rozhovorů s příslušníky Městské policie hl. m. Prahy se objevily tyto poznatky. Připravenost příslušníků Městské policie hl. m. Prahy se v této oblasti pohybuje na velmi nízké úrovni. Hlavní příčinou tohoto stavu je nahlížení na situace, ve kterých je nutno přijít do kontaktu s mentálně postiženým jedincem, jakožto na málo pravděpodobné. Tento názor pramení především z faktu, který je prezentován organizacemi a spolky, pracujícími s mentálně postiženými jedinci.

Zaměříme-li se na výsledky výzkumu a použijeme-li data z vybraného vzorku příslušníků Městské policie, dojdeme k závěru, že přibližně 6 % příslušníků se do kontaktu s mentálně postiženými lidmi nedostane, viz. Obrázek 6 – odpovědi na dotaz reálnosti kontaktu s mentálně postiženými občany. Díky tomuto číslu se nám počet strážníků sníží o 123 osob na 1 942.

Pokud vybereme nejčastější odpověď týkající se frekvence kontaktu s mentálně postiženými, viz Obrázek 7 – odpovědi na dotaz frekvence kontaktu s mentálně postiženými občany a vytvoříme průměr z procenta určujícího počet příslušníků přicházejících do kontaktu s těmito jedinci, dojdeme k závěru, že přibližně 27 % příslušníků Městské policie hl. m. Prahy přijde alespoň 1x v měsíci do kontaktu s mentálně postiženým jedincem. Díky této informaci jsme schopni, po odečtení příslušníků bez možnosti kontaktu s těmito lidmi, určit přibližné množství strážníků, jež se budou muset této situaci postavit. k tomuto výpočtu využijeme poslední statistické údaje z roční zprávy o činnosti Městské policie hl. m.

Prahy [17]. Výsledné číslo činí 524 strážníků za měsíc, kteří mohou být vystaveni situaci, kdy bude třeba přizpůsobit své jednání osobě s mentální retardací.

Pro představu, přibližný odhad mentálně postižených pro celou Prahu čítá mírně přes 38 tisíc jedinců. Číslo vychází ze 3 % z celkového počtu lidí na území Prahy z poslední statistiky českého statistického úřadu [18]. Pokud bychom vyloučili jedince, kteří se vyskytují v chráněných bydleních a ty, jež jsou schopni samostatného fungování, toto číslo by se zajisté značně snížilo. Pokud vezmeme v úvahu data získaná z výzkumu, můžeme přibližně určit, jak vysoká je pravděpodobnost, že se strážník dostane do kontaktu s mentálně postiženým jedincem. Budeme-li počítat s přibližným číslem 38 000, které je téměř jediné relevantní číslo pro tuto teorii, na jednoho strážníka tak připadá bezmála 19 jedinců s různou úrovní mentální retardace.

Pro případná školení příslušníků Městské policie hl. m. Prahy bych doporučila jako jeden ze základních zdrojů využít desatero komunikace s pacienty se syndromem demence, dále také využití projektu.

5.4 Navrhovaná opatření

Jako vhodné opatření pro zvýšení rozsahu a kvality informovanosti příslušníků Městské policie hl. m. Prahy by bylo vhodné vytvořit projekt, který by zajistil školení týkající se této problematiky. Níže je uveden návrh projektu pro tuto situaci. Návrh vznikl na základě konzultace s kvalifikovaným specialistou v oboru speciální pedagogika.

Projekt vzdělávací akce pro Městskou policii hlavního města Prahy

Jak spolupracovat s mentálně postiženými občany

Projekt bude naplánován a předběžně zpracován pro Městskou policii hl. m. Prahy

Počet účastníků: 20

Projekt je určen

- Pro příslušníky Městské policie hlavního města Prahy, zaměstnance centrálního operačního střediska, strážníky a pracovníky oddělení prevence.

Stávající úroveň vědomostí a dovedností

- Začátečníci – bez školení.

Očekávání a motivace

- Seznámit se v teoretické i praktické rovině s mentálním postižením – vznik, příčiny, rozdělení dle postižení;
- zlepšit jednání s mentálně postiženými spoluobčany;
- zvýšit si povědomí o zdravotně postižených občanech.

Projekt a jeho obsah

- Seznámení se s edukačními a didaktickými metodami, speciálními metodickými postupy a komunikací;
- obeznámení se s příčinami vzniku mentálních retardací.

Základní cíl a účel kurzu

- Zjistit a zlepšit stav připravenosti příslušníků Městské policie hlavního města Prahy, zaměstnanců centrálního operačního střediska, strážníků a pracovníků oddělení prevence na kontakt s mentálně postiženými občany.

Účastníci

- Příslušníci Městské policie hlavního města Prahy, zaměstnanci centrálního operačního střediska, strážníci a pracovníci oddělení prevence.

Cíl projektu

- Naučit se adekvátnímu jednání příslušníků Městské policie hl. m. Prahy s mentálně postiženými občany.

Forma a druh akce

- jednodenní kurz

Časová dotace

- 8 hodin.

Rámcová osnova

- Rozvoj, výchova a vzdělávání osob mentálně postižených, tj. osob se sníženými rozumovými schopnostmi;
- příčiny vzniku a rozvoje mentálních retardací;
- klasifikace podle hloubky postižení;
- Downův syndrom, Turnerův syndrom, Klinefelterův syndrom;
- Autismus;

- komunikace s mentálně postiženými občany.

Metody a prostředky

- Odborná přednáška;
- dokumentární film;
- návštěva denního stacionáře pro mentálně postižené.

Organizace výuky

- Výuka ve školícím středisku;
- denní stacionář pro mentálně postižené.

Lektoři

- speciální pedagog – psychoped;
- vychovatel z denního stacionáře pro mentálně postižené.

Zdroje

- základní občerstvení

Výstupy

- Seminární práce – úvaha;
- hodnocení kurzu příslušníky Městské policie hlavního města Prahy;
- certifikát kurzu.

Studijní materiály

- Speciální pedagogika.
- Psychopedie.
- Metodika práce s mentálně postiženými lidmi.
- Komunikace.

Konzultace s lektory

- po dohodě s konzultantem

Pokud bude zájem o projektování dlouhodobější nebo opakovatelné vzdělávací akce, je vhodné projekt ověřit

- dotazníkovým šetřením u příslušníků, kteří kurz absolvovali
- zjistit jakou představu a potřebu mají ti příslušníci, kteří budou kurz teprve absolvovat

Pokud by byl výsledek projektu označen za značně přínosný, bylo by vhodné pokusit se jej rozšířit dále i mezi pracovníky Městské policie mimo hlavní město.

6 DISKUZE

Pohyb mentálně postižených osob s těžší formou demence je například v organizaci, Centrum pro zdravotně postižené a seniory Středočeského kraje, o. p. s., působící především v okrajových místech Prahy (Praha – sever a západ), zajišťována za pomoci osobního asistenta, který postiženému jedinci vypomáhá i při dalších činnostech v osobním životě. Přesněji svou činnost definují na oficiálních stránkách organizace takto: “ *Služba osobní asistence umožňuje osobám s těžkým zdravotním postižením žít doma v přirozeném prostředí, realizovat aktivity a činnosti směřující k prevenci jejich sociálního vyloučení a k integraci do společnosti. Je poskytována dětem i dospělým osobám s těžkým zdravotním postižením, jehož důsledky vyžadují v některých úkonech nebo činnostech pomoc druhé osoby. Služba osobní asistence obsahuje především pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, při zajištění nebo podání stravy, při zajištění chodu domácnosti, při obstarávání osobních záležitostí, nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, při soběstačnosti a dalších činnostech vedoucích k sociálnímu začlenění*” [19].

Organizace poskytující osobní asistenci se na území Prahy vyskytují, dle registru poskytovatelů sociální péče, v počtu 32 subjektů. Z tohoto počtu je však nutné odečíst organizace zaměřené na fyzicky a tělesně postižené, dále také o organizace pomáhající lidem pouze s kombinovaným postižením, čímž se výsledné číslo snižuje na 6 organizací, které mají v rámci své charakteristiky uvedenu pomoc a práci s mentálně postiženými [20].

Těmito organizacemi jsou:

- Centrum pro zdravotně postižené a seniory Středočeského kraje, o. p. s. (0 - 100)
- FOSA, o. p. s. (15 - 65)
- HEWER, z. s. (1 - 100)
- POHODA – společnost pro normální život lidí s postižením, o. p. s. (19 - 80)
- PoTom, z. s. (> 15)
- Rytmus – od klienta k občanovi, o. p. s. (3 - 64) [20].

Šest výše uvedených organizací se věnuje i problematice mentálního postižení. Avšak jedním z limitujících faktorů je například to, že tyto organizace se ne vždy, zaměřují na všechny věkové kategorie. v závorkách za názvy jednotlivých spolků je uvedeno možné věkové rozpětí klientů. Z tohoto je tedy zřejmé, že někteří pacienti budou muset po dovršení horní hranice přestoupit k jiné organizaci, což by mohlo zapříčinit komplikace především ze strany klienta [20].

Jak bylo zmíněno v teoretické části, počet mentálně postižených jedinců není přesně znám a jeho odhad činí přibližně 3 % v populaci. Pokud budeme počítat s tímto procentem, tak v rámci Prahy, dle posledních statistických údajů o sčítání lidu z roku 2011, by mělo být přibližně 38 tisíc, z celkového počtu 1 268 796, obyvatel Prahy postiženo určitým stupněm mentální retardace [18]. Toto číslo samozřejmě zahrnuje i lehkou formu mentální retardace, čímž se nám informace o reálně problematictější skupině značně zkreslují.

V souvislosti s počtem mentálně retardovaných je třeba zmínit, do jaké míry lze fyzicky pomáhat, prostřednictvím výše zmiňovaných organizací, jednotlivým

jedincům. Dle údajů, zaznamenaných v registru poskytovatelů, je kapacita terénního poskytování služeb, včetně doprovodu do společnosti, omezena po součtu na 271 osob. Jejich pracovní doba je většinou zaměřena na pozdní dopoledne až brzké večerní hodiny. Co se víkendů týče, některé organizace tato data neuvádějí [20].

Jako další číselné porovnání je vhodné uvést počet strážníků v poměru předpokládaného počtu mentálně postižených, nacházejících se na území Prahy. Dle poslední zveřejněné zprávy o činnosti Městské policie hl. m. Prahy z roku 2016, bylo v řadách strážníků přesně 2 065 včetně čekatelů [17].

Na podkladu doplňujících informací od ředitelů obvodních oddělení, kteří se při jednání ohledně výzkumu vyjadřovali k této problematice, v porovnání s informacemi z identické zprávy (2016), lze taktéž soudit, že problematika komunikace s mentálně retardovanými lidmi je posunuta do pozadí děje. v rámci celoroční zprávy není tento problém zanesen do žádného z grafů, týkající se zásahů či činnosti Městské policie hl. m. Prahy. Pan Ing. René Štýbr, ředitel obvodního ředitelství Prahy 4, se k tématu vyjádřil, parafráze rozhovoru, že toto téma je samozřejmě velmi důležité, avšak z důvodu malého počtu těchto situací, se Městská policie věnuje častějším a obvyklejším událostem, na které jsou příslušníci zaškolení pravidelně. Ihned poté dodal, že většina těchto postižených lidí má v každé situaci doprovod, a tudíž se nepředpokládá, že by bylo pravděpodobné setkat se s takovýmto jedincem bez asistenta. v rámci školení dochází k aktualizaci informací pocházejících ze zákonů a vyhlášek, dále se jedná taktéž o informace, které slouží jako doplněk, k již zavedeným zvyklostem pro správný výkon služby. s panem ředitelem jsem dále vedla diskuzi o jeho vlastním povědomí o mentálně postižených lidech, což bylo velmi příjemné a obohacující, především z důvodu, že

pan ředitel má osobní bohaté zkušenosti, především ze studia na Karlově univerzitě, kde se zabýval problematikou práce s lidmi s Downovým syndromem. Díky vyšší míře povědomí o těchto jedincích, pan ředitel dodal, že pokud by byla možnost, velmi rád by svým podřízeným umožnil, v podobě přednášky či školení, nabýt podstatné a nejnovější informace o tomto tématu. Pan ředitel tyto situace nebere na lehkou váhu, a proto i během našeho rozhovoru projevil známku nejistoty, co se týče míry připravenosti příslušníků na tyto situace. Na dotaz, zdali se někdy na tomto oddělení provádělo školení, mi pan ředitel odpověděl, že za dobu jeho působnosti téměř žádné takovéto školení nezaznamenal, upozornil mě však, že jednu dobu byla v rámci Městské policie hl. m. Prahy, k dispozici informační brožura. Podobně se vyjádřil i pan Ing. Dušan Machoň, ředitel obvodního ředitelství Prahy 3, který mi umožnil provést výzkum na jeho odděleních. Obsah jeho slov se příliš nelišil od pana ředitele Štýbra, avšak působil při krátkém rozhovoru o něco klidnějším dojmem. Jednou z možností je, že pan ředitel Štýbr je v této oblasti více zainteresován, což ho nutí více se k tomuto tématu vyjadřovat a má pro tuto oblast určitou emociální vazbu anebo pan ředitel Machoň má dostatečné informace o svých podřízeným v souvislosti s řešenou problematikou a tudíž věděl, že v rámci výzkumu se objeví větší počet proškolených, či více informovaných a uvědomělých příslušníků, což se ve výzkumu potvrdilo. Na závěr rozhovoru však také zmínil, že by školení příslušníkům určitě neuškodilo.

Další velmi významnou informaci jsem získala z analýzy, která byla uskutečněna ve městě Jindřichův Hradec, ve které Ing. Gabriela Hrušková, koordinátorka projektu komunitního plánování sociálních služeb v J. Hradci, zjišťovala informace o potřebách zdravotně postižených, včetně mentálně postižených, osob v tomto městě. Jedna z informací, která byla získána, se týkala potřeb těchto lidí v každodenním životě. Tato informace pro mě byla stěžejní především proto, abych

byla schopná odhadnout, do jaké míry jsou tito jedinci schopni se pohybovat sami. Z grafu č. 9 s názvem: „S jakými činnostmi, případně při jakých příležitostech byste potřeboval pomoci?“, který má paní inženýrka Hrušková ve své výstupní práci (2006), lze vyčíst, že v souhrnu 89 lidí ze 312 dotazovaných, mají za potřebu alespoň částečnou asistenci při cestování, ať už se jedná o samotný odchod z domova, či o cestu k lékaři, popřípadě na nákup. Nutno podotknout, že z celkových 312 respondentů nebylo schopno 58 odpovědět [21].

Na podkladě těchto čísel se dá soudit, že mnoho mentálně postižených lidí, kteří jsou schopni fungovat na určité racionální míře, bude třeba asistence zajisté na vysoké úrovni, čímž se opětovně vracíme k úvodní části diskuze, kde je zmiňováno, kolik pracovníků na území Prahy je denně pro tuto činnost k dispozici.

V rámci elektronické komunikace se mi povedlo zkontaktovat velitele Městské policie Poděbrady, kterého jsem se ptala, jakým způsobem jsou připraveni na kontakt s mentálně postiženými občany. Pan Miloš Dlabal, velitel Městské policie Poděbrady, mi na tuto otázku velmi bryskně odpověděl. Vzhledem ke značně menšímu počtu obyvatel a celkové rozloze města, mají v tomto případě příslušníci Městské policie Poděbrady značnou výhodu, jak také pan velitel Dlabal nezapomněl podotknout. Pan velitel se k dané problematice vyjádřil takto: *„Každý strážník jednou za tři roky absolvuje školení v akreditovaném školícím zařízení v rozsahu sedmi dnů, jehož součástí je i komunikace s občany. Speciálně na dotazovanou skupinu obyvatel však zaměřená není. v Poděbradech je několik klubů seniorů. Se všemi spolupracuji jako manažer prevence kriminality i jako velitel MP. Pravidelně jednou za rok mne pozvou na svou schůzi na přednášku na téma, které je zajímavá a v diskuzi se dotkneme všech problémů, které je tíží. Mezi nimi je i Klub tělesně postižených, který čítá asi 70 členů a Klub postižený civilizačními chorobami, kde je asi 300 členů.*

Jsme malé město a máme kontakty na rodinné příslušníky osob postižených Alzheimerovou chorobou, kteří občas bloudí po ulicích a vůbec nevědí, kde jsou. Pomocí těchto kontaktů a kontaktů na domy s pečovatelskou službou a domovy důchodců se nám tyto problémy daří řešit“ [22].

Dále pan velitel konstatoval, že díky své rodině má k této problematice blízko:

„Mám asi to štěstí, že můj otec měl vystudovanou defektologii, psychologii i logopedii a celý život učil a posléze byl ředitelem speciální školy a pak ředitelem pedagogicko-psychologické poradny. Jen tím chci říct, že jsem s touto skupinou obyvatel přicházel do styku vlastně od mala a mám s nimi bohaté zkušenosti“ [22].

Je zřejmé, že díky bližší vazbě k tomuto tématu u vedoucí osoby, je městská policie lázeňského města ve Středočeském kraji, na tyto situace dostatečně připravována.

Pražská Městská policie má v tomto směru určitou nevýhodu, především z důvodu rozčlenění správního orgánu na další, obvodní celky. Díky tomu dochází k ztrátě přímých informací, které se k hlavnímu řediteli nemusí vždy dostat. Oproti tomu v městě Poděbrady tato situace nastat nemůže, což ukazuje i zavedení pravidelného školení pro tamější příslušníky.

V únoru letošního roku došlo na Praze 4 k události, kterou zaznamenala Městská policie hl. m. Prahy do svého deníku takto:

„Pohotovému jednání předvedl včera krátce po poledni operátor linky tísňového volání pražské městské policie a kolegové z Obvodního ředitelství z Prahy 4. Nešťastná matka

oznámila, že její mentálně postižená dcera nastoupila do tramvaje a odjela jí. Strážníci ženu našli a předali mamince.

V úterý krátce po poledni přijal operátor linky tísňového volání pražské městské policie oznámení od invalidní seniorky s tím, že její mentálně postižená dcera nastoupila na tramvajové zastávce v Chodovské ulici do tramvaje a ona to díky svému hendikepu nestihla. Její nemocná dcera poté odjela pryč. Operátor tísňové linky ihned informace s popisem ztracené ženy a směrem tramvajové linky předal kolegům z místně příslušného Obvodního ředitelství Praha 4. Strážníci se spojili s maminkou ztracené ženy a vydali se jí hledat. Pátrání bylo úspěšné a hlídka pohřešovanou mentálně postiženou ženu našla v pořádku na konečné stanici Spojovací. Šťastná seniorka si následně svou dceru převzala“ [23].

Tento článek byl obohacen o záznam telefonátu, kdy seniorka volá na centrální operační středisko, který je k dispozici pro přehrání prostřednictvím portálu YouTube na tomto odkazu:

<https://www.youtube.com/watch?v=VFOeaG2vD4o&feature=youtu.be>

Z článku a audio záznamu lze soudit, že příslušníci, kteří tuto situaci řešili, byli schopni dostatečně kvalitně zareagovat na událost, která nastala. Díky jejich připravenosti bylo možné rychle a efektivně tento problém vyřešit. Článek je další podpůrnou částí, která dokládá, že příslušníci obvodního oddělení Prahy 4 jsou na tyto situace, po praktické stránce, připraveni.

7 ZÁVĚR

Analýza připravenosti příslušníků Městské policie hl. m. Prahy za pomoci řízených rozhovorů byla úspěšným základem pro zhodnocení situace, vykazuje značné nedostatky v informovanosti příslušníků Městské policie hl. m. Prahy o této problematice, avšak nelze tvrdit, že by při kontaktu s mentálně postiženými lidmi nebyli schopni komunikovat či s nimi, dle nutnosti, více pracovat. Z důvodu nízké úrovně kvalifikovaného povědomí bylo navrženo opatření, spočívající v doporučení a návrhu projektu pro školení příslušníků této organizace, prostřednictvím kvalifikovaných osob z Pedagogické fakulty Karlovy Univerzity. Další možnost vidím k návrhu metodiky pro příslušníky Městské policie hl. m. Prahy ryze na toto téma. Otázkou zůstává, zdali bude možné toto školení zrealizovat a do jaké míry se absolvování školení či zavedení metodiky projeví na profesionalizaci příslušníků v tomto směru.

8 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] Organizační struktura. *Městská policie Praha* [online]. Praha: MP Praha, 2013, 2013 [cit. 2018-03-12]. Dostupné z: <https://mppraha.cz/o-nas-2/organizacni-struktura>

[2] *Úplné znění zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii; Úplné znění zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích; 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*. Vydání: třinácté. Praha: Armex Publishing, 2017. Edice kapesních zákonů. ISBN 978-80-87451-49-6.

[3] Kancelář ředitele MP Praha. *25 let Městské policie hl. m. Prahy 1992-2017*. 2017. Fotografie a grafika MP Praha

[4] Centrální operační středisko. *Městská policie Praha* [online]. Praha: MP Praha, 2013, 2013 [cit. 2018-03-12]. Dostupné z: <http://mppraha.cz/13-reditele/106-reditel-or-mp-cos>

[5] Interview s Davidem Vostřezem, pracovníkem na oddělení Centrálního operačního střediska, Praha 12. 2. 2018

[6] Prevence Městské policie hl. m. Prahy. *Městská policie Praha* [online]. Praha: MP Praha, 2013, 2013 [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <http://mppraha.cz/prevence-mp-2>

[7] PUGNEROVÁ, Michaela a Jana KVINTOVÁ. *Přehled poruch psychického vývoje*. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5452-9.

[8] MURGAŠ, Miroslav. *Vývin mozgu a jeho poruchy*. Osveta, 2012. ISBN 978-80-8063-369-1.

[9] ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 3., přeprac. Praha: Portál, 2006. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7367-060-7.

[10] FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-014-0.

[11] Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s. 2011, *Jak jednat s lidmi s potížemi v komunikaci*. 2015. QT Studio.

[12] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

[13] PAVLÁSEK, Michal a Jana NOSKOVÁ, ed. *Když výzkum, tak kvalitativní: serpentiniami bádání v terénu*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. Etnologické studie. ISBN 978-80-210-6480-5.

[14] SEDLÁČKOVÁ, Helena a Karel BUCHTA. *Strategická analýza*. 2., přeprac. a dopl. vyd. v Praze: C.H. Beck, 2006. C.H. Beck pro praxi. ISBN 80-7179-367-1.

[15] GRASSEOVÁ, Monika, Ph. D. VYUŽITÍ SWOT ANALÝZY PRO DLOUHODOBÉ PLÁNOVÁNÍ. *OBRANA a STRATEGIE* [online]. Univerzita obrany, Brno: Publikační a redakční systém Public4u, 2006, 20.3.2007, **2006(2)**, 49-55 [cit. 2018-03-01]. DOI: 10.3849/1802-7199. ISSN 1802-7199. Dostupné z: <http://www.obranaastrategie.cz/cs/archiv/rocnik-2006/2-2006/vyuziti-swot-analyzy-pro-dlouhodobu-planovani.html#.WsCx5IVOJJEY>

[16] KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. [4. vyd.]. Přeložil Tomáš JUPPA, přeložil Martin MACHEK. Praha: Grada, 2013. ISBN isbn978-80-247-4150-5.

[17] Kancelář ředitele MP Praha. Zpráva o činnosti MP Praha. *Městská policie Praha: Zpráva o činnosti Městské policie Praha* [online]. Praha, 2016, 2016 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z:

https://www.mppraha.cz/images/Rocni_zpravy/Zpráva_o_činnosti_MP_PRAHA_2016.pdf

[18] Český statistický úřad. Sčítání lidu, domů a bytů: základní výsledky – Praha. Český statistický úřad: veřejná databáze [online]. Praha, 2011, 26. 3. 2011 [cit. 2018-04-13]. Dostupné z:

<https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=SLDB-ZAKL-Praha&pvokc=&katalog=31428&z=T>

[19] Centrum pro zdravotně postižené a seniory Středočeského kraje – ředitelství.: Osobní asistence pro uživatele s těžkým zdravotním postižením. *Centrum pro zdravotně postižené a seniory Středočeského kraje: Hlavní stránka* [online]. Praha 9, 2003, 2003 [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <http://www.czpstredoceskykraj.cz/>

[20] Registr poskytovatelů sociálních služeb. Integrovaný portál MPSV. Osobní asistence. [online] http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do;jsessionid=7C46A525CAD3007DFD004BD1288F97AF.node1?pg=1&zaok=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&sd=osobn%C3%AD+asistence&zak=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&SUBSESSION_ID=1526208035616_1#results

[21] HRUŠKOVÁ, Gabriela. *Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb: „Lidé se zdravotním postižením“* [online]. Jindřichův Hradec, 2006 [cit. 2018-05-12]. Dostupné z: <https://www.jh.cz/filemanager/files/file.php?file=55434>.

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO MĚSTO JINDŘICHŮV HRADEC.

[22] Interview s Milošem DLABALEM, velitelem Městské policie Poděbrady, elektronická komunikace 15. 3. 2018

[23] Městská policie Praha. Aktuality MP: Strážníci z Prahy 4 našli mentálně postiženou ženu, která se ztratila invalidní matce. *Archiv událostí* [online]. Praha, 2018, 14. 2. 2018 [cit. 2018-05-02]. Dostupné z: <https://www.mppraha.cz/media->

mp-2/tiskove-zpravy/2636-straznici-z-prahy-4-nalezli-mentalne-postizenou-
zenu-ktera-se-ztratila-invalidni-matce

9 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

| | |
|---|----|
| Obr. 1 - Diagram SWOT analýzy | 36 |
| Obr. 2 – odpovědi na dotaz pracovní pozice | 39 |
| | 40 |
| Obr. 3 – odpovědi na dotaz pozice pro obvod Praha 4 | 40 |
| | 41 |
| Obr. 4 – odpovědi na dotaz pozice pro obvod Praha 3 | 41 |
| | 42 |
| Obr. 5 – odpověď na otázku doby působení na dané pozici | 42 |
| | 44 |
| Obr. 6 – odpovědi na dotaz reálnosti kontaktu s mentálně postiženými občany | 44 |
| Obr. 7 – odpovědi na dotaz frekvencovanosti kontaktu s mentálně postiženými občany | 45 |
| Obr.8 – odpovědi na dotaz absolvování školení v této problematice | 47 |
| Obr 9 – odpovědi na dotaz subjektivního názoru na osobní připravenost | 48 |
| Obr 10 - SWOT analýza připravenosti příslušníků Městské policie hl. m. Prahy | 50 |

10 SEZNAMU POUŽITÝCH TABULEK

| | |
|---|----|
| Tab. 1 - Číselné znázornění frekventovanosti kontaktu s mentálně postiženými občany | 46 |
|---|----|

11 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Odpovědi na otázku: Prostor pro Vaše vyjádření

Příloha 2 – Desatero komunikace s pacienty se syndromem demence

Příloha 1 – Odpovědi na otázku: Prostor pro Vaše vyjádření

Oddělení Prevence

- *„Školení ohledně práce s mentálně postiženými lidmi by měla být dle mého názoru pro policisty a strážníky povinná.“ Respondent č.12*
- *„Snažím se zjistit možnosti mentálně postižených osob a podle toho s nimi jednat.“ Respondent č. 11*
- *„V této oblasti je určitě potřeba vzdělávání a je dobrá i výměna zkušeností v rámci studia jsem získala určité povědomí, ale kontakt s těmito lidmi je velmi specifický.“ Respondent č. 1*
- *„Myslím, že jsem velmi trpělivý člověk což, si myslím, je v této oblasti základ. V dnešní uspěchané době se každý žene za svými potřebami postižení lidé jsou pro ně jen přítěž.“ Respondent č.13*
- *„Bylo by vhodné absolvovat školení na toto téma.“ Respondent č.9*
- *„Uvítal bych školení.“ Respondent č.6*
- *„Má činnost je zaměřena na technickou prevenci, tudíž nemám možnost se s těmito lidmi setkat.“ Respondent č. 5*

Oddělení COS

- *„U některých lidí není snadné poznat mentální postižení, obecně připraven jsem.“ Respondent č. 5*
- *„V takovýchto situacích jde především o osobní přístup.“ Respondent č. 4*
- *„Ve svém okolí jsem jich pár poznal.“ Respondent č. 7*
- *„Při jednání s těmito lidmi je třeba více trpělivosti.“ Respondent č. 2*
- *„Vycházím z praxe.“ Respondent č. 1*

Oddělení Praha 4

- „Myslím si, že nejsem dostatečně připraven, bylo by potřeba školení, které vyřeší tuto problematiku. Žádné takové školení jsem nikdy neabsolvoval.“ – strážník, Respondent č. 43
- „Neustále se na tyto situace připravuji, jen stále nestíhám.“ – hlídková služba, Respondent č. 10
- „I přesto že jsou takové situace náročné k řešení, je třeba se jim nevyhýbat a nepomíjet tyto spoluobčany.“ – hlídková služba, Respondent č. 51
- „Neustále jsem v kontaktu s lidmi, nemám problém jednat s kýmkoli.“ – strážník specialista, Respondent č.39

Praha 3

- „Letos jsem absolvoval školení v rámci manažerské komunikace, protože musím být připraven na všechno. S některými lidmi přicházím do kontaktu opakovaně.“ – strážník, Respondent č. 10
- „Byl jsem proškolen v rámci základního kurzu.“ – strážník, Respondent č. 17
- „Na Obvodním ředitelství máme brožuru, která je volně dostupná každému zaměstnanci. Jsem připraven, nicméně jakékoli další informace či školení bych s radostí uvítal.“ – strážník specialista, Respondent č. 27
- „Jsem připraven, mám postiženého syna. - okrskář, Respondent č. 29
- „S lidmi, kteří vykazují známky debility, idiocie či imbecility, mi přijde, že se setkávám velmi často, ale nejsem doktor abych mohl odborně určit diagnózu.“ – strážník specialista, Respondent č. 24
- „Nejsem si jist, zdali mé povědomí je na dostačující úrovni, ale nejspíš ano.“ – strážník specialista, Respondent č. 20
- „Před nějakou dobou ležela na služebně brožura, jak jednat s mentálně postiženými lidmi.“ – okrskář, Respondent č. 30

- *„Okrajově jsem byl s touto problematikou seznámen při studiu na policejní akademii ČR.“ – hlídková služba, Respondent č. 14*
- *„Netuším, jak s mentálně postiženými jednat.“ – strážník, Respondent č. 21*

Příloha 2 – Desatero komunikace s pacienty se syndromem demence

1. Při komunikaci omezujeme rušivé a rozptylující vlivy prostředí
2. Pacienta povzbuzujeme vlídným zájmem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli pacienta.
3. Mluvíme srozumitelně, pomalu a v krátkých větách.
4. V hovoru se vyhýbáme odborným výrazům, žargonu, ale i frázím či ironicky míněným protimluvům. Používáme výrazy pacientovi známé a přiměřené.
5. Používáme přímá pojmenování, vyhýbáme se zájmenům a pokud lze, tak na předměty, osoby, části těla, o nichž hovoříme, ukazujeme. Pokud pacient něco správně nepochopil, použijeme, pokud možno jinou formulaci a neopakujeme stejná slova.
6. Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda pacient našim informacím správně porozuměl, důležité údaje píšeme navíc na papír. Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, používáme dotek.
7. Využíváme neverbální komunikaci, mimiku, dotek a tyto projevy sledujeme a umožňujeme i u pacienta; jsme vnímaví k projevům úzkosti, strachu, deprese, bolesti.
8. Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda konzultace skončila.
9. Pacienta nepodceňujeme, komunikaci neomezujeme, ale přizpůsobujeme jeho schopnostem.
10. Aktivně chráníme důstojnost lidí trpících syndromem demence, bráníme jejich ponižování, posilujeme jejich autonomii a možnost rozhodovat o sobě.
(Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2006, 2010)