

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ POLICEJNÍ SITUACE

Autor práce: Petr Hlušička, DiS.
Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě
Forma studia: Kombinované studium
Vedoucí práce: Mgr. Bc. Milan Veselý
Katedra: Právních oborů a bezpečnostních studií

2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci. Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Bc. Milanovi Veselému za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

HLUŠIČKA, P. *Komunikačně náročné policejní situace*: bakalářská práce. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2012. 68 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Bc. Milan Veselý.

Klíčová slova: komunikace, policejní situace, zásady vyjednávání

Práce pojednává o komunikačně náročných policejních situacích, kdy v první části je charakterizována pracovní činnost policisty a zmapována komunikace obecně, komunikační dovednosti a význam verbální a neverbální komunikace, je zde popisována struktura komunikačního aktu a komunikační situace mezi policistou – občanem. Druhá část práce je zaměřena na konkrétní komunikačně náročné situace v policejní praxi, se kterými se policista při výkonu své profese setkává, obecné zásady navázání kontaktu v komunikačně náročné situaci, zásady komunikace s problémovými jedinci. V poslední teoretické části práce jsou popsány způsoby vyrovnání se policistů s následky komunikačně náročných situací a následná posttraumatická intervenční péče. V empirické části práce jsou vyhodnoceny výsledky dotazníku, který se věnoval otázkám, zda policisté při svém povolání prožívali stresové či traumatizující události a zda se s nimi vyrovnávají sami, nebo vyhledají odbornou pomoc? Cílem výzkumu bylo také zjistit, jaké události policisté považují za nejvíce traumatizující.

ABSTRACT

HLUŠIČKA, P. *Communication intensive police situations: bachelor thesis*.
České Budějovice: The College of European and Regional Studies, o. p. s., 2012. 68 p.
Supervisor: Mgr. Bc. Milan Veselý.

Key words: communication, police situation, the principles of negotiation

The bachelor thesis deals with police challenging communicative situations. There in the first part is characterized the work routine of police officer and mapped the communication in general and there is described the structure of the communication act the communication situation between a police officer and citizen. The second part focuses on communication difficulties there in the police practice, which the police officer in exercise of his profession encounter with, the general principles of making contact there in the communicatively difficult situation, and finally the principles of communication with troubled individuals. There in the last theory part are analyzed the ways how a police officers deal with the onset of the communicatively difficult situation and following posttraumatic stress care. There in the empiric part of the thesis are analyzed the results of the questionnaire which focused on whether police officers in exercise of his profession have experience with stressful situations and if they have, have they deal with it by yourself or have to find professional help? The one of the main objectives of empiric research was to find what police officers consider as the most traumatic situations.

OBSAH

ÚVOD	7
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE.....	8
1.1 Charakteristika pracovní činnosti policisty a podstata vzniku komunikačně náročných situací.....	9
2 KOMUNIKACE	11
2.1 Verbální komunikace	11
2.2 Neverbální komunikace.....	12
2.3 Struktura komunikačního aktu.....	14
2.4 Faktory ovlivňující komunikaci.....	15
2.5 Komunikace policista – občan.....	15
3 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ POLICEJNÍ SITUACE	22
3.1 Obecné zásady	22
3.2 Komunikace s problémovými jedinci při výslechu.....	26
3.3 Komunikace při řešení domácího násilí a rodinných rozepří.....	28
3.4 Komunikace s agresivními a podnapilými osobami	30
3.5 Komunikace s duševně nemocnými osobami.....	32
3.6 Komunikace s jedinci nacházejícími se v extrémní životní situaci	34
3.6.1 Sdělování tragické zprávy.....	34
3.6.2 Komunikace policistů se sebevrahem.....	35
3.6.3 Komunikace policistů s pachatelem zadržujícím rukojmí.....	37
3.6.4 Komunikace policistů s účastníky hromadných seskupení.....	38
4 ZPŮSOBY VYROVNÁNÍ SE POLICISTŮ S NÁSLEDKY KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ.....	40
4.1 Posttraumatická krizová intervenční péče	42
5 EMPIRICKÁ ČÁST - PRŮZKUM.....	45
5.1 Cíle dotazníkového průzkumu	45
5.1.1 Pracovní hypotézy	45
5.1.2 Metoda průzkumu.....	45
5.1.3 Provedení průzkumu.....	46
5.1.4 Interpelace výsledků respondentů.	46
5.1.5 Diskuse.....	58
5.1.6 Hodnocení pracovních hypotéz.....	58
ZÁVĚR.....	60
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	62
SEZNAM ZKRATEK.....	64
SEZNAM GRAFŮ.....	65
PŘÍLOHY.....	66

ÚVOD

Život každého člověka je proces plný rozporů, který si vyžaduje řešení méně či více složitých zátěžových situací. Jednání s občany náleží mezi základní atributy policejní činnosti. Pro většinu občanů představuje zátěžovou situaci již pouhé oslovení policistou a záleží na jednotlivém policistovi, jak je schopen vnímat občana. Komunikačně náročná situace nastává v případě, kdy policista je povinen provést služební zákrok, který občan cítí jako ohrožení svých zájmů.

Od počátku 90. let se snaží vedení Policie ČR ve vztahu k občanské veřejnosti svoji činnost humanizovat a zejména svou činností naplňovat známé heslo „POMÁHAT A CHRÁNIT“. Nicméně v moderním demokratickém státě zůstává hlavním úkolem policejního sboru prosazování zákona a s ním spojenými represivními opatřeními. Policista je velmi často postaven do sociální role, při které musí zvládnout složité komunikační a zátěžové situace. Policista při výkonu svého povolání musí jednat s osobami, které mají sklon k agresivnímu jednání, ať to jsou psychopati, osoby pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek. Může se také jednat o osoby v různých tíživých životních situacích, kdy nejsou schopny svoje jednání přechodně ovládat, nebo se např. jedná o osoby ve stavu těžkého stresu.

Téma bakalářské práce bylo zvoleno s přesvědčením, že správně vedená komunikace v interpersonálním vztahu policista – občan během služebního jednání je základem jeho zdárného zvládnutí. Cílem práce je proto podrobně popsat a rozebrat alespoň některé komunikačně náročné policejní situace, do kterých se běžně dostává policista v přímém výkonu služby a nabídnout možná řešení těchto situací.

Teoretická část práce je obecně věnována komunikaci jako takové, komunikačně složitým situacím, mnohdy traumatizujícím a reakcím na ně včetně krizové intervenční péči. V závěru je zdůrazněn význam upevňování a nácviku odolnosti vůči zátěžovým situacím při výkonu povolání policisty.

Ve výzkumné části jsou vyhodnoceny výsledky dotazníku, který se týkal otázek, jakého typu policisté při svém povolání prožívali komunikačně složité situace, jak se s nimi vyrovnali, případně, zda vyhledali odbornou pomoc. Cílem výzkumu bylo také zjistit, jaké situace policisté považují za nejvíce komunikačně náročné.

1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Pro vypracování bakalářské práce bylo zvoleno téma „Komunikačně náročné policejní situace“, protože policistovi Obvodního oddělení pořádkové policie je tato problematika velmi blízká a pro jeho výkon služby důležitá. Tuto oblast je nutno považovat za velmi důležitou nejen pro samotné policisty, ale také pro občana, na kterého psychický stav policistů ve svém důsledku také doléhá. Zvládáním krizových a zátěžových situací u jednotlivců, ale i skupin, se zabývají vědní obory jako psychologie, psychopatologie a sociologie. V posledních letech je u nás také důležitým tématem sociální pedagogiky.

Policista se ocitá v řadě situací, které vnímá jako krizové. Zejména se jedná o případy, kdy je ohrožen či zmařen lidský život. Všechny tyto události se nesmazatelně zapisují do mysli policisty a někdy se vrací ve vzpomínkách. Zkušenosti policistů, kteří jsou různě psychicky odolní, mají bezesporu vliv na další výkon policejní profese a ovlivňují i naše reakce při opakovaných událostech. Vlastním průzkumem bylo zjistit faktory, které ovlivňují jednotlivé policisty při zvládání komunikačně náročných situací. Určitá zátěž je dnes součástí každodenního života většiny dospělé populace. Existují však profese, které jsou spojeny s vyšší mírou této zátěže. Patří mezi ně i povolání policisty. Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi obsáhlou kategorii, u které se vyskytuje široké spektrum zátěžových situací, vypracování bakalářské práce je zúženo na skupinu policistů v přímém výkonu zařazených na obvodních odděleních Územního odboru Policie ČR Hradec Králové.

Cílem bakalářské práce bylo shrnutí teoretických a praktických poznatků o komunikačně náročných situacích vznikajících v policejní praxi. Policisté se setkávají při své každodenní praxi s komunikačně náročnými situacemi při jednání s agresivními jedinci či skupinami, s osobami se sebevražednými úmysly, při řešení konfliktů mezi občany, při výsleších osob, při řešení rodinných rozepří a domácího násilí, při komunikaci s osobami podnapilými, duševně nemocnými a pod vlivem drog, s chronickými stěžovateli atd. Sdělují tragické zprávy, vyjednávají s pachateli zadržujícími rukojmí, do příjezdu policejního vyjednávače jednájí s osobami se sebevražednými úmysly. Jsou popsány příklady, v čem je komunikační náročnost těchto situací, proč vznikají, jakým způsobem jim můžeme předcházet a jaké prostředky a postupy nabízí psychologie k řešení komunikačně náročných situací.

V práci je uveden ucelený přehled komunikačně náročných situací v policejní praxi. Za důležité je nutno považovat, aby v rámci služební přípravy policistů byly tyto situace procvičovány na modelových příkladech, jako významného didaktického prostředku, který tvoří přechod mezi teoretickou výukou a samotnou praxí. Získání návyků s objektivní zpětnou vazbou by jistě přispělo k získání správných komunikačních dovedností při náročných policejních komunikačních situacích. Zvláště při komunikaci se svědky a poškozenými záleží na vystupování každého policisty, který zároveň naplňuje heslo „Pomáhat a chránit“ ve vztahu ke každodenní činnosti základních útvarů jako poskytování služby veřejnosti.

V praktické části práce jsou vyhodnoceny výsledky vlastního průzkumu provedeného mezi policisty Územního odboru Policie ČR Hradec Králové. Jsou zde zahrnuty základní témata práce, charakteristiky výběrového souboru, vyhodnocení vhodnosti použití dotazníkové metody, zjištěné poznatky a samozřejmě závěry a doporučení pro praxi.

1.1 Charakteristika pracovní činnosti policisty a podstata vzniku komunikačně náročných situací

Smyslem policejní práce je ochrana veřejného zájmu, jedná se o službu obyvatelstvu, která spočívá v ochraně životů, majetku a každodenního veřejného pořádku. Policisté se podílí na stíhání pachatelů trestných činů, ale také na druhé straně v poslední době stále více, na prevenci kriminality, tedy řešení a předcházení vzniku krizových a zátěžových situací.

Především se jedná o situace jednání policisty s problémovými jedinci, mezi které zahrnujeme osoby se sklony k agresivnímu chování, konzumenty alkoholu, jiných návykových látek, osoby v akutním projevu jejich duševní poruchy či nemoci. Dalšími takovými situacemi jsou jednání policisty při řešení konfliktů mezi občany, (řešení rozporů za asistence policie v rodinách, při sportovních utkáních, demonstracích), jednání policisty s občany, nacházejícími se v těžké životní situaci (oběti domácího násilí, osoby se sebevražednými úmysly, sdělování příbuzným oběti tragické události), vyjednávání s pachateli zadržujícími rukojmí.

Za příčinu vzniku komunikačně náročných situací lze považovat neschopnost či neochotu jednoho z účastníků interakce komunikovat způsobem jaký druhý účastník

komunikace vyžaduje, vynucuje či nabízí. Tyto situace jsou na denním pořádku policisty sloužícího v přímém výkonu služby, zejména u pořádkové, železniční a dopravní služby. Specifika uvedených situací kladou nestandardní nároky na schopnosti policisty empaticky vnímat projevy chování a prožívání účastníků situace a prostřednictvím komunikace se snažit ovlivnit jejich postoje a jednání tak, aby bylo dosaženo účelu služebního jednání.

2 KOMUNIKACE

Policista denně vstupuje do kontaktů s jinými lidmi. Při kontaktu s druhým člověkem se vzájemně vnímáme, komunikujeme, vyměňujeme si informace a zároveň se ovlivňujeme. V mezilidských vztazích, do kterých vstupujeme, se odráží naše potřeby, cíle, očekávání, emoce, celá naše osobnost. Uskutečňujeme to, co sociální psychologové nazývají sociálním stykem. Pochopení a efektivní využívání jednotlivých složek sociálního styku – tj. jak jsme schopni druhého člověka vnímat, komunikovat s ním, ovlivňovat jeho postoje. Proto systematické a stálé rozvíjení schopností a dovedností na základě reálného percepce komunikovat a ovlivňovat postoje druhých lidí patří ke klíčovým otázkám zvyšování profesionální kompetence policistů. Komunikace může mít různý účel, formu či obsah, kterou získáváme informace, diskutujeme, dotazujeme se, poznáváme. Poskytujeme informace – informujeme, sdělujeme zprávy, reagujeme na sdělení – vyřizujeme stížnosti, nařizujeme, vyjednáváme, přesvědčujeme, případně vyřizujeme stížnosti.

Komunikujeme verbálně (pomocí slov), nonverbálně („řečí těla“), pomocí projevů paralingvistiky, jako je hlasitost řeči, její rychlost, plynulost, členění řeči, mlčení, rovněž tak činy, svým jednáním a chováním. Nekomunikovat totiž nelze. Při komunikaci dochází k utváření vztahů mezi účastníky komunikace, vzájemnou výměnu informací, komunikace je prostorem k utváření, posilování a konfrontací postojů¹.

2.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je specifický lidský způsob komunikace, který má formu mluvené nebo psané řeči. Mluvenou řeč umožňuje specificky lidská schopnost artikulace. Slova umožňují popisování a vysvětlování, ale neumožňují vyjadřování veškeré zkušenosti, např. emocí. Základní a nejběžnější formou verbální komunikace je rozhovor. Tím rozumíme, že střídavě mluví různé osoby. Rozhovor, který probíhá v konkrétní předmětné a sociální situaci. Předpokladem úspěšného vyžití rozhovoru je zvládnutí techniky a taktiky jeho vedení².

¹ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, s. 19 ISBN 80-7178-291-2.

² MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 23-24 ISBN 80-86898-37-7.

Pro potřeby policejní praxe lze verbální komunikaci členit podle různých kritérií:

- **cílovost** – intencionality (např. získat informace, poskytnout informace...)
- **obsahovost** – závisí na předmětu a cíli komunikace (obsahem může být výměna informací o pracovním úkolu, o jednání, při setkání přátel)
- **účelovost** - (poradenská, personální, přijímací či hodnotící rozhovor)
- **interpersonálnost** – formálnost (přednáška, výslech), neformálnost
- **početnost** - (uvnitř skupiny, s davem, s veřejností)
- **bezprostřednost a zprostředkovanost** (tváří v tvář, např. masmédiá)³

2.2 Neverbální komunikace

Ačkoliv verbální i neverbální komunikace plní stejnou funkci tj. sdělování významů, neodlišují se pouze používanými prostředky, ale i povahou sdělovaných informací. Neverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování, vztahy mezi kojencem a jinými jedinci spočívající zpočátku výlučně na tělesných kontaktech a jsou později nahrazovány mimikou a gestikou. Jestliže pomocí verbální komunikace působíme především na vědomou složku naší psychiky, percepce neverbální komunikace není většinou uvědomovaná⁴.

Neverbální komunikaci člověk využívá k tomu, aby:

- podpořil řeč (regulace jejího tempa, zdůraznění vysloveného)
- nahradil řeč (ilustroval, symbolizoval)
- vyjádřil emoci, resp. „zvládl“ prožitek emoce (aby se znovu dostal do emoční „rovnováhy“, adaptoval se)
- vyjádřil interpersonální postoj (např. naléhavost při přesvědčování)
- uskutečnil sebevyjádření (představení se)

Ani si to pořádně neuvědomujeme, případně tomu nepřikládáme váhu, mluvíme beze slov. Obličejem, rukama, celým tělem. Tváříme se, gestikulujeme, zaujímáme postoje. Vztahy mezi gesty, mimikou a pozicemi jednoho člověka nazýváme **malé**

³ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 26 ISBN 80-86898-37-7.

⁴ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, s. 71 ISBN 80-7178-291-2.

relace. Gesta, mimiku a pozice však vnímáme ve vztahu ke gestům, mimice a pozicím ostatních lidí. Vztahy mezi nimi u dvou a více lidí nazýváme **velké relace**⁵.

„Mluvení beze slov je pohybové chování, v němž gesta, mimiku a pozice vzájemně propojujeme malými a velkými relacemi do smysluplných sdělení“⁶.

Mezi tyto projevy patří zejména:

- **Držení těla** (postoj, posturologie), kdy podle „otevřenosti“ či „uzavřenosti“ postoje usuzujeme na ochotu člověka komunikovat, personální postoj člověka.
- **Vzdálenost, která se udržuje při jednání** (tzv. proxemika), jedná se o tzv. zóny, kam patří zóna veřejná, společenská, osobní, intimní. Do uvedených zón mají přístup určité osoby (veřejná, společenská – cizí lidé, neosobní jednání, osobní – přátelé, intimní – děti, rodiče, milenci) Pokud někdo „pronikne“ ze vzdálenější zóny do bližší, prožíváme nepříjemné pocity.
- **Výraz tváře** (mimika), ve kterém se odráží emocionální stavy (radost, úzkost, strach, smutek aj.) Pro potřeby policejní praxe je nutné rozlišovat spontánní mimiku, v níž mají lidé mnoho společných rysů a v níž se uplatňují i vrozené vlivy a mimikou hranou, mnohdy úmyslně, nebo návykově přeháněnou. Rozumění mimickému výrazu je věnováno několik různých teorií, z nichž patrně nejpřijatelnější je teorie empatie, jíž je možno aplikovat na určité situace vyvolávající soucit. Vychází z toho, že subjekt vcítění nevědomě a slabě napodobuje mimiku pozorované osoby.
- **Pohyby rukou** (gestikulace), vypovídají o temperamentu i momentálním psychickém stavu (nervozita-rozčilení). Po obličejí jsou nejviditelnější a nejvýraznější částí těla. Pohyby rukou hrají v sociální interakci zcela jinou roli než výraz tváře, kdy doprovázejí vyjadřování a poukazují na emoční stavy.
- **Kontakty očima** (vizika) – mimikou ve tváři souvisí pohledy. Emoce v pohledech vyjadřují běžně užívané výrazy – nejistý, bezmocný, tázavý, bojácný, radostný, šťastný, tupý, bystrý pohled. Mrkání vyjadřuje vzrušení, úmyslné mrknutí je konvenční signál výzvy a pochopení. Velmi nepříjemně prožíváme, nemáme-li možnost vidět druhému do očí

⁵ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, s. 71 ISBN 80-7178-291-2.

⁶ VÁVRA, V. *Mluvíme beze slov*. Praha: Panorama, 1990, s. 19 ISBN 80-7038-128-0.

(zrcadlové brýle), nebo pokud na začátku setkání na nás ulpí dlouhým pohledem. Za významný signál sociální techniky je dívání se na partnera interakce, tedy dívání se mu do očí. Naše pohledy na druhou osobu směřují především do jejího obličeje, a to ještě z 75% do trojúhelníku mezi očima a ústy, z 10% si prohlížíme zbývající části těla.

- **Tělesné doteky** (haptika) - podání rukou, poplácávání, mohou mít buď rituální podobu, vyjadřují však i dosažený stupeň intimity vztahu⁷.

2.3 Struktura komunikačního aktu

Kromě základních forem komunikace, verbální, neverbální a paralingvistika se setkáváme v literatuře na dělení na jednotlivé činitele:

- **komunikátor** (osoba sdělující)
- **komunikant** (osoba přijímací sdělení)
- **komuniké** (obsah sdělení)⁸

Výměna informací probíhá ve sděleních, která mají kromě věcného obsahu i informace o smyslu a cíli komunikace, o motivaci a schopnostech jedince, o jeho roli, o vztahu k příjemci sdělení a k situaci, v níž komunikace probíhá.

Janoušek⁹ uvádí pět komponent, které jsou obsaženy v každém sdělení:

- záměr, intence mluvčího (původce sdělení)
- smysl sdělení pro mluvčího, tj. vztah záměru k širší motivaci
- věcný obsah sdělení, tj. o čem se hovoří
- smysl sdělení pro příjemce
- efekt sdělení na příjemce

Jaký efekt sdělení vyvolává u příjemce, závisí na tom, jak pochopil obsah, záměr a smysl sdělovaného v kontextu situačních proměnných.

⁷ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, s. 76 ISBN 80-7178-291-2.

⁸ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, s. 75 ISBN 80-7178-291-2.

⁹ JANOUŠEK, J. a kol. *Sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988, s. 42. ISBN 14-6838-8.

2.4 Faktory ovlivňující komunikaci

Komunikace je ovlivňována řadou faktorů osobnostního i situačního rázu. Za klíčové faktory ovlivňující komunikaci se uvádí:

Jednání mluvčího a jeho osobnost (jeho osobnostní dispozice, motivace ke komunikaci, rozvíjet komunikaci, postoje a komunikační dovednosti a sociální role v komunikaci).

Sdělení a jeho obsah a způsob (charakter informací které poskytuje nebo vyžaduje, způsob jakým je sdělení prezentováno).

Osobnost příjemce a jeho jednání (osobnostní schopnosti pochopit smysl sdělovaného, motivace ke komunikaci, postoje, komunikační dovednosti a role v komunikaci).

Používané prostředky komunikujícími (psychologické metody a postupy k poznávání osobnosti partnera v komunikaci, k vedení rozhovoru, k ovlivňování postojů partnera v komunikaci).

Podmínky, za kterých komunikace probíhá (situační kontext, přítomnost dalších účastníků, forma vztahů, vznikajících mezi účastníky komunikace, prostorové, časové aj. podmínky, v nichž komunikace probíhá¹⁰).

Specifická role policisty – občan, kde je důležitý obsah a způsob sdělovaného, cíl sdělovaného, jednání účastníků. Dále sem patří promítnutí sociálního stereotypu o jednání policie jako zdroje nepříjemností, moment frustrace vyvolané policejním jednáním, psychologický efekt ozbrojení policisty, jeho stejnkroje, čímž se jedná o specifický charakter komunikace mezi policistou a občanem.

2.5 Komunikace policista – občan

Komunikační situace policista – občan představuje zvláštní typ sociální situace. Komunikace mezi policistou a občanem probíhá většinou ve specifických podmínkách,

¹⁰ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 34 ISBN 80-86898-37-7.

kteře ovlivňují prožívání a chování účastníků, jejich postoje, vztahy a prostředky které používají, např. sdělování informací o šetřeném případu, informace v podobě pokynů policisty, aby občan jednal určitým způsobem, nebo naopak, aby se zdržel určitého jednání. Dále sdělování určitých informací týkajících se občana, případně jeho příbuzných, vyjednávání se sebevrahem a v neposlední řadě důležitost komunikace při výslechu, jako nejčastějším policejním úkonu. Výměna informací mezi policistou a občanem může mít stanovený průběh (dopravní kontrola, služební zákrok, výslech, komunikace s davem)¹¹.

Komunikace v rámci služebního kontaktu policisty s občanem tvoří řadu na sebe navazujících interpersonálních aktivit. Za klíčové aktivity policisty při komunikaci s občany považujeme:

- percepce situace, osobnosti, jednání občana s policistou
- zahájení komunikace policistou
- vlastní komunikace (výměna sdělení vedoucí k cíli komunikace)
- ukončení komunikace

Shora uvedené aktivity se během komunikace prolínají, vzájemně na sebe navazují. Percepce komunikačního partnera policistou je fází bezprostředně předcházející vlastní komunikaci, kdy cílem policisty je odhadnout na základě vnějších projevů, chování a celkového zjevu, příp. informací které o osobě zná, osobnost osoby (občana) se kterou komunikuje a vytvořit si tak představu o možných reakcích občana v komunikační situaci. Kromě této „vstupní percepce“ občana policistou je interpersonální vnímání osobnosti občana i chování občana a jeho hodnocení policistou (a naopak) průvodním jevem všech částí komunikace¹².

Na základě toho, co na svém partnerovi v komunikaci vnímáme (jeho chování, jak vypadá) si zobecněním dosavadních zkušeností dotváříme jeho obraz o vlastní, nevnímátné charakteristice o jeho povaze, úmyslech apod. Proces formování dojmů o partnerovi v interakci probíhá v následujících částech:

- vnímání informací o partnerovi v interakci – jeho fyzický zjev, motorické projevy, verbální chování

¹¹ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 47-48 ISBN 80-86898-37-7.

¹² NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 1999, s. 83-85 ISBN 80-200-0690-7.

- subjektivní hodnocení informací o vnímané osobě – zde se projevují předcházející pocity a poznatky
- výsledný dojem o partnerovi v interakci – přisuzujeme vnímané osobě určité rysy, které společně s emocemi a pocity vytváří výsledný dojem¹³

Představa policisty o osobnosti a chování občana může být vytvořena i předem, (na základě informací, které má policista k dispozici, např. před započítáním výslechu, z předchozího jednání), nebo vytvořena aktuálně, na základě chování a zjevu občana. Realnost představy je podmíněna osobnostními předpoklady policisty, jako jsou způsoby vnímání nových situací (výzva nebo ohrožení) a emoce, které ve vědomí policisty osoba vyvolá. Další takové předpoklady jsou individuální zkušenosti policisty s obdobnými typy situací či osob (negativní zkušenost zvyšuje stres, pozitivní může vést k podcenění osoby či dané situace) a také motivovanost policisty ke komunikaci. Důležitý je také obsah a předmět komunikačního aktu, postavení policisty v něm, postavení komunikujícího občana v dané situaci, informace, které policista o komunikačním partnerovi má, podmínky a čas, který má policista k vytvoření představy, jeho aktuální psychický a fyzický stav a další¹⁴.

V souvislosti s percepční stránkou sociálního styku je potřebné se zmínit o percepčních chybách v komunikaci, v jejich důsledku vznikají komunikačně náročné situace. Mezi nejčastěji uváděné percepční chyby patří:

- **Haló-efekt** - nejčastější chyba při vnímání a posuzování lidí. Pohled na druhého člověka je ovlivněn výrazným (ne však podstatným) znakem osoby. Tento znak jednak odpoutává pozornost od zjevných charakteristik druhého a ztěžuje vnímání osoby. Snížení haló-efektu lze docílit především důkladným výcvikem percepčních dovedností.
- **Efekt novosti** – výraznější vliv na utváření dojmu o jiném člověku mívají novější informace.
- **Logická chyba** – každý člověk má tendenci cokoli „vidět a hodnotit“ podle toho, jak se mu to „jeví logické“.
- **Efekt shovívavosti** – efekt dobroty a přisnosti, takto označujeme tendence hodnotit rozdílné lidi, ke kterým mám kladný vztah a lidi, k nimž mám již na základě zkušenosti výhrady nebo negativní postoj.

¹³ NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 1999, s. 83 ISBN 80-200-0690-7.

¹⁴ NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 1999, s. 83 ISBN 80-200-0690-7.

- **Chyba centrální tendence** – ta se projevuje hlavně při posuzování většího počtu osob, tzv. „škatulkování“ (např. „dobří“, „špatní“).
- **Předsudky** – podvědomé tendence, které pramení z v minulosti utvořených předpojatostí ke konkrétnímu člověku, ale také k národnosti, rase, pohlaví, barvě vlasů. Předsudky jsou nepodložené, ale poměrně pevné postoje, které jsme si vytvořili např. pod vlivem společenské pověry.
- **Tradice** – tzv. lidová moudrost – je vlastně souhrn jednoduchých zákonitostí života vyjadřující různá naučení a životní zkušenosti, tedy zjednodušujeme vnímanou skutečnost.
- **Vulgarizace** – zjednodušení určitých poznatků, principů, zásad v momentě jejich praktické aplikace. Je důsledkem povrchního myšlení a je často násoben citovým zaujetím provázejícím úsilí o rychlé řešení nějakého problému či situace¹⁵.

Zahájení komunikačního aktu je klíčový moment efektivního vedení komunikace policista – občan. Řada služebních úkonů má formalizovaný charakter, případně je upraven interními nařízeními (např. postup komunikace policisty při silniční kontrole, přijetí oznámení od občana, výzvy spojené se služebním zákrokem, poučení osoby před výslechem). V této fázi komunikačního aktu je podstatné jak policista vnímá a prezentuje sám sebe, jak se projevuje jeho vystupování a komunikace a ztotožnění se z aktuálních rolí, ve které vystupuje – tj. jak projeví svoji profesionální i „lidskou“ kompetentnost. Pro další průběh komunikace policista – občan je proto důležité, aby sdělení vysílané policistou mělo adekvátní styl, který pramení z jeho profesní role ochránce veřejného pořádku. Předmětem sdělení jsou především informace, které poskytuje či získává od občana.

V komunikaci policista – občan mají sdělované informace charakter výzev (předložení dokladů při kontrole totožnosti, upuštění od protiprávního jednání apod.), žádostí, poučení, upozornění, příkazy, varování (před použitím zbraně, donucovacích prostředků), sdělování tragických zpráv, seznámení občana s výsledky šetření, sdělení rozhodnutí apod. Způsob, jakým policista „sděluje“ jsou verbální, neverbální a paralingvistické projevy a prezentované postoje, v nichž se odráží policistův zájem

¹⁵ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 102-104 ISBN 80-85931-48-6.

(nezájem), jistota (nejistota), vstřícnost, osobní angažovanost, žoviálnost, ochota (neochota) ke komunikaci nebo naslouchání, invektivy či nemístné vtipkování¹⁶.

Vlastní komunikace mezi policistou – občanem pokračuje rozvíjením procesu iniciovaného komunikačního aktu. Jedná se o zpětnovazební výměnu sdělení mezi komunikujícími, při různé intenzitě a četnosti jejich podílu na komunikaci. Současně vznikají a rozvíjí se, případně oslabují interpersonální vztahy a utváří se psychologický kontakt. Psychologický kontakt představuje aktuální stav interpersonálních vztahů mezi komunikujícími. Vyjadřuje vztahy mezi postoji policisty a občana k cíli komunikace, jejímu předmětu, obsahu, průběhu a výsledku. Psychologický kontakt ovlivňuje při komunikaci obsah sdělovaného, způsob jakým je sdělení prezentováno a schopnost a ochota komunikujících sdělované reálně vnímat, přijímat a interpretovat.

Jak vyplývá z dosud uvedeného, klíčový prostředek v interakci policista – občan představuje komunikace. Ke zvýšení účinnosti komunikace využívá policista sociálních dovedností (metody k odhadu osobnosti komunikačního partnera, k ovlivnění jeho názorů, postojů, jednání) a sociální postoje, které policista zaujímá k občanovi, k předmětu jednání i k sobě samému.

Komunikační techniky, mezi které patří aktivní naslouchání, znamená samozřejmě daleko složitější a komplikovanější záležitost, než jenom fyzický proces slyšení. Slyšíme mluvené slovo už jenom díky tomu, že nejsme hluchí. Ale také dobře víme, že můžeme poslouchat stylem tzv. „jedním uchem tam a druhým ven“. Naslouchání je intelektuální a emocionální proces, který zahrnuje fyzické, emocionální a intelektuální vstupy, které umožní nalezení správného názoru a pochopení věci. O efektivním naslouchání hovoříme tehdy, jestliže posluchač dokáže rozpoznat názor druhého a rozumí mu.

Platí několik principů vedoucích ke správnému naslouchání:

- ten kdo naslouchá, by měl mít důvod nebo účel, pro který naslouchá
- ten, kdo poslouchá, by měl potlačit od počátku snahu po hodnocení
- naslouchající by měl vyloučit rušivé elementy – hluk, jiné lidi atd.

¹⁶ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 74-75 ISBN 80-86898-37-7.

- naslouchající by měl počkat s odpověďmi, příliš rychlá odezva snižuje efektivitu naslouchání
- naslouchající by měl umět znovu formulovat svými vlastními slovy obsah a pocity z toho, co hovořící řekl, tak aby hovořící byl spokojen

Zpětná vazba v komunikaci úzce souvisí se schopností aktivního naslouchání. Pokud aktivně nenasloucháme a neposkytujeme zpětnou vazbu tomu druhému, vypadá náš dialog jako dva vedle sebe jdoucí monology. Dva lidé spolu komunikují, ale jejich komunikace není vůbec propojena. Každý si říká své, toho druhého vůbec neposlouchá, a pokud bychom se po skončení takové komunikace zeptali jednoho z komunikujících „o čem vám teď ten člověk povídal?“, nevěděl by nic. Zpětnou vazbu dáváme najevo drobnými otázkami typu „pokud jsem vám správně rozuměl...“když jste se zmínil o tom svém kolegovi, měl jste na mysli...?“, „mohl byste mi prosím ještě jednou vysvětlit, jak jste to myslel?“atd. Těmito zpětnovazebními otázkami dáváme najevo, že nasloucháme a dáváme to najevo právě zpětnou vazbou. Naše komunikace velmi často postrádá zpětnou vazbu a měli bychom se naučit ji běžně používat¹⁷.

Zpětná vazba může být různého typu:

- **chápaní, pozitivní** („Rozumím tomu, co říkáš, přijímám tvoje slova a myšlenky“)
- **chápaní, neutrální** („Rozumím tomu, co říkáš, ale v této chvíli nevím, zda s tebou souhlasím“)
- **chápaní, negativní** („Myslím, že ti rozumím, mám však jisté pochyby“)
- **nechápaní a tudíž vyžadující zpřesnit, lépe vysvětlit** („Nevím, jestli jsem tomu, co říkáš, dobře rozuměl“)

Zpětná vazba ovlivňuje komunikaci, protože přijmu-li zpětnou vazbu (ať pozitivní nebo negativní), mohu pokračovat buď stejně – anebo jinak. Správná komunikace je stálou výměnou zpětných vazeb¹⁸.

K ukončení komunikačního aktu dochází tehdy, když bylo dosaženo účelu a cíle komunikace, výsledku, ke kterému komunikace směřovala, nebo naopak dosaženo cíle nebylo z důvodu ztráty motivace jednoho z účastníků interakce (případně obou)

¹⁷ NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 1999, s. 85 ISBN 80-200-0690-7.

¹⁸ NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 1999, s. 87 ISBN 80-200-0690-7.

a v komunikaci není účelné pokračovat. Mohou také nastat subjektivní či objektivní překážky znemožňující pokračovat v komunikaci (neúčinné vyjednávání a je rozhodnuto o provedení zákroku), případně při zhoršení psychického či fyzického stavu jednoho z účastníků komunikace, apod. U některých služebních úkonů je komunikační akt ukončen na základě právní normy např. u výslechu přečtení a podepsání protokolu o výpovědi. Závěrečná fáze komunikačního aktu umožňuje policistovi:

- shrnout informace, které považuje za podstatné vzhledem k cíli komunikace
- poskytnout informace – co se od občana očekává, jak může dále postupovat
- poskytnout občanovi zpětnou vazbu o výsledku komunikace
- ukončit komunikační akt¹⁹

Podle závěrečné informace občanovi je utvářen výsledný dojem o policistovi, s nímž byl v kontaktu, zhodnocuje jeho sociální a odbornou kompetentnost, rovněž tak utváří dojem o Polici ČR jako celku.

¹⁹ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 87 ISBN 80-86898-37-7.

3 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ POLICEJNÍ SITUACE

Kromě standardních situací se policista při své práci setkává se situacemi, které lze označit jako komunikačně náročné. K jejich řešení neexistují univerzální návody, ale jejich zvládnutí je podmíněno schopnostmi policisty a adekvátní volbou prostředků.

V další části práce jsou uvedeny komunikačně náročné policejní situace. Jedná se o zvlášť vypjaté situace, za nebezpečných okolností a s osobou, která svým jednáním ohrožuje sebe nebo ostatní. Ne vždy je totiž možné a hlavně účelné použít přímo sílu (tedy zbraň nebo donucovací prostředky), byť nám to zákon, jako policistům, dovoluje. Pokusit se nejprve s osobou, proti které se zakročuje, promluvit je často velmi přínosné a mnoho situací lze dokonce vyřešit bez použití násilí a rizika zranění na obou stranách. V situacích, které jsou nakonec řešeny s použitím síly, předcházející komunikace bývá velmi užitečná pro získání času a informací pro přípravu zákroku. Jako příklad takových situací můžeme jmenovat komunikaci s osobou hrozící sebevraždou, s osobou agresivní nebo vyhrožující agresivním jednáním, pod vlivem návykových látek, duševně narušenou a tzv. prvotní kontakt - tedy situaci, kdy policista jako člen hlídky přijíždí jako první na místo, kde jsou zadržováni rukojmí. Cílem krizové komunikace je navázat s osobou slovní kontakt, situaci zklidnit a stabilizovat, odvrátit osobu od krizového jednání nebo přímo vyřešit celou situaci jinými prostředky než použitím síly. Účelem tohoto je předat policistům užitečné informace, které jim usnadní vedení komunikace v těchto situacích.

3.1 Obecné zásady

Když se rozhodneme navázat kontakt v komunikačně náročné policejní situaci, je potřeba myslet na zajištění vlastního bezpečí. Je velmi důležité najít si podle možností v daném okamžiku co nejvíc bezpečné postavení, v žádném případě neopomíjet taktické zásady a nepolevovat v ostražitosti. Přesto, že s osobou mluvíme, jsme vždy připraveni zasáhnout, bude-li to nevyhnutelné. Zbytečně zraněný nebo mrtvý policista ničemu v té chvíli nepomůže ("hrdinské" vystupování zde není na místě). Je nutné vždy si dávat pozor na zbraň a donucovací prostředky a být vnitřně připravení na alternativu, že bude nezbytné použít fyzickou sílu. S ohledem na nestabilitu a proměnlivost těchto situací je lepší počítat s náhlými zvraty a nenechat se ukolébat zdánlivě dobrým průběhem. Všechny náročné situace se vyznačují jedním společným

rysem: vypadají a často také jsou velmi naléhavé a vypjaté, což v nás probouzí nutkání najít řešení co nejdříve a nejrychleji. Většinou máme pocit, že čas strašně letí, každá minuta se nám zdá jako deset. Zároveň však tyto situace vyžadují klidný a rozvážený přístup. Prvním úkolem krizové komunikace je však situaci uklidnit, a prvním krokem k tomu, abychom mohli situaci zklidnit, je, že se zklidníme my sami. Pokud je to jen trošku možné, vezmeme si proto krátký čas na rozmyšlenou, poradíme se před prvním pokusem o kontakt s kolegou nebo kolegyní a připravíme si větu, se kterou začneme (třeba si ji i polohlasem řekneme). Jako malé relaxační cvičení je dobré se před začátkem zhluboka nadechnout a vydechnout, nebo napočítat v klidu do deseti. V průběhu komunikace se snažíme uvědomit si, co se s námi děje, a učíme se vnímat své tělo, jestli jsme napjatí, rozrušení, naštvaní apod. Každý si časem najde způsob, jak se uvolnit (např. vnitřní instrukce "ty to zvládneš", "vedeš si dobře"; podpora od kolegyní; protistresové dýchání - opakování hlubokých nádechů a pomalých výdechů; uvolnění tělesného napětí drobnými pohyby končetin apod.). Vždy se plně soustředíme na to, co se děje "teď a tady", na situaci, která probíhá, a na osobu, se kterou navazujeme kontakt²⁰.

K tomu, abychom mohli smysluplně a uspokojivě vést komunikaci v krizových situacích, je nezbytné mít jasno v tom, kam situaci budeme směřovat a jaký je nejbližší krok, kterého chceme dosáhnout. Chceme získávat čas? Nebo aby se osoba zdržela od nebezpečného jednání? Nebo zjistit, co se vlastně na místě děje? Jedině tak zabráníme tomu, abychom si připadali zmatení a ztracení. Při vytyčování této základní strategie musíme však být realističtí a nechtít příliš rychle příliš mnoho. Zvolíme si tedy raději zdánlivě menší, ale dosažitelný cíl, např. navázat s osobou kontakt a zdržet ji od spáchání sebevraždy do příjezdu vyjednavatele. Pokud budeme příliš ambiciózní a zvolíme si cíl nedosažitelný, například odvrátit duševní poruchu, lehce můžeme propadnout zklamání a pocitu marnosti.

Po celou dobu kontaktu pak kontrolujeme to, jestli nás dotyčná osoba slyší, s ohledem na vzdálenost, povětrnostní podmínky a kvalitu sluchu; dále jestli nám rozumí, tedy rozumí řeči, kterou mluvíme, českému jazyku či případnému dialektu; a jestli chápe, co říkáme, s ohledem na srozumitelnost mého sdělení a její duševní stav. Např. člověk, který křičí nebo usedavě pláče, nemusí vůbec slyšet, natož chápat, co mu

²⁰ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

říkáme. Ujišťujeme se také, jestli my správně rozumíme tomu, co vám ten druhý sděluje. Nezdráháme se jeho sdělení zopakovat: "Jestli jsem vám dobře rozuměl, říkáte, že...". Ve vypjaté situaci může mít i malé nedorozumění velmi vážné následky.

Ke každé krizové situaci přistupujeme jako k nové a neděláme urychlené závěry. Snažíme se získat co nejvíce informací a ty, které získáváme, kriticky posuzujeme (Kdo nám tu informaci poskytl? Kdy a co přesně říkal?). Není také vhodné spokojit se s neurčitými výrazy, které znamenají pro každého něco jiného. Slova jako "často", "něco", "velký" apod. si necháme vyjasnit a zpřesnit. Je nezbytné naučit se odlišovat fakta od vlastních názorů, úsudků a předsudků. Pokud se nedaří a zvolená strategie nefunguje, je třeba pružně ji změnit a vyzkoušet něco jiného. Respektovat někoho neznamená souhlasit s ním nebo schvalovat to, co dělá nebo říká. K osobě, s níž jednáme, přistupujeme vždy s respektem. Respektovat druhého člověka znamená jednat s ním slušně, bez urážek a nadřazenosti, uznávat ho jako partnera v komunikaci a dovolit mu zachovat si tvář, aby se necítil poražený či ponížený. Úkolem krizové komunikace není druhého člověka přemoci, ale najít společně s ním řešení vyhovující oběma stranám. Nejvíce úspěšnou strategií chování v krizových situacích je vystupovat jako klidná autorita, silná osobnost, která nebojuje o moc. K tomu nám pomůže nejen vnitřní jistota a přiměřená sebedůvěra, ale také kontrola a nácvik našeho neverbálního sdělení, především tělesného postoje a práce s hlasem. Raději si dáváme pozor na tykání, neboť zdaleka ne každému je příjemné, může nést silný konfrontační potenciál, a to obzvláště u osob s kriminální minulostí a s poruchami sebehodnocení. Pokud však tykání přirozeně vyplývá ze situace, nebo nám ho osoba sama nabídne a my ho přijmeme, může komunikaci velmi usnadnit.²¹

V komunikačně náročné situaci je základem práce s emocemi partnera. Projevy emocí si nebereme osobně, neurážíme se, ani nezlobíme. Nedovolíme našim vlastním emocím, aby ovládly naši mysl, neboť jen tak se ke slovu může dostat rozum jak na naší straně, tak na straně osoby, s níž mluvíme. My si potom snáze udržíme odstup a chladnou hlavu. Člověk, který křičí, zuří nebo pláče nemíří většinou své projevy na nás, ale na někoho či něco jiného nebo sám na sebe. Dokud své emoce neuvolní, bude jen těžko schopen střízlivějšího náhledu na situaci a rozumného řešení. S emocemi pracujeme tak, že necháme osobě prostor je projevit (stále za předpokladu, že tím

²¹ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

nedochází ke spáchání trestného činu), tzv. jen zrcadlíme: "vidím, že jste velmi rozzlobený", "slyším, že pláčete", a postupně se snažíme navázat konstruktivní rozhovor. Správný postup při krizové komunikaci probíhá tak, že se nejprve soustředíme na navázání kontaktu a necháme osobě prostor pro odreagování emocí a teprve potom pracujeme na řešení problému. Opačný postup nefunguje. Každý krok správným směrem navíc povzbudíme ("vidíte, že to jde se spolu klidně bavit", "říkal jste, že o tom nemůžete mluvit, a už jste zvládl o tom mluvit se mnou")²².

V krizové komunikaci není zase tolik důležité být obratným řečníkem, jako být dobrým posluchačem. 90 % lidské komunikace spočívá ve formě sdělení, tedy "jak něco říkáme" a pouhých 10 %, pak připadá na obsah, tedy "co říkáme". Není tudíž důležité naučit se nějaké věty nazpaměť. Mnohem důležitější je naučit se pozorně naslouchat a pracovat s hlasem - ovládat jeho intonaci, výšku a kadenci. Jedna věta, byť se zdá "geniální", nevyhovuje každému mluvčímu, a nemusí od něj vyznít stejně přirozeně jako od někoho jiného. Obsah neverbálního sdělení, kromě již zmíněné práce s hlasem, která je důležitá vždy, hraje velkou roli především při komunikaci tváří v tvář. Proto je třeba, aby v takovém případě bylo to, co sdělujeme neverbálně v souladu s tím, co sdělujeme verbálně²³.

Přesný návod, co říkat neexistuje, ale na druhou stranu existuje dost přesné doporučení, co neříkat a co nedělat. Co nedělat v krizové komunikaci?

- Nekritizovat - kritika jen zvyšuje napětí.
- Nezpochybnovat jeho tvrzení ani jeho osobu - lepší je dát mu najevo, že nás zajímá jak on, tak jeho verze situace (krizová komunikace není výslech).
- Nepoučovat - poučování lidem připomíná příkazy a zákazy rodičů a velmi lehce je rozzlobí
- Nerozkazovat - tím člověka ponížíme a/nebo nastartujeme agresi.
- Nejednat povýšenecky a arogantně - to působí spolehlivě jako výzva k boji.

²² ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 18. ledna 2012]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

²³ VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 475-478 ISBN 80-7178-696-9.

- Neponižovat osobu, se kterou mluvíme - vyhnout se raději větám typu "vy mi budete vykat", autoritu tím nezískáte, jen zavedeme příčinu k vyhrocení již tak dost napjaté situace.
- Nesoudit jednání toho druhého - účelem je navázat a udržet komunikaci, nikoliv najít viníka.
- Neprovokovat a sám nereagovat na výzvy k ústnímu souboji - jen tím zvýšíme napětí.

3.2 Komunikace s problémovými jedinci při výslechu

Výslech je zvláštním typem dyadické interakce, ve které vyslychající – policista reguluje přímo (v procesu komunikace) nebo zprostředkovaně (úpravou podmínek a jejich vytvářením) vztahy mezi ním a vyslychanou osobou, tak, aby bylo dosaženo při respektování práv a oprávněných zájmů vyslychaného cíle výslechu. Tzn. v komunikaci získat co nejúplnější a věrohodný obraz o vyšetřované události. Podle ustanovení trestního řádu a doporučení kriminalistické taktiky má výslech následující fáze²⁴:

Úvodní část, kde po splnění formální stránky a náležitostí výslechu (např. ověření totožnosti, poučení o právech a povinnostech podle jejího procesního postavení), umožňuje vyslychajícímu zjistit postoj vyslychaného k předmětné věci a k výslechu.

Souvislé líčení (monolog), toto stádium plynule přechází z popudu vyslychajícího z úvodní části, kdy má uvést, co je mu o předmětné věci známo a vyslychaný má možnost volně vypovědět o tom, co sama považuje za důležité, co sama vnímala, případně se dozvěděla od jiných osob.

Vyslychaný je ochoten, ale není schopen vypovídat - v tomto případě může být příčinou snížených schopností psychický stav jedince v situaci, kdy se skutek stal, vnímal skutečnosti jiným způsobem, kterým jim nepřikládal osobní význam, což se odrazilo v jeho schopnosti si je zapamatovat, případně se mohl nacházet ve stavu snížené přičetnosti zaviněné např. požitím návykových látek apod. Omezená schopnost poskytovat požadované informace může být způsobena i aktuálním psychickým stavem při výslechu (stres z prostředí, z vyslychajícího, ztrátou informací v paměti vlivem času,

²⁴ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 111-114 ISBN 80-86898-37-7.

který uplynul mezi skutkem a výsledkem. Lze do této kategorie zahrnout též osoby, které „účelově prezentují svoji neschopnost“, tím, že „nerozumí“ tomu, co se po nich chce, mohou předstírat duševní chorobu, apod. **Vyslýchaný není schopen ani ochoten vypovídat** - jedná se o nejvíce problémový typ vyslýchaného a také nejnáročnější komunikaci vyslychajícího s ním, kdy se jedná o nízkou, případně nulovou motivaci vyslýchaného vypovídat (především v postavení podezřelého nebo obviněného). Cílem vyslychajícího musí být zjistit, zdali vyslýchaný, není schopen (může vykazovat znaky jako neochotného vypovídat), nebo vyslýchaný není ochoten a proto si nevybavuje, nepamatuje. Zde je možno vyslýchaného stimulovat k výpovědi pomocí metod ovlivňování a přesvědčování. **Vyslýchaný je schopen, ale není ochoten vypovídat** - mezi hlavní příčiny takového postoje vyslýchaného je obava z hrozícího trestu, obavy z pomsty ostatních spolupachatelů či ze strany obviněného, případně naopak kladný vztah k obviněnému. Může zde být nedůvěra v Policii, její schopnost objektivního objasnění skutku a role vyslýchaného v něm, ale také stud prezentovat traumatizující zážitky z šetřené věci, nebo potřeba si zachovat sebeúctu, apod. V tomto případě směřuje vzájemná komunikace k využití psychologických metod a prostředků ze strany vyslychajícího, které by zvýšily ochotu vypovídat. Dalšími problémovými osobami při výslechu (dle zkušeností z praxe) mohou být osoby nemocné, děti, senioři, cizinci, apod.²⁵.

Minimalizovat vznik komunikačně náročné situace při výslechu může policista tím, že:

- před vlastním výslechem shromáždí maximum informací o přešetřované věci a osobnosti vyslýchaného
- zhodnotí v jakém pořadí, jak případně zvýší ochotu vyslýchaného vypovídat, styl vedení a stanoví taktiku vedení výslechu, zejména, které otázky bude klást, výslechu
- na počátku výslechu vyslýchaného poučí přiměřeně k jeho mentální úrovni a aktuálnímu psychickému a fyzickému stavu
- naváže s vyslychajícím psychologický kontakt, snaží se být empatický, zejména při monologu vyslýchaného, pomocí verbálních i neverbálních projevů posiluje ochotu vyslýchaného vypovídat

²⁵ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 113-116 ISBN 80-86898-37-7.

- ovládat své emoce v případě interpersonálního konfliktu s vyslychaným, zachovat věcný tón komunikace
- postupovat při kladení otázek od obecnějších ke konkrétnějším, od méně osobních k osobnějším
- registrovat neverbální projevy vyslychaného a pružně na ně reagovat²⁶

3.3 Komunikace při řešení domácího násilí a rodinných rozepří

Komunikační náročnost tohoto typu situací spočívá zejména v tom, že policista vstupuje do interakce s osobami, které jsou v příbuzenském vztahu, především partnerském a rodičovském. Jedná s osobami v rodinném kruhu kde je konfrontován a musí řešit situace vzniklé vyhrocením interpersonálních vztahů mezi „domácími“ osobami. Zde hraje důležitou roli omezený prostor, ve kterém se situace odehrávají. Rodinné rozepře představují zvláštní polohu skupinové dynamiky²⁷.

Původcem agrese v domácím prostředí může být domnělá nebo skutečná nevěra partnera, rozdílné názory na výchovu dětí, finanční potíže, rozdílné představy o vedení domácího rozpočtu či touha osamostatnit se od nemilovaného partnera. Jedním z nejčastějšího problému představuje snaha partnera udržet svoji pozici v rodině, kdy se tolerance ztrácí. Pro policistu, který se dostaví na takové místo je obtížné, jasně odlišit jednotlivé role účastníků, tedy kdo je útočník a kdo oběť. Agresorem může být jeden z partnerů, ale za okamžik může být situace opačná, kdy průvodním jevem jsou často výčitky, mlčení či neústupnost. Do situace mohou také zasáhnout další aktéři a celá situace se v okamžiku změní, z vlastní praxe mohu uvést, že dva hádající se partneři se mohou spojit a vystupovat proti třetí osobě či policistovi. Příklad z mé praxe:

Kasuistika 1

Byl jsem vyslán společně se starším děle sloužícím kolegou do bytu na okraji města, ve kterém žijí výhradně rodiny romských občanů. Před domem na nás čekala romská žena, která uvedla, že její podnapilý manžel ji fyzicky napadl a vyhodil ji z bytu se slovy „kurvit se mi nebudeš, děvko“. Po příchodu ke dveřím jsem razantně zabouchal a hlasitě slovně muže uvnitř vyzval k otevření „ Policie, otevřete!“. Toto moje prohlášení evidentně muže za dveřmi popudilo a začal křičet, že „žádnou policii

²⁶ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 115-116 ISBN 80-86898-37-7.

²⁷ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2. rozšířené vydání Praha:Portál, 2004, s. 183 -185 ISBN 80-7178-931-3.

nepotřebuju, běžte pryč“. Ještě jsem několikrát na muže naléhal, aby otevřel, ale neúspěšně. Za nějakou chvíli přišel za mnou kolega, který mi řekl, že tudy cesta nevede. Kolega si totiž od ženy zjistil další informace o jejím muži, jméno, kolik mají děti a celkově se zorientoval v této komunikačně náročné situaci. Nechal jsem tedy jednat mého staršího zkušenějšího kolegu, který přes dveře začal na muže mluvit klidným hlasem, v krátkosti zhodnotil situaci, muži dal za pravdu a projevoval s ním porozumění. Pokládal krátké otázky, na které si i sám odpovídal, např. “ Ženský jsou všechny stejny, myslíte na děti, nemá smysl si dělat problémy kvůli ženským, já to taky znám“. Asi po dvou minutách muž otevřel a sám nás pozval dovnitř. Muž stále sice nahlas nadával, ale evidentně se mu ulevovalo a znaky agrese mizely. Společně jsme si sedli ke stolu, sám nám nabídl kafe, přitom zakřičel na svou ženu, která postávala mezi dveřmi, ať nám udělá kafe. Nabídnutou kávu jsme samozřejmě z taktických důvodů přijali a tím dávali muži najevo naše účastenství na jeho problému a snahu jej vyslechnout. Následně se již muž celkově zklidnil, převedl řeč na jiné téma s tím, že svoji ženu stejně miluje atd. Nakonec jsem odjížděl z místa vnitřně spokojen, že situace byla zvládnuta vhodnou komunikací. Nicméně jsem zpočátku cítil a prožíval určitou bezradnost, že situaci nezvládnou, ale po příchodu kolegy se situace otočila v náš prospěch a byla zvládnuta zdárně.

Domácí násilí chápeme jako dlouhotrvající, opakované a stupňující se násilí jedné osoby proti druhé, kdy se role útočníka a oběti nemění. Násilí má formu fyzického, psychického, sexuálního, ekonomického nátlaku, kdy se pachatel snaží nad obětí získat moc. Bez pomoci zvenčí nemá vlastní schopnost oběť ani pachatel takové jednání ukončit, kdy oběti chybí síla a pachateli zájem cokoliv měnit.

Komunikační náročnost jednání policisty s obětí domácího násilí zvyšuje:

- závislost oběti na pachateli (finanční, citová, materiální)
- motivace oběti oznámit domácí násilí
- obavy z následků oznámení (průběh vyšetřování)
- bagatelizování oběti důsledků násilí
- vnitřní pocity beznaděje, nereálné očekávání oběti o možnostech policisty zabránit dalšímu násilí, pocity izolace, nedůvěry, bezmocnosti²⁸

²⁸ Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 200/2008, kterým se stanoví postup příslušníků Policie České republiky v případech domácího násilí.

Psychologická doporučení pro jednání s oběťmi trestných činů obecně zdůrazňují důležitost verbální a zejména neverbální komunikace (zrakový kontakt, držení těla, a vzdálenost – proxemika).

Zásady a doporučení pro účinné jednání policisty s obětí domácího násilí:

- získání relevantních informací o jednání pachatele domácího násilí, pokusit se obnovit pro oběť domácího násilí pocit bezpečí, jistoty, zdraví, života)
- empatický přístup k oběti, komunikace o potřebách oběti, umožnění ji ventilovat své pocity, po zklidnění směřovat komunikaci k získání informací jako základu pro další šetření skutku a jeho kvalifikování
- projevování opravdového nefalšovaného zájmu o oběť (tlumený hlas, využívání ticha a odmlčení, parafrázovat, udržovat oční kontakt, vstřícný postoj a vzdálenost)
- kladením vhodných otázek porozumět pocitům a motivům jednání oběti, např. Co se vlastně stalo? Jak vám je? Co předcházelo incidentu? Jak často se to opakuje? Jak to dlouho trvá? Jsou napadány děti? Co chcete udělat? Jak reagoval násilník na vaši snahu vyhledat pomoc? Zkusme přemýšlet jak zajistit vaše bezpečí!
- využívání metod ovlivňování a přesvědčování, aby policista podpořil ochotu oběti problém řešit
- informovat oběť o možném řešení situace, co může činit policie, ostatní organizace²⁹

3.4 Komunikace s agresivními a podnapilými osobami

U komunikace s osobou vyhrožující sebevraždou, podobně tak u komunikace s osobou agresivní nebo pod vlivem alkoholu a návykových látek je třeba si nejprve udělat revizi svých vlastních postojů k podnapilým, agresivním a intoxikovaným lidem. (Jaké pocity ve mně takové osoby probouzejí a proč? Jsem na opilce "alergický"? Není to třeba proto, že si pamatuji někoho z mého okolí, který byl věčně opilý a choval se pak k lidem hrubě?) Zvědomění takových automatických postojů a vazeb je prvním krokem k ovládnutí našich automatických reakcí, které mohou vést k profesionálnímu

²⁹ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2. rozšířené vydání Praha:Portál, 2004, s. 206-207 ISBN 80-7178-931-3.

selhání. Jinak se může stát, že zareagujeme nadbytečně podrážděně, bázlivě či jinak nepřiměřeně situaci.

Když se člověk domnívá, že je ohrožen na životě, může mít pocit, že "má zelenou" k překročení hranice, která mu zakazuje zabíjet příslušníky svého druhu. Útočník se také bojí, že by mohl být chycený, zlikvidovaný, že se akce nepodaří. Bojí se nástrah, triků a pastí, do nichž by se mohl chytit. Prožívá silné napětí, je ve stresu. Agresoři mají také mimořádně vyvinutý smysl pro rozpoznání i sebemenších projevů strachu a bázně u druhých lidí. Ustrašenost oběti nebo člověka, se kterým mluví, mu dodává odvalu a sebejistotu, a často pak útok přitvrdí. Agresivního člověka podněcujeme k tomu, aby mluvil o svém záměru, což nám pomůže vyznat se v jeho motivaci a postojích. Snažíme se ho aktivně zapojit do řešení problému, čímž jednak mobilizujeme racionální složku jeho psychiky a jednak ho zaměstnáváme, aby neměl čas pokračovat v agresivním jednání. Rozčilený člověk není schopen uvažovat složitě, proto se vyjadřujeme stručně a jasně a držíme se aktuálního problému. Je třeba zůstat věcní a akceptovat srozumitelné a lidsky pochopitelné argumenty osoby, se kterou mluvíme³⁰.

Podnapilou osobu se snažíme zdržet od další konzumace alkoholu a také zjistit, kolik toho už vypila. Takticky počítáme s tím, že bude lhát o množství alkoholu, stejně jako o své závislosti. Bude zpravidla tvrdit, že problémy s pitím nemá a že toho vypila méně než ve skutečnosti. Berete také v úvahu možnost zneužívání jiných látek než alkoholu a jejich kombinací. V takovém případě je chování ještě méně předvídatelné a po požití psychotropní látky, agresivnější. Hrozí zde navíc vysoké riziko zdravotního selhání. Opilost zpravidla prochází stadiem bujarosti a družnosti, poté agresivity a nakonec sebelítosti a apatie, a končí spánkem. Počítáme vždy s proměnlivostí nálad a s tím, že od povznesené nálady k agresii je jen krůček³¹.

V oblasti neverbálního projevu se doporučuje pevný postoj a rozhodný hlas jako signál síly a klidu. Zdržíme se prudkých a nečekaných gest, která by mohla osobu vylekat, a nikdy nefixujeme zlostného člověka pohledem, protože by to mohl vnímat jako výzvu k boji. Osobu se nesnažíme překřičet, tím bychom jen zvyšovali napětí. Osoba opilá a agresivní bývá zvýšeně podezíravá a vztahovačná, připravená vnímat

³⁰ VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 495-498 ISBN 80-7178-696-9.

³¹ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

velmi citlivě nesoulad mezi verbálním a neverbálním obsahem našeho sdělení. Snažíme se proto o soulad obou složek ve svém projevu. Bývá také velmi citlivá na vstup do osobní zóny (prostor na vzdálenost cca 1 metru od těla), který může vnímat jako ohrožující, a zaútočit.

Chceme-li, aby agresivní nebo opilá osoba strpěla nějaké úkony, nebo něco udělala, vyplatí se poukázat na to, že se jedná o zcela běžný, standardní postup, a že tedy nejde o nic osobního. Zdůrazníme-li navíc, že dokud spolu mluvíme, tak proti ní nebudeme používat sílu, povzbudíme její ochotu ke komunikaci a k vyřešení všeho klidnou cestou. Většina lidí má strach z fyzického násilí, i ti, kteří se tváří "hrdinně". Také jí vysvětlíme, že bude-li spolupracovat, všechno se vyřeší rychleji, než když spolupracovat nebude. Nebojíme se být direktivní a trvat na svém, ale nerozkazujeme. Působení z pozice autority by mělo mít podobu varování, nikoliv zastrašení: "co si myslíte, že se stane, když se na ničem nedohodneme", "co si myslíte, že budeme nuceni udělat, když nepřestanete"³².

S opilci se nepouštíme do planého mudrování a s agresory nepolemizujeme, ani se jim nesnažíme oponovat v otázkách politického dění, životních postojů, náboženství apod. Stejně je nepřesvědčíme, jen můžeme situaci více vyhrotit. Klidně je můžeme vyslechnout, ale nezabředáme do hovoru, a držíme se aktuální situace. U takových lidí také počítáme s výpadky pozornosti a paměti, proto se vyhýbáme složitým větám a více požadavkům najednou. Volíme raději postupné kroky a oceníme každý dobrý krok ("vidíte, že se dokážeme domluvit"). Jedná-li se o skupinu osob, rozdělíme je, nebo oddělíme toho, se kterým jednáme, od ostatních. Jedinec vytržený ze skupiny není takový "silák" jako jedinec skrytý v davu³³.

3.5 Komunikace s duševně nemocnými osobami

Velmi bohatou paletu různých onemocnění představují duševní poruchy, vyznačující se rozmanitými příznaky. Každá duševní porucha má svůj vývoj, průběh v čase a příčinu. Je-li někdo duševně nemocný, neznamená to samé, jako když se lidově říká: "on se zbláznil". Člověk, který zažil silně traumatizující událost, může také vykazovat podobné příznaky, jako kdyby byl duševně nemocný, ačkoliv není. Jeden

³² VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 466 ISBN 80-7178-696-9.

³³ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

z důležitých rozdílů spočívá v tom, že tyto příznaky vymizí buď brzy po opuštění traumatizující situace, nebo nejpozději do 4-6 týdnů. Diagnóza duševního onemocnění už dnes neznamena, že člověka čeká po zbytek života pobyt na uzavřeném oddělení v psychiatrické léčebně. Podrobný popis jednotlivých duševních poruch není v možnostech ani účelem této práce. Ostatně úkolem při krizové komunikaci není určit diagnózu, mnohem důležitější je být schopen rozpoznat, že se u osoby může jednat o duševní poruchu a dokázat dobře popsat nápadnosti jejího chování.

Mezi výrazné a relativně snadno odlišitelné příznaky duševních poruch patří následující:

- podivné, těžko pochopitelné chování bez nám srozumitelné motivace
- citová oploštělost a nepřiměřené emoční reagování - moc silné, nebo slabé, v nevhodnou chvíli
- dezorientace místem, časem a osobou
- výrazné změny ve zvycích
- nízká úroveň kontroly projevů emocí - vybuchuje ve smích, v pláč, křik, vztek...
- tělesné obtíže - např. bolesti, divné pocity v těle, nespavost a nechutenství
- netrpělivost spojená s myšlenkovým a slovním tryskem - překotně a nesrozumitelně mluví
- otupělost a nápadná pomalost
- zvýšená vztahovačnost
- halucinace - sluchové, zrakové, hmatové, čichové a chuťové
- přítomnost bludů - tedy chorobných přesvědčení, úsudků (např. že je někým pronásledován a je mu ubližováno)³⁴

Duševně nemocní lidé, s nimi jednáme beze strachu a s úctou. Nenecháme se však vtáhnout do jejich světa ani se je nesnažíme léčit. Nepřibližujeme se k nim příliš blízko, a pokud se přibližujeme, nejprve jim to sdělíme. Nepospícháme, mluvíme srozumitelně a necháme jim dost času na odpověď. Nikdy nediskutujeme o logice bludů či halucinací. Bludy jsou charakteristické mimo jiné tím, že je nelze rozmluvit. Proto je nevymlouváme, ale ani nepotvrzujeme. Raději se v hovoru, pokud se ho podaří navázat, soustředíme na aktuální fyzický stav a nejbližší budoucnost. Je nezbytné přijmout

³⁴ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

nedůvěru, citovou rezervovanost a labilitu duševně nemocných, stejně jako to, že nereagují adekvátně. Nevnučujeme tedy s vřelostí a nesmějeme se, pokud řeknou něco, co nám připadá směšné. Takový smích je může popudit a mohou ho vnímat jako nepochopení. Stejně tak vycítí prezíravost a nepřátelství, a pak mohou reagovat obranně či útočně. Snažíme se tedy vytvořit atmosféru důvěry a zachovat si v situaci nadhled. Nápadné chování vykazují také lidé v panice. Panika vzniká náhle a rychle odeznívá. Je to stav mezní úzkosti, provázený silným pocitem ohrožení a potřebou za každou cenu se situaci vyhnout, utéct. Reakce je však bezesměrná a bezcílná. V panice je člověk hodně sugestibilní a lehce poslechne příkazy, jedno jaké. Nemá o situaci přehled a chybí mu ohnisko pozornosti. První pomoc při panice spočívá v tom, že dáme člověku ohnisko pozornosti. Je důležité získat pevný bod, například se opřít o zeď nebo se pevně posadit. Je proto vhodné člověka v panice direktivně vést. Klademe krátké otázky a říkáme stručné instrukce. ("zastavte se", "počkejte"). V mezní situaci zastavíme člověka silou³⁵.

3.6 Komunikace s jedinci nacházejícími se v extrémní životní situaci

3.6.1 Sdělování tragické zprávy

Mezi neobtížnější aktivity policisty při výkonu jeho povolání patří sdělování tragické zprávy. Náročnost tohoto typu komunikace pramení z obsahu sdělení, který musí policista občanovi – příjemci tragické zprávy předat a také možnými následky (reakce občana), které sdělení vyvolá. Sdělít tragickou zprávu vyvolává v policistovi negativní emoce a pocity, které ovlivňují jeho komunikaci s občanem. Mezi specifika této situace můžeme uvést:

- nečekanost sdělení a nepřipravenost komunikačního partnera na přijetí sdělení
- negativními emocemi ovlivněná percepce a komunikace občana i policisty
- nepředvídatelnost reakcí příjemce zprávy
- stres všech účastníků komunikace při konfrontaci se smrtí (bezprostředně, zprostředkovaně)
- potřeba získat nebo ověřit od příjemce tragické zprávy potřebné informace např. identifikace mrtvého

³⁵ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>

- shromáždění maxima dostupných informací před vlastním sdělením tragické zprávy (jak k tragické události došlo, o totožnosti zemřelého, vztah mezi zemřelým a pozůstalým, faktické poměry pozůstalého)
- možnost zajištění další příbuzné osoby jako opory, případně lékaře
- policista se prezentoval při vlastním sdělení lidsky a přizpůsobil tomu svoji komunikaci (nevystupoval v roli úřední osoby)
- nebát se projevit své city a projevit svoji účast, při citových výbuších zůstat komunikačním partnerem, je přirozené, že si v této situaci může člověk připadat trapně nebo hloupě, cítit bezmoc a také chtít co nejdříve odejít – vše je přirozené
- nevyhýbat se očnímu či tělesnému kontaktu s pozůstalým a respektovat jeho momentální potřebu
- nezamlčovat fakta, aktivně naslouchat a trpělivě vysvětlovat dotazy a citlivě se umět zeptat na požadované údaje³⁶

3.6.2 Komunikace policistů se sebevrahem

Mezi velmi náročné komunikační situace patří zejména jednání s člověkem, který hrozí sebevraždou, nebo který již takové jednání započal. Abychom se mohli pokusit efektivně odvrátit osobu od sebevražedného úmyslu, měli bychom si nejprve udělat revizi vlastních postojů vůči sebevraždám a sebevrahům. Teprve budeme-li o tomto tématu přemýšlet, můžeme si ujasnit své postoje a svůj vnitřní obraz smrti a naučit se přijmout smrt jako součást života a akceptovat sebevraždu jako skutečnost.

Lidé, kteří se pokusí o sebevraždu, většinou nejsou duševně nemocní, ale zažívají dlouhodobé utrpení, silně stresující události či těžké ztráty (zdraví, zaměstnání, blízké osoby, sebeúcty apod.). Sebevražda má tuto bolest ukončit. Když se člověku nepodaří sebevraždu dokonat dříve, než si ho někdo u toho všimne, nemusí to znamenat, že ji pouze "demonstruje", ale třeba to, že bojuje s pudem sebezáchovy, že chce zároveň žít i zemřít a obojí chce stejně silně a doopravdy. Jsou lidé, kteří tímto způsobem "volají o pomoc", doufají v příchod záchránce, nebo se snaží s někým druhým manipulovat. U mladistvých se zase objevuje "hra se smrtí", tedy experimentování, zkoušení vlastních i cizích hranic. Jako východisko pro vedení

³⁶ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 123-128 ISBN 80-86898-37-7.

komunikace s jedincem hrozícím sebevraždou však bereme takové jednání vždy vážně³⁷.

Ptáme se na rovinu, i přesto že se to zdá zřejmé, jestli se osoba chystá spáchat sebevraždu a jaký si zvolila způsob. Tyto otázky snižují napětí, napomáhají uvolnit emoce a činí z náznaků a tabuizovaného tématu předmět rozhovoru. Snažíme se zlomit beznaděj sebevraha, např. "sebevražda je jen jedna z možností, a můžete to udělat třeba za týden, a mezitím se můžeme pokusit spolu najít ještě jiné řešení". Nehádáme se, jestli osoba může, nebo nemůže sebevraždu spáchat: "ano, můžete se teď zabít, ale pak už to bude definitivní, už nic nezměníte a všechno skončí". Pokusíme se získat tzv. smlouvu o přežití, tedy o odložení sebevražedného jednání na určitou dobu, např.: "slibte mi, že dokud spolu budeme mluvit, tak neskočíte dolů". Také vždy žádáme o snížení aktuálně hrozícího rizika - např., aby si na římse stoupl na bezpečnější místo, kde nehrozí, že uklouzne. Člověk, se kterým mluvíme, musí vnímat naši stabilitu, podporu a bezpečí. Když osoba připustí úmysl spáchat sebevraždu, je dobré nechat ji o tom hovořit a snažit se najít, co je pro ni ještě v životě důležité, na čem jí záleží. Nikdy jí ale nevnucujeme své vlastní nebo "obecně platné" hodnoty. Mluvíme vždy pomalu a zřetelně. Neříkáme "to bude dobré" (lepší je otázka "co byste potřeboval, aby vám bylo lépe?") ani "já vás chápu" nebo "já vám rozumím" (lepší je "snažím se vám porozumět"). Nikdy sebevrahovi neslibujeme, že splníme jeho poslední přání, raději ho máme k tomu, aby to udělal sám. Také k němu nevodíme blízké osoby, ani když si to sám přeje, protože nevíme, kdo má sebevraždou trpět. Nesnažíme se člověka hrozícího sebevraždou utěšit a nechováme se příliš optimisticky, jeho náladu tím totiž nezvrátíme, jen mu připomeneme jeho smutek a utrpení³⁸.

Mezi signály zvýšeného rizika, na které dáváme pozor při komunikaci s osobou hrozící sebevraždou, patří:

- projevy duševní poruchy - bizarní prohlášení, halucinace
- velmi konkrétní plán sebevraždy
- předchozí pokusy
- závislost na návykových látkách a intoxikace
- neléčitelné onemocnění a osamělost
- zavinění závažného skutku

³⁷ VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 475-498 ISBN 80-7178-696-9.

³⁸ VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 475-498 ISBN 80-7178-696-9.

- provokování policisty, aby proti němu použil zbraň a on tak spáchal sebevraždu rukou policisty
- osoba náhle začne vypadat šťastně a spokojeně - to může znamenat, že skončil její vnitřní boj mezi odhodláním zemřít a touhou žít a ona se definitivně rozhodla spáchat sebevraždu. V každé takové situaci máme ale na paměti, že záleží jen a pouze na konkrétném člověku, jestli sebevraždu dokončí, nebo ne. My se můžeme pokusit ho od tohoto úmyslu odvrátit, ale nejsme zodpovědní za jeho život ani za jeho rozhodnutí³⁹

3.6.3 Komunikace policistů s pachatelem zadržujícím rukojmí

Mezi nejobtížnější komunikační situace patří vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí, vlastní vyjednávání je specializovanou činností, kterou provádí k tomu vycvičený policista – vyjednávač. V policejní praxi nejsou ojedinělé případy, kdy před příjezdem zásahové jednotky společně s vyjednávačem zahajuje vyjednávání policista, který se dostavil na místo jako první. Jedná se většinou o prvních 15-45 minut, které jsou však velmi kritické a rizikové. Všechny zúčastněné osoby jsou pod silným stresem - jak pachatel, tak policisté i případná rukojmí, kteří mohou být ohrožováni na zdraví a životě, aby pachatel dosáhl svého cíle. Je tedy důležité prvotně navázat psychologický kontakt a udržovat komunikaci do příjezdu specialisty – vyjednávače⁴⁰.

Účelem je pachatele zklidnit, zaměstnat, získávat čas a operativní informace. Proto je vhodné pachatele ujistit, že máme situaci v okolí pod kontrolou, a že proti němu nikdo nechystá žádný útok. Snažíme se navázat slovní kontakt, získat jeho důvěru a udržovat hovor o méně důležitých věcech, čímž získáváme čas a poutáme pozornost pachatele na sebe místo na rukojmí. Je ale na místě zeptat se, jestli jsou všichni v pořádku a jaký je jejich zdravotní stav. Pokud pachatel mluví, necháme ho mluvit a podporujeme každé rozumné a účelné řešení, které navrhne. Pokud známe jména zúčastněných osob, používáme je. Je rozumné být čestný a upřímný. Vždy si necháme vysvětlit vágní a nejasné výrazy a hrozby ("Co myslíte přesně, když říkáte, že se tu něco stane?").

Abychom se vyhnuli vyhocení a zkomplikování situace, neděláme tyto věci:

³⁹ VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s. 475-498 ISBN 80-7178-696-9.

⁴⁰ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2. rozšířené vydání Praha:Portál, 2004, s. 201 ISBN 80-7178-931-3.

- nic nenabízíme ani neslibujeme, už vůbec ne to, co nemůžeme splnit
- nelžeme - lež nás v rozhodujícím okamžiku zradí
- neříkáme ne, ale ani ano - lepší jsou věty typu: "zkusím zjistit, co se s tím dá dělat"
- nepoužíváme slovo "rukojmí" - lépe je "člověk, který je tam s vámi"
- neposíláme místo sebe mluvit s pachatelem třetí stranu (rodinného příslušníka, lékaře apod.) - krizové vyjednávání je záležitostí policie
- nevybízáme pachatele k předkládání požadavků - když bude něco chtít, řekne si o to sám
- nepřístupujeme na výměnu rukojmí a už vůbec ne sám za sebe.
- Snažíme se zachovat klid a používat tzv. "selský rozum". Když pachatel například řekne: "Do hodiny tu chci mít milion!", můžeme odpovědět něco jako: "Jsme tu jen já a kolega, je pátek večer, banky budou zavřené a milion je hodně peněz, já udělám všechno pro to, abyste nějaké peníze dostal, ale myslím, že to bude chtít více času"⁴¹

Je-li to jen trošku možné, vedeme si poznámky o průběhu komunikace. Takový záznam by měl obsahovat důležité časové údaje (např. čas střelby, ultimáta), důležité informace o pachateli a zadržovaných osobách.

3.6.4 Komunikace policistů s účastníky hromadných seskupení

Komunikace policistů s davem je specifickou komunikací zejména v tom, že nedochází k přímé komunikaci policistů zasahujícím proti davu (demonstrace, sportovní fanoušci) Zakročující policisté pořádkových jednotek mají budit respekt. A skutečně tomu tak je. Policista v zásahové přilbě, krunýři, kombinéze a se štítem působí jako středověký rytíř v plné zbroji. Svým zjevem dává předem najevo: „Pozor s nikým nehodlám diskutovat, jsem tu od toho, abych tady udržel pořádek a klid.“ Policisté pořádkových jednotek jsou školeni a cvičeni k tomu, aby dokázali účinně a tvrdě zakročit proti davu. Jejich úkolem není a nemůže být s kýmkoliv diskutovat.

V roce 2007 byl u každého krajského ředitelství zřízen Antikonfliktní tým (AKT). Základním úkolem policistů zařazených v AKT je transparentním způsobem prostřednictvím komunikace předcházet na místech komunikačně náročných situací,

⁴¹ ZEMENE, Drahomíra. *Problematika domácího násilí v České republice* [online] Policista, 2008 [cit. 2012-02-02]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr/archiv2008/policista/2007/03/prworkshop.pdf>>

např. při demonstracích, fotbalových utkáních agresivnímu jednání osob. Členové AKT zprostředkovávají veškerý kontakt mezi pořádkovými jednotkami a účastníky veřejné akce, dále mají za úkol vyzvat účastníky k zastavení nežádoucího jednání, stanovovat termíny a podmínky splnění požadavků ze strany policie⁴².

⁴² Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 10/2009 o zajišťování vnitřního pořádku a bezpečnosti

4 ZPŮSOBY VYROVNÁNÍ SE POLICISTŮ S NÁSLEDKY KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ

Většinu věcí, zákroků či zásahů řeší policisté rutinně. Mohou však nastat situace, které vybočují z jejich běžných životních a profesních zkušeností a vyvolat v nich duševní otřesy. A zde je na místě říci, že duševní otřes je při traumatizujících událostech normální lidskou reakcí v nenormální situaci. Policisté mohou v mimořádných situacích vykazovat psychické a tělesné symptomy akutní stresové reakce. Tato stresová reakce se v podstatě nevyhýbá nikomu. I lidé, kteří se domnívají, že sami a bez problémů zvládnou všechny extrémní požadavky policejní služby, mohou být zaskočeni vlastní nenadálou reakcí.

Jaké následky v psychice policistů komunikačně náročná situace vyvolá, závisí na subjektivním prožitku intenzity působení situace ve vědomí policisty, také na četnosti takových komunikačních situací, zkušenostech policisty (neúspěch zvyšuje hladinu stresu, naopak úspěšné zvládnutí situace snižuje psychickou zátěž). *„Psychickou zátěží (stresem) rozumíme vnitřní stav člověka, který je buď něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečná“⁴³.*

Ve vědomí policisty tedy vzniká po prožití komunikačně náročné situace potřeba se s následky vyrovnat. Způsoby vyrovnávání se s psychickou zátěží jsou velice individuální. Člověk se při vyrovnávání se s následky psychické zátěže brání pomocí obranných mechanismů, které lze definovat jako *„jakýkoliv druh činnosti včetně myšlení a cítění, jehož účelem je odvézt pozornost a povědomí o nepříjemném či zahanbujícím faktu nebo skutečnosti, která vzbuzuje úzkost. Ohrožena přitom může být sebeúcta, sebevědomí, sebehodnocení, vlastní jádro našeho já“⁴⁴*. Jedná se o automaticky nastupující nevědomé procesy, jejichž účelem je dosáhnout iluzivního zvládnutí situace jedincem tam, kde se reálné řešení nebo přizpůsobení si podmínek jeví jako nemožné.

Při vyrovnávání se s následky komunikačně náročných situací se využívá (auto)analýza, která využívá prvky racionálně – emočního zpracování situace. Jedná se

⁴³ KŘIVOHLAVÝ, J., *Jak zvládat stres*. Praha : Grada-Avicenum, 1994, s.10 ISBN 80-7169-121-6.

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, J., *Jak zvládat stres*. Praha : Grada-Avicenum, 1994, s. 60 ISBN 80-7169-121-6.

o postup, kdy policista po skončení komunikačně náročné situace podrobně popíše situaci (sám, za pomoci odborníka) podle následující osnovy:

- Jak jsem situaci vnímal, (jak vznikla, vyvíjela se, co jsem řekl, udělal, co komunikační partner, jak skončila)?
- Jak vnímal situaci komunikační partner (jaké bylo jeho očekávání, vzhledem k jeho, k mé roli v situaci, mohl situaci vnímat jinak než já?), případně ostatní účastníci situace?
- Co bylo „spouštěčem“ komunikační situace (jednání a osobnost komunikačního partnera, já a moje jednání, obsah komunikace, podmínky?)
- Co jsem si myslel v dané situaci?
- Co jsem prožíval (jaké emoce a pocity ovlivnily moje jednání v situaci)
- Jaké tělesné reakce jsem v situaci vnímal?
- Jak se odrazily emoce v mém chování, reakcích, komunikaci?
- Dalo se vzniku komunikačně náročné situace předejít a jak?
- Co bych příště udělal jinak, co se mi v dané situaci podařilo?
- Co považuji za hlavní stresor v dané situaci (s čím se potřebuji vyrovnat?)
- Pomohla mi provedená analýza se vyrovnat s negativním prožitkem nebo vyhledám odbornou pomoc?⁴⁵

Provedením podrobné písemné autoanalýzy policistou po komunikačně náročné situaci má psychohygienický účinek v podobě zpětné vazby, ale také se může stát zdrojem užitečných informací využitelných pro další jeho policejní praxi.

(Spurný, Čírtková, 2001)⁴⁶ ve svém provedeném průzkumu v policejním terénu, jak se policisté, vyrovnávají s následky stresových situací, uvádí, že 60% policistů se vyrovnává se stresovou situací tím, že se svěří někomu blízkému (21% partnerovi, 19% kolegovi, 13% dobrému příteli), 2% respondentů vyhledalo odbornou pomoc a 38% uvedlo, že se s následky stresové situace vyrovnalo samo.

⁴⁵ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s.140-141 ISBN 80-86898-37-7.

⁴⁶ Jedná se o výzkum provedený před zřízením postkrizové intervenční péče a linky pomoci v krizi pro policisty

4.1 Posttraumatická krizová intervenční péče

Policisté jsou na traumatizující situace odborně i mentálně připravováni, mohou se u nich projevit tělesné či psychické obtíže a postupně se může rozvinout posttraumatická stresová porucha (PTSD)⁴⁷.

Dnem 14. 11. 2001 byl zřízen systém poskytování intervenční péče příslušníkům Policie ČR, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů⁴⁸.

Carlier a kolektiv⁴⁹ provedli výzkum 42 policistů trpících PTSD a 40 policistů bez příznaku PTSD, získali **tři dimenze projevů traumatu**:

- emoční reaktivita, která je určována smutkem a vztekem. Policisté pociťují smutek při kontaktu s obětí nehody, při nevydařené resuscitaci nebo při objevení mrtvého těla. Na druhou stranu policisté pociťují vztek, pokud jim je vyhrožováno, pokud vyšetřují bezbrannou oběť například při znásilnění nebo při zneužívání dítěte
- fyzická integrita je charakterizována pocity strachu a smutku. Strach policisté prožívají při vlastním ohrožení v nebezpečné situaci a smutek prožívají, pokud se setkají se zranitelností obětí například při vraždách či zneužití
- morální zodpovědnost se skládá z faktorů vina a nebezpečí. Pocity viny v policistech vyvolávají situace, kdy se policista cítí být přímo zodpovědný za jejich „nevydaření“. Mezi tyto situace patří například střelba nebo pokusy o resuscitaci. Pocit nebezpečí policisté zažívají, pokud cítí, že hlavní díl zodpovědnosti leží na pachateli a oni sami s tím nemohli dělat (například osvobození rukojmích) či situace bez záludností (například nehoda, přirozená smrt apod.)

⁴⁷ Citace. In: Wikipedia:the free encyclopediaWikipedia, [online]. St. Petersburg (Florida): Wikipedia *Posttraumatická stresová porucha*. [cit. 2012-02-20], Dostupné z

WWW:<[http://cs.wikipedia.org/wiki/Posttraumatická% C3% A1_stresov% C3% A1_porucha](http://cs.wikipedia.org/wiki/Posttraumatická_stresová_porucha)>

⁴⁸ PILAŘOVÁ, Irena. *Zaměstnanecké programy péče o policisty*. [online]. Kriminalistika, 2002, roč.35, č. 3[cit. 2012-02-20]. Dostupné z

WWW:<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2002/02_03/pilarova.html>

⁴⁹ CARLIER, I. V. E., Lamberts, R. D., Gerson, B. P. R. *Posttraumatic Stress Disorder* British Library 2000, s. 120-135, ISBN 0-470-86285-8.

Dalším cílem výzkumníků bylo zjistit, jestli se policisté s PTSD nějak liší od policistů, kteří touto poruchou netrpí. Chtěli zjistit, zda vnímání tíživých situací nějak souvisí s rozvojem PTSD, *Jako jediný faktor, který je spojený s rozvinutou PTSD byl analyzován faktor vulnerability a tělesné integrity*. Další faktory nebyli signifikantní.

Z výše uvedeného výzkumu je zřejmé, že největší vliv na rozvoj PTSD u policistů má kontakt s „vlastní smrtelností“, a to nejen v situaci ohrožení vlastního života či zdraví, ale také v situacích, kdy jsou konfrontováni s násilnou smrtí či zneužitím druhých.

U policistů se PTSD může projevovat pozorovatelnými změnami chování, které vnímá okolí nebo dotyčný sám. Může jít o:

- zvýšenou citlivostí až přecitlivělostí na nebezpečí
- obavami z budoucích situací, strach ze ztráty kontroly
- nápadnými problémy s normami, služebními předpisy i s nadřízenými
- konflikty v rodině, stažení se do sebe, sociální izolace
- náhlým abúzem alkoholu nebo medikamentů
- zdánlivě bezdůvodnou podrážděností a popudlivostí
- pocitem ztráty smyslu života a smysluplnosti práce a nezřídka i sebevražednými náladami⁵⁰

Otázkou zůstává, jak lze policistům, kteří byli vystaveni prožitkům extrémní situace efektivně pomoci. Policista, který se dostal do extrémní akce, má právo, jak jsme se již zmiňovali v předchozí kapitole, čerpat od svého zaměstnavatele bezplatně a rychle kvalifikovanou a diskrétní pomoc. Jednou z možností je konzultace s psychologem Krajského ředitelství Policie ČR, který je kvalifikován mimo jiné k poskytování poradenství a krizové intervence. Psychologové jsou v takových situacích vázáni mlčenlivostí, která má charakter- lékařského tajemství. Požadavky praxe dál vedly k vytvoření systému posttraumatické intervenční péče (dále PIP) v rámci Policie ČR. Souběžně se systémem PIP začala v roce 2002 v resortu Ministerstva vnitra fungovat anonymní telefonní linka pomoci v krizi, která je profesní linkou důvěry.

⁵⁰ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. [online] Kriminalistika, 2001, roč. 34, č.3, [cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2001/01_03/cirtkova.html>

V současnosti je odborně proškolená stovka interventů- policistů, policejních psychologů a duchovních, kteří jsou připraveni poskytnout kvalifikovanou pomoc. Interventi fungují v rámci decentralizovaných týmů, které spadají pod Krajské ředitelství PČR jednotlivých krajů. Interventi PIP v rámci PČR jsou vyškoleni v metodách „Critical Incident Stress Management“⁵¹. Tento model rozlišuje následující opatření:

- individuální krizová intervence - je velmi široký pojem. Krizová intervence může probíhat po telefonu (např. linka důvěry) nebo v přímém kontaktu odborníka s klientem
- defusing - je chápán jako spontánní, volné „popovídání si“ o kritickém incidentu s kolegy, přáteli či eventuálně rodinnými příslušníky. Jde tedy o soukromý, neformální a ničím nsvázaný rozhovor o tom, co se dělo. Defusing (českém jazyce bychom nejspíše mohli mluvit o uvolňovacím rozhovoru) směřuje k odstranění „explozivních“ emocí, které doprovází určitý zážitek.
- debriefing - představuje již institucionální a kvalifikované (tj. odborné) opatření. Původní význam anglického slova debriefing snad nejvíce vystihuje slovní spojení „porada po akci“. V synonymickém slovníku je debriefing opisován jako postup dotazování za účelem získání důležitých poznatků a informací. Jeho hlavním smyslem je pomoci účastníkům náročných a pravděpodobně traumatizujících akce zpracovat vzpomínky a emoce z místa drastické události tak, aby se předešlo vzniku potíží v podobě PTSP⁵².

⁵¹ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. [online] Kriminalistika, 2001, roč. 34, č. 3, [cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW:

<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2001/01_03/cirtkova.html>

⁵² VYMÉTAL, Štěpán. *Posttraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje PTSD u policistů*. [online] Policista, 2003 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW:

<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>>

5 EMPIRICKÁ ČÁST - PRŮZKUM

Policista se každodenně setkává s mnoha úkoly, které řeší rutinně. Přestože odolnost policistů vůči negativním dopadům stresu je vyšší než u běžné populace, mohou se občas setkat s mimořádnou situací, která svou intenzitou a charakterem přesahuje přirozené schopnosti člověka se s takovou zkušeností vyrovnat.

5.1 Cíle dotazníkového průzkumu

Cílem této práce je zjistit, popsat a interpretovat komunikačně náročné policejní situace v rámci Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje, Územní odbor Hradec Králové, se kterými se policisté setkávají při výkonu služby. V práci zjišťujeme, jak policisté konkrétní situace vnímají, jak na ně působí, přičemž práce vychází z předpokladu, že policisté mají umět tyto situace zvládat a vyrovnávat se s nimi, zda vyhledal nějakou odbornou pomoc, případně využil posttraumatické intervenční péče.

5.1.1 Pracovní hypotézy

Komunikačně náročné policejní situace vznikající při výkonu služby policistů zařazených na Územním odboru Policie ČR Hradec Králové byly stanoveny tyto hypotézy:

H 1 - Komunikačně náročné situace vnímají policisté jako psychicky zatěžující.

H 2 - Policista se vyrovnává s náročnými komunikačními situacemi sám, reakce na stres zvládá a vyrovnávání se s ním.

H 3 - Policejní situace, při kterých je zmařen lidský život, je silně traumatizující, policista zažívá posttraumatické stavy a jeho koncentrovanost na práci je snížena.

5.1.2 Metoda průzkumu

Výzkumná část se opírá o informace získané od policistů metodou anonymního dotazníku. Přesný obsah dotazníku je uveden v příloze I.

Statistický průzkum byl proveden v rámci Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje a to na Územním odboru Hradec Králové.

Vyhodnocení dotazníků bylo provedeno v tabulkovém procesoru Microsoft Excel, který je součástí kancelářského balíku Microsoft Office od softwarové firmy Microsoft. Použito bylo při vyhodnocování výsledků verze Microsoft Office Word 2007. Vyhodnocené jednotlivé otázky byly zapsány na jednotlivé listy a výsledky zapsány do buněk. Následně byly hodnoty převedeny do grafu. Pro lepší orientaci byly výsledky dotazníku převedeny do procentního vyjádření odpovědí

Dotazníkové otázky byly sestaveny na základě stanovených pracovních hypotéz.

5.1.3 Provedení průzkumu

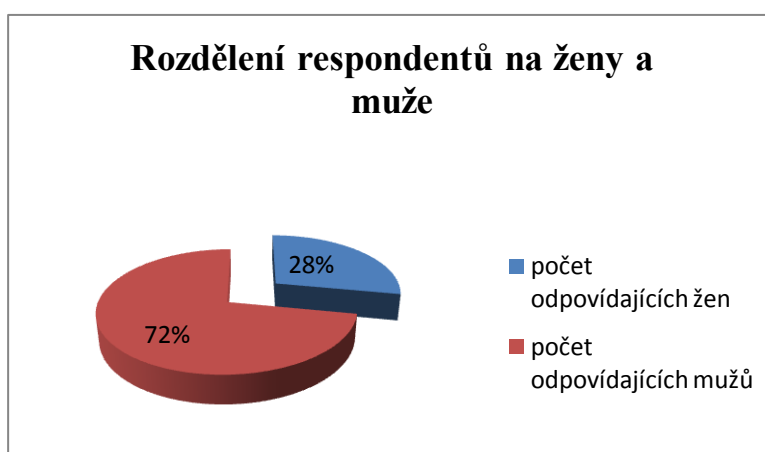
Dotazníkový průzkum byl proveden u respondentů - policistů na Krajském ředitelství policie Královéhradeckého kraje, a to na Územním odboru Hradec Králové.

Výzkumu se zúčastnilo 50 příslušníků Policie České republiky, Územního odboru Hradec Králové, z toho bylo 36 mužů a 14 žen. Bylo podrobně rozebráno i vzdělání respondentů, délka jejich praxe a rozdělení respondentů na muže a ženy.

5.1.4 Interpelace výsledků respondentů.

Dotazníkového průzkumu se zúčastnilo celkově 50 respondentů, z toho bylo 14 žen a 36 mužů.

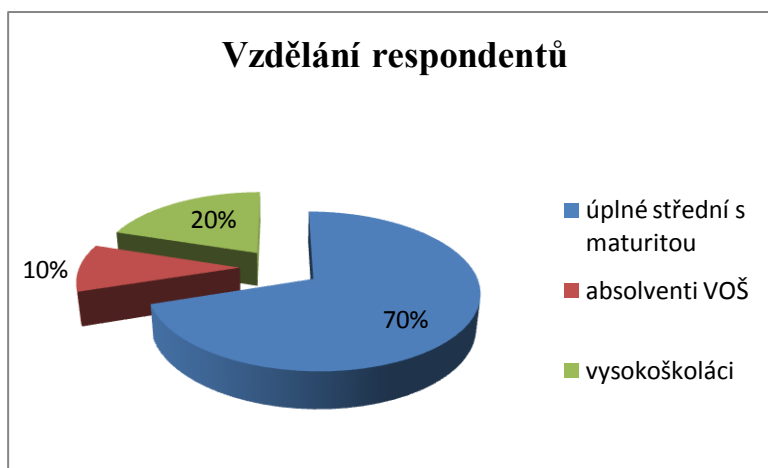
Graf č. 1 – Rozdělení respondentů na ženy a muže⁵³



⁵³vlastní zdroj

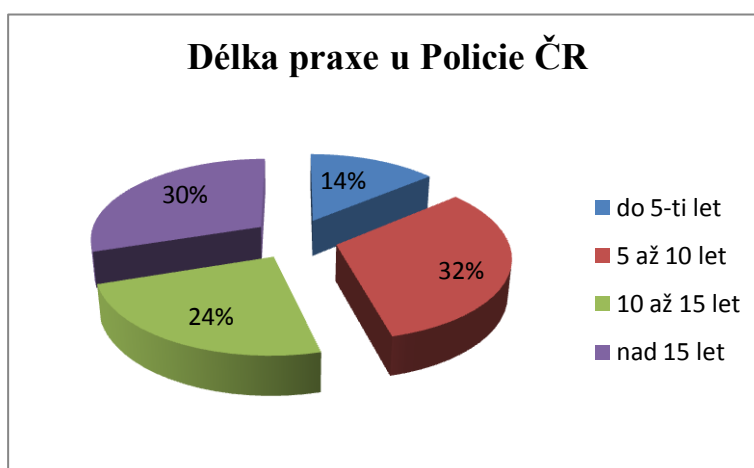
Vzdělání dotazovaných respondentů. U dotazovaných respondentů převládalo vzdělání úplné střední s maturitou v počtu 30, pak následovalo vysokoškolské vzdělání v počtu 10 a poté následovali absolventi vyšších odborných škol v počtu 5.

Graf č. 2 – Vzdělání respondentů⁵⁴



Rozdělení respondentů podle jejich délky praxe u Policie ČR, kdy 15 respondentů má praxi nad 15 let, 16 respondentů uvedlo praxi 5 až 10 let, 12 respondentů má praxi od 10 do 15 let, 7 respondentů uvedlo praxi do 5 let.

Graf č. 3 – Délka policejní praxe respondentů⁵⁵



⁵⁴ vlastní zdroj

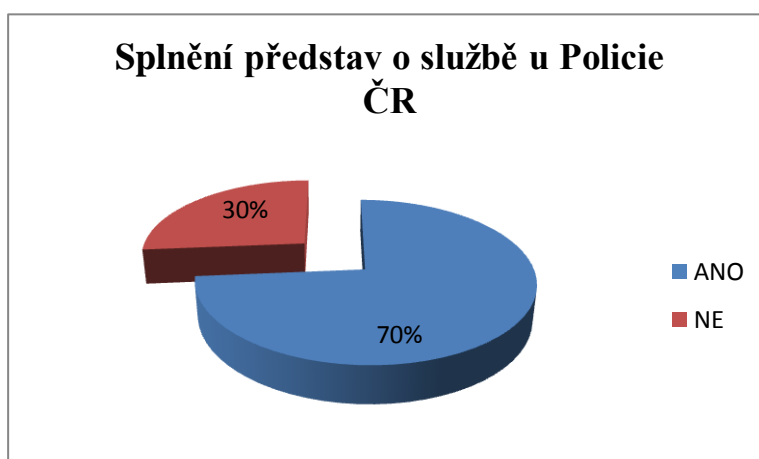
⁵⁵ vlastní zdroj

1. Při nástupu k Policii ČR jste o službě u Policie měl (a) své představy. Splnily tyto představy Vaše očekávání?

- a) ano
- b) ne

Z grafu k **otázce první** je patrné, že při nástupu k Policii ČR, měl každý o službě u Policie ČR své představy. Dle výsledků bylo zjištěno, že 35 respondentů odpovědělo, že představy před nástupem k Policii ČR mělo a tyto během služby u Policie splnily jejich očekávání. Z toho 15 respondentů své představy při nástupu k Policii ČR mělo, ale služba u Policie ČR jejich očekávání nesplnila.

Graf č. 4 – Splnění představ o službě u Policie ČR⁵⁶



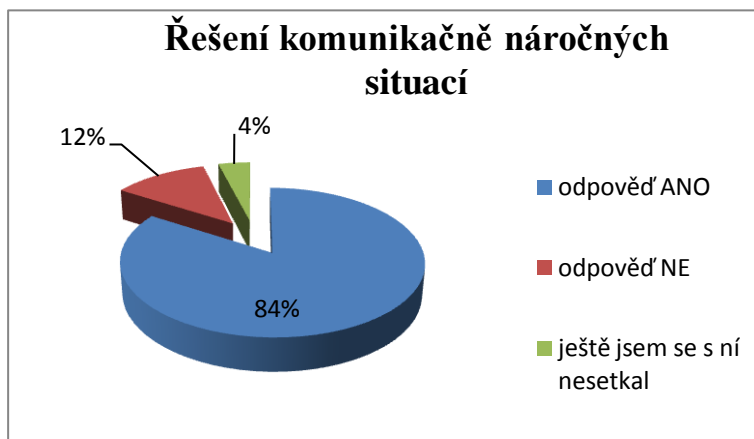
2. Zažil (a) jste během služby u Policie ČR komunikačně náročnou situaci (jednání se sebevrahem, komunikace s agresivní osobou...), kterou Jste musel (a) řešit?

- a) ano
- b) ne
- c) ještě jsem se s ní nesetkal

K vyhodnocení **druhé otázky** průzkumu bylo zjištěno, že 42 policistů během služby u Policie ČR zažilo komunikačně náročnou situaci. Dále 6 respondentů žádnou komunikačně náročnou situaci neřešilo, 2 respondenti se ještě s takovou situací nesetkali.

⁵⁶ vlastní zdroj

Graf č. 5 – Řešení komunikačně náročných situací⁵⁷



3. O jakou komunikační situaci se jednalo?

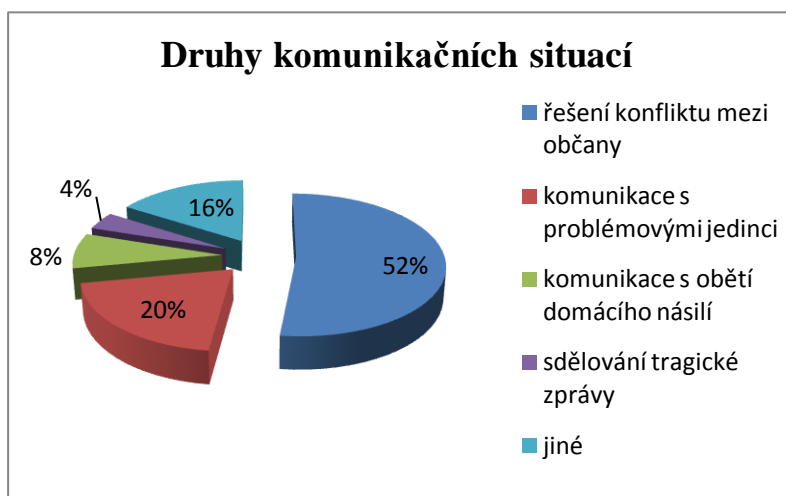
- a) řešení konfliktu mezi občany
- b) komunikace s problémovými jedinci /na ulici, při výslechu/
- c) komunikace s obětí domácího násilí
- d) sdělování tragické zprávy / jednání se sebevrahem, rukojmím/
- e) jiné

K otázce třetí, která se týkala výběru komunikačně náročné situace, která policisty nejvíce zasáhla, bylo zjištěno, že z celkového počtu 50 respondentů 2 označili jako komunikačně náročnou situaci sdělování tragické zprávy, jednání se sebevrahem a rukojmím 4 respondenti uvedli komunikaci s obětí domácího násilí, 10 respondentů uvedlo, komunikaci s problémovými jedinci 26 respondentů uvedlo řešení konfliktu mezi občany a 8 respondentů uvedlo, že se jednalo o jinou komunikační situaci.

Z výsledků je tedy patrné, že nejvíce policistů zažilo komunikačně náročnou situaci při řešení konfliktu mezi občany. Tímto zjišťujeme, že se zvýšila sociální nesnášenlivost mezi občany při řešení běžných denních problémů. Je třeba počítat obecně, že při řešení těchto konfliktů mezi občany může docházet k fyzickým napadáním, což bude pro policisty stále pravděpodobnější. Vyrovnání se s tímto převládajícím vlivem může probíhat několika formami, ale správná je přiměřená forma, kdy mám-li vědomosti a schopnosti, dojde ke zhodnocení situace a eliminaci působících vlivů.

⁵⁷ vlastní zdroj

Graf č. 6 – Druhy komunikačních situací ⁵⁸



4. Jak jste se s náročnou komunikační situací vyrovnal (a)?

- a) komunikaci jsem zvládl
- b) komunikace byla zvládnuta za pomoci další osoby – kolegy, občana
- c) na řešení situace jsem si netroufl, počkal jsem na pomoc odborníka
- d) obviňoval jsem se z nezvládnutí situace, měl jsem obavu o život, zdraví

Otázka čtvrtá se týkala vyrovnání se s komunikačně náročnou situací, kterou policisté zažili. Z výsledků bylo zjištěno, že 14 respondentům pomohla ke zvládnutí komunikační situace další osoba (kolega, občan), 1 respondent si na řešení situace sám netroufl a počkal na pomoc odborníka, 1 respondent se obviňoval nezvládnutím situace, měl obavu o život, zdraví a 34 respondentů komunikaci zvládlo.

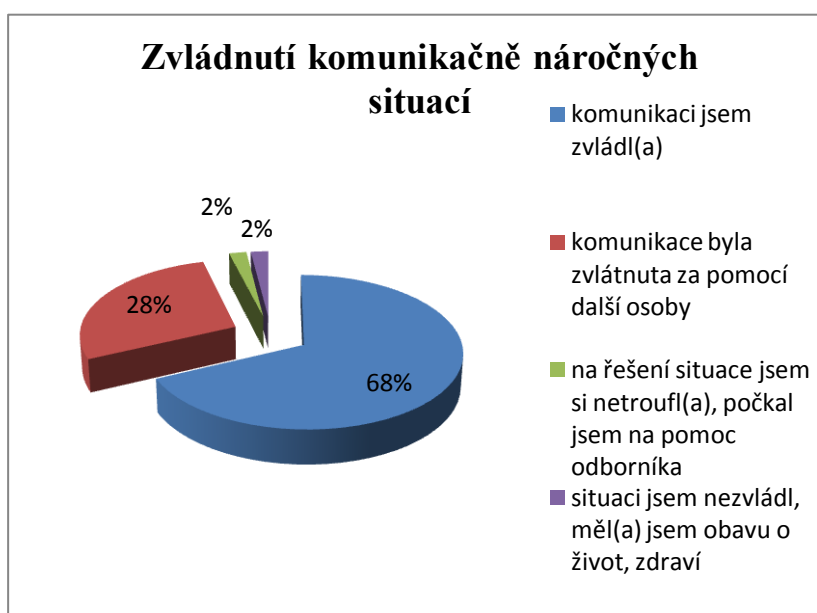
Z uvedeného výsledku sice vyplývá, že u největšího počtu dotazovaných respondentů převládá názor, že komunikaci zvládlo, tedy vyhodnotilo situaci jako za zvládnutou, kdy jejich komunikačním postupem došlo ke splnění služebního zákroku, a situace byla vyřešena.

Na druhou stranu 14- ti respondentům pomohlo ke zvládnutí komunikační situace přítomnost další osoby, kolegy, nebo občana. Stává se, že přítomnost další osoby komunikační situaci zjednoduší, najde se tzv. „společná řeč“ a komunikace se odvíjí správným směrem.

⁵⁸ vlastní zdroj

Za účelem zvládnutí komunikačně náročných situací při komunikaci s občany, zejména při pořádání velkých společenských akcí, demonstrací, sportovních událostí, která jsou spojena s policejní prací (dopad zátěže na psychiku a na zdravotní problémy) je u Policie ČR zřízen u každého Krajského ředitelství antikonfliktní tým, který je tvořen interventy z řad policistů a policejními psychology, kteří prošli speciálním výcvikem.

Graf č. 7 – Zvládnutí komunikačně náročných situací⁵⁹



5) Kdo pro Vás představuje problémového komunikačního partnera?

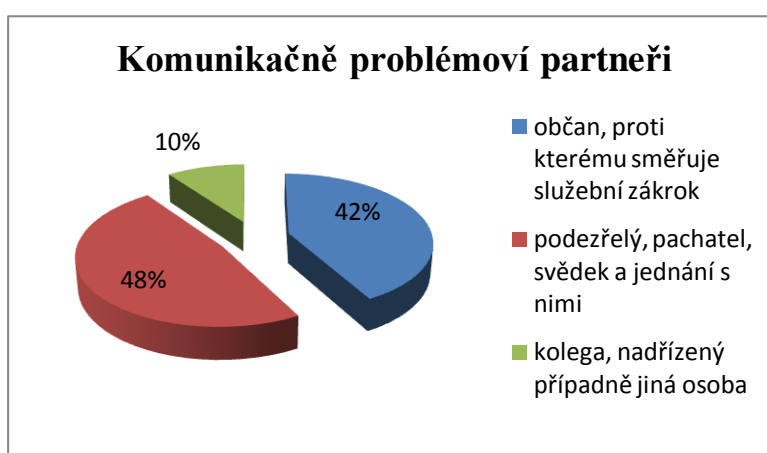
- a) občan, proti kterému směřuje služební zákrok
- b) podezřelý, pachatel, svědek a jednání s nimi
- c) kolega, nadřízený případně osoba oznamovatele

Další **otázkou, páťou**, se dotazovaní respondenti měli vyjádřit k tomu, kdo pro ně představuje problémového komunikačního partnera během služby u Policie ČR. Z toho 24 respondentů nejvíce vnímá jako problémového komunikačního partnera osobu pachatele, podezřelého, svědka, u 21-ti respondentů je nejvíce komunikačně problémový partner občan, proti kterému směřuje služební zákrok, u 5 respondentů je komunikačně problémový partner – nadřízený, kolega, případně jiná osoba.

⁵⁹ vlastní zdroj

Z výsledku je patrné, že nejvíce respondentů považuje za problémové komunikační partnery osoby z řad pachatelů, podezřelých a svědků. Dále z výsledků vyplynulo, že za nejméně problémového partnera je považován kolega, nadřízený případně osoba oznamovatele.

Graf č. 8 – Komunikačně problémoví partneři⁶⁰



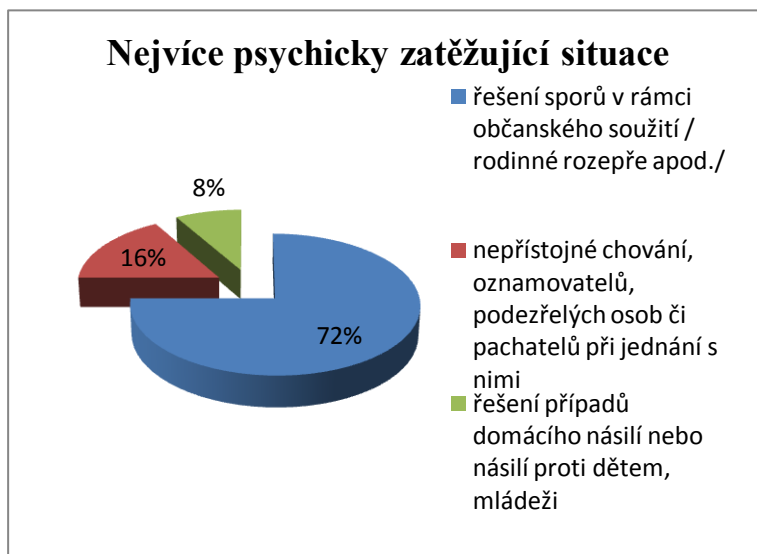
6) Jaké komunikační situace Vás během služby u Policie nejvíce psychicky zatěžují?

- řešení sporů v rámci občanského soužití / rodinné rozepře apod./
- nepřístojné chování, oznamovatelů, podezřelých osob či pachatelů při jednání s nimi
- řešení případů domácího násilí nebo násilí proti dětem, mládeži

V této **otázce šesté**, se dotazovaní respondenti měli vyjádřit k tomu, jaké jsou pro ně nejvíce psychicky zatěžující situace. 36 respondentů vnímá jako nejvíce psychicky zatěžující situace při řešení sporů v rámci občanského soužití, jako jsou rodinné rozepře, u 8-mi respondentů je nejvíce psychicky zatěžující situace nepřístojné chování osob a při jednání s nimi, u 4 respondentů je nejvíce psychicky zatěžující situace při řešení případů domácího násilí, nebo násilí proti mládeži, dětem.

⁶⁰ vlastní zdroj

Graf č. 9 – Nejvíce psychicky zatěžující situace⁶¹



7) Máte rád (a) svoji práci, nebo uvažujete o přechodu na jinou pracovní pozici v rámci PČR ?

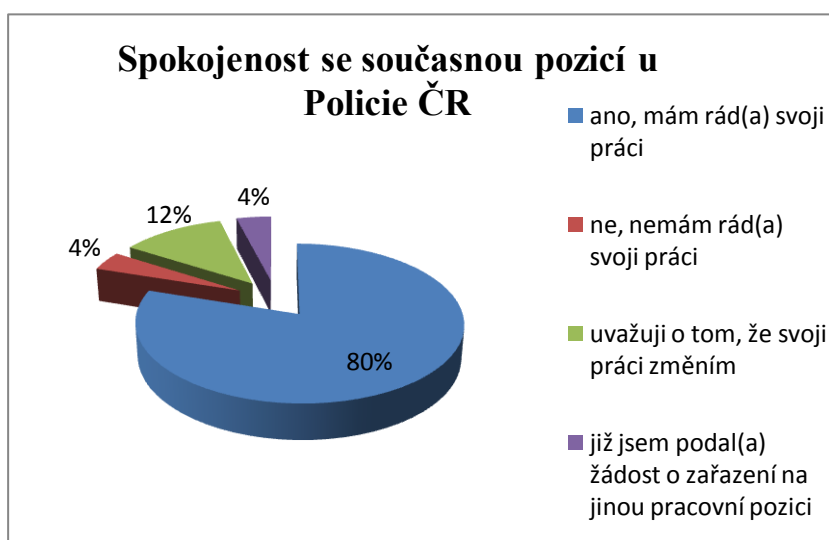
- a) ano
- b) ne
- c) uvažuji o tom
- d) již jsem podal (a) žádost o zařazení na jinou pracovní pozici

Z výsledku průzkumu k **otázce sedmé**, která se týkala zjištění, zda dotazovaní policisté(tky) mají svou práci rádi a nebo zda uvažují o odchodu na jinou pracovní pozici v rámci Policie ČR, bylo zjištěno, že 40 respondentů má svoji práci rádo, z toho 2 respondenti odpověděli, že svoji práci rádi nemají, 6 respondentů uvažuje o odchodu na jinou pracovní pozici a 2 respondenti již podali žádost o zařazení na jinou pracovní pozici.

Průzkumem k této otázce bylo tedy zjištěno, že 80% dotazovaných respondentů má policejní práci rádo. Je jasné, že práce policisty je náročná a její práce klade velké nároky na zátěž psychickou tak fyzickou, ale i přesto větší část policistů má svou práci rádo.

⁶¹ vlastní zdroj

Graf č. 10 – Spokojenost se současnou pozicí u Policie ČR⁶²



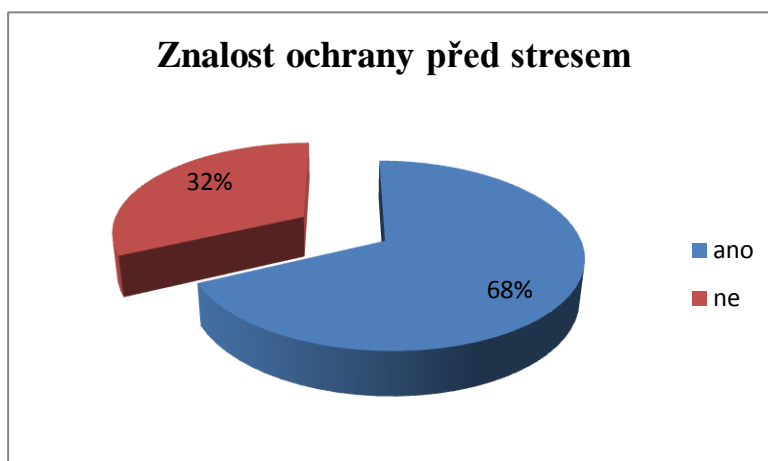
8) Víte jak předcházet stresovým událostem nebo jak se před nimi chránit?

- a) ano
- b) ne

K otázce osmé týkající se předcházení stresovým událostem a ochranou před těmito událostmi bylo u dotazovaných respondentů zjištěno, že 34 respondentů ví, jak se stresovými událostmi se vyrovnat či se před nimi ochránit a naopak 16 respondentů to nevědělo. Z výsledků bylo tedy zjištěno, že větší část respondentů ví jak předcházet stresovým situacím a umí se před nimi chránit.

⁶² vlastní zdroj

Graf č. 11 – Znalost ochrany před stresem⁶³



9) Která z níže uvedených událostí je pro Vás traumatizující? (všechny události za pomoci stupnice 1 až 6 označte, a zvolte tu událost, která je pro Vás nejvíce traumatizující a tu označte číslo 6 a číslo 1 označuje tu nejméně traumatizující).

- a) brání rukojmích a akce na jejich záchranu
- b) sdělování tragické události
- c) použití střelné zbraně
- d) pronásledování nebezpečného pachatele
- e) vážné dopravní nehody a události se smrtelnými následky
- f) ohrožení vlastního zdraví, zranění či smrt druhých

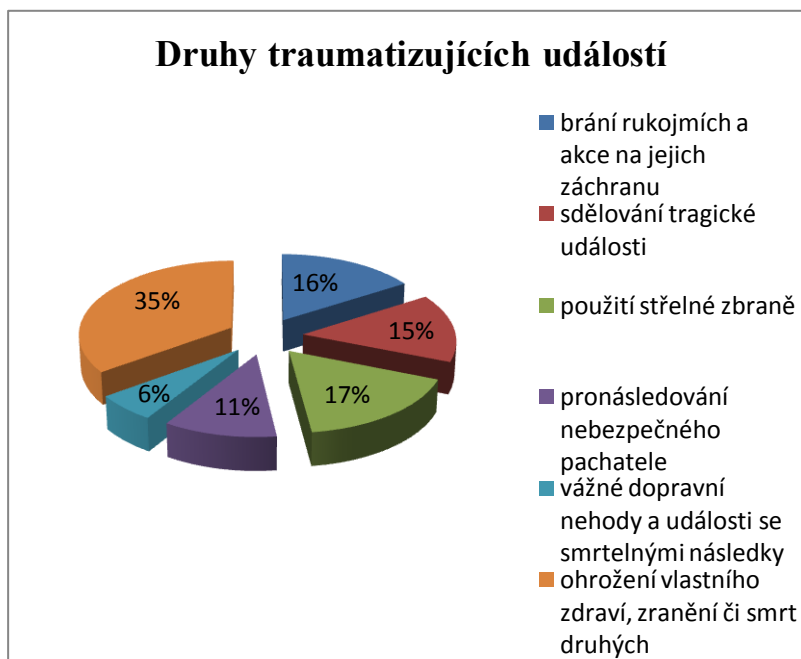
Otázka devátá se zabývala událostmi, které jsou pro oslovené respondenty nejvíce traumatizující. Bylo jim nabídnuto 6 traumatizujících událostí, kterých mohou během služební činnosti zažívat či zažili. Z výsledků bylo zjištěno, že za nejvíce traumatizující událost byla vybrána možnost - ohrožení vlastního zdraví, utrpení, zranění či smrti druhých (245 bodů), dále následuje brání rukojmích a akce na jejich záchranu (120 bodů), použití služební zbraně (125 bodů), sdělování tragické události v rodině (108 bodů), pronásledování nebezpečného pachatele (80 bodů) vážné dopravní nehody se smrtelnými následky (45 bodů).

Výsledky naznačují, že za nejvíce stresující a zatěžující policisté považují situace, kdy dochází k ohrožení jejich vlastního zdraví, utrpení, zranění či smrti druhých.

⁶³ vlastní zdroj

Naopak mezi nejméně stresující události patří vážné dopravní nehody se smrtelnými následky.

Graf č. 12 – Druhy traumatizujících událostí⁶⁴



10) Zažíváte nějaký následek traumatizující události či stresu?

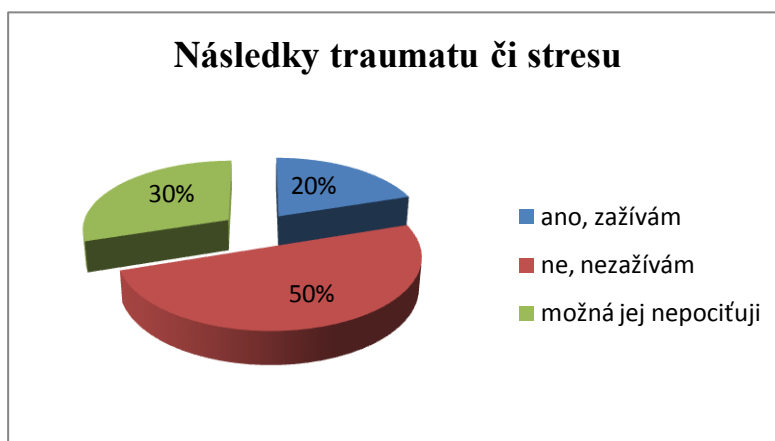
- a) ano
- b) ne
- c) možná ho nepocítuji

K **otázce desáté**, ve které byli respondenti dotazováni na skutečnost, zda zažívají nějaký následek traumatu či stresu po prožité stresové či traumatizující události, bylo průzkumem zjištěno, že 10 respondentů pocítuje následek vzniklý stresovou či traumatizující událostí, 25 respondentů žádný následek traumatu či stresu po prožití stresové či traumatizující události nepocítuje a 15 respondentů si myslí, že následek stresu či traumatu nepocítuje.

Z výsledků je patrné, že nejvíce dotazovaných respondentů žádný následek či stres po prožití stresové či traumatizující události nepocítuje.

⁶⁴ vlastní zdroj

Graf č. 13 – Následky traumatu či stresu⁶⁵



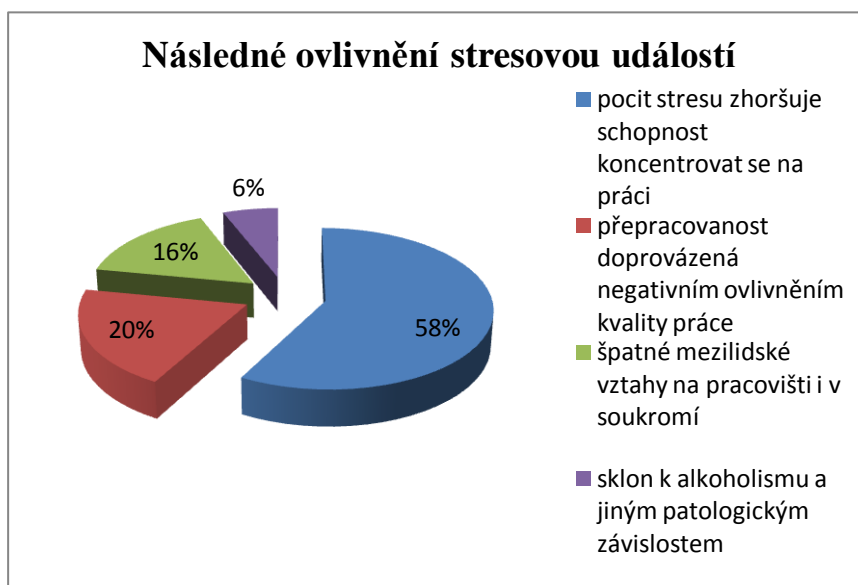
11) Z níže uvedených příkladů vyberte, jaký následek stresu Vy pocítujete?

- a) pocit stresu zhoršuje schopnost koncentrovat se na práci
- b) přepracovanost doprovázená negativním ovlivněním kvality práce
- c) špatné mezilidské vztahy na pracovišti i v soukromí
- d) sklon k alkoholismu a jiným patologickým závislostem

Z provedeného vyhodnocení **otázky jedenácté** bylo zjištěno, že u 29 respondentů vede stres ke zhoršení schopnosti koncentrovat se na práci, 10 respondentů pocítuje stres z přepracovanosti doprovázené negativním ovlivněním kvality práce, 8 respondentů má naopak špatné mezilidské vztahy na pracovišti i v soukromí, 3 respondenti ovlivňuje stresová událost tak, že mají sklon k alkoholismu a jiným patologickým závislostem.

⁶⁵ vlastní zdroj

Graf č. 14 – Následné ovlivnění stresovou událostí ⁶⁶



5.1.5 Diskuse

V úvodu si průzkumná část bakalářské práce kladla za cíl zjistit, s jakými zátěžovými situacemi se nejčastěji policisté setkávají při výkonu služby, jak tyto situace vnímají. K tomuto účelu byl vytvořen dotazník, kterým bylo celkem osloveno 50 respondentů. Anonymní dotazník byl rozeslán po jednotlivých obvodních odděleních v rámci Územního odboru Policie ČR Hradec Králové, sběr dat z dotazníku byl prováděn v období od měsíce prosinec roku 2011 do měsíce únor roku 2012, všichni respondenti pracují na obvodních odděleních, kdy jsou veleni do hlídek zasahující na konkrétních případech v rámci jejich územní působnosti.

5.1.6 Hodnocení pracovních hypotéz

H 1 - Komunikačně náročné situace vnímají policisté jako psychicky zatěžující.

Každé jednání s občanem je značně zatěžující pro psychiku každého policisty, zejména při řešení různých situací a při prosazování zákona. Základní hypotéza se opírá o tvrzení odborníků, že profese policisty je psychicky náročná a nejvíce je zatěžována skupina policistů obvodních oddělení, řešící problémy primárně. Dle získaných údajů lze tedy tvrdit, že policisté vnímají zažité komunikačně náročné situace za psychicky zatěžující. *Hypotéza č. 1 byla potvrzena.*

⁶⁶ vlastní zdroj

H 2 - Policista se vyrovnává s náročnými komunikačními situacemi sám, reakce na stres zvládá a vyrovnávání se s ním.

Důležitým faktorem, který ovlivňuje zdárné zvládnutí komunikačně náročných situací je délka praxe, cílem bylo zjistit, jaké situace nejčastěji řeší a cítí jako velmi komunikačně náročné a psychicky zatěžující, bylo potvrzeno, že nejvíce zatěžující jsou situace při řešení sporů v rámci občanského soužití, jako jsou rodinné rozepře, 68% policistů ví, jak se chránit před stresem a zvládá jej. ***Hypotéza č. 2 byla potvrzena.***

H 3 - Policejní situace, při kterých je zmařen lidský život je silně traumatizující, policista zažívá posttraumatické stavy a jeho koncentrovanost na práci je snížena.

Policejní práce, její charakter, kdy se policista setkává s emergenčními situacemi ve spojitosti s újmou na zdraví a životě jsou vysoce zatěžující, provedeným průzkumem bylo zjištěno, že nejvíce traumatizující situací je ohrožení vlastního zdraví, utrpení, zranění či smrt druhých, kdy rovněž bylo potvrzeno, že následně policista zažívá následek traumatu či stresu. Policisté se dále ve svém stanovisku shodují, že pocit stresu zhoršuje jejich schopnost se koncentrovat na práci. ***Hypotéza č. 3 byla potvrzena.***

Závěr

Cílem této práce bylo poukázat na problematiku zvládnání komunikačně náročných situací policistů obvodních oddělení a faktory, které tyto situace u policistů vyvolávají. Záměrem bylo také upozornit na obavy policistů z následků prožitých stresových situací, a také v čem je komunikační náročnost těchto situací. Dále zjistit, jakým způsobem ovlivňují psychiku policistů a v jaké míře je uplatňována následná posttraumatická péče ze strany Policie ČR.

Zvoleny byly tři základní hypotézy, které měly být v této práci potvrzeny či vyvráceny. Provedeným dotazníkovým průzkumem se všechny tři stanovené hypotézy u vzorku dotazovaných respondentů podařilo potvrdit a lze je považovat za platné.

V první řadě bylo potvrzeno, že nejvíce zatěžující je u většiny dotazovaných policistů řešení sporů v rámci občanského soužití, jako jsou rodinné rozepře. K tomuto zjištění by měla být přizpůsobena následná zdokonalovací školení, v rámci kterých by byl na praktických příkladech ukázán a následně procvičen postup policisty při řešení těchto situací.

Dalším významným faktorem jsou zkušenosti získané nácvikem řešení komunikačně náročných situací. Toto by se mělo promítnout do služební přípravy policistů obvodních oddělení, kdy při školeních a metodicky vedených zaměstnání si policisté vštěpují postupy svého jednání při řešení těchto náročných situací. Považuji za podstatné a nezbytné zvýšit počet výcviku v této oblasti, zejména ve spolupráci s vyškolenými policejními psychology, a to formou praktického nácviku řešení těchto komunikačně náročných situací. Takto kvalitně připravený policista rychleji reaguje na vzniklé situace, adekvátně reaguje a lépe zvládá komunikaci, která vede ve většině případů ke zdárnému ukončení služebního zákroku.

Komunikaci obecně považuji za velmi důležitou oblast policejní činnosti, ať ve směru podřízený – nadřízený, nebo policista – občan a v neposlední řadě pomáhá policistovi zvládat prožité traumatické nebo krizové situace. Z průzkumu bylo zjištěno, že nejvíce traumatizující pro policisty jsou situace, při kterých došlo k ohrožení života, zdraví, nebo byl zmařen lidský život.

Jak vyplynulo z této práce, policisté obvodních oddělení se zpravidla s prožitou traumatizující situací vyrovnávají sami, bez pomoci odborníka, nicméně v této souvislosti považují stále za nedostatečnou osvětu o prevenci a posttraumatickou péči ze strany psychologů v celé Polici ČR. Zda pomoc psychologů má být zaměřena na prevenci, nebo spíše na pomoc v konkrétních případech bude předmětem dalšího vyhodnocování krizových situací, proto jsem toho názoru, že by se mělo jednat o komplexní péči o policisty, která by měla být jednoduchým způsobem dostupná všem policistům, kdy by využití těchto služeb nemělo ovlivnit jeho pracovní hodnocení a pracovní zařazení, čehož se často policisté obávají.

Domnívám se, že tato práce splnila svůj cíl a bude přínosem pro práci v problematice jednání v komunikačně náročných situacích policistů obvodních oddělení Policie ČR, neboť každý čtenář po jejím přečtení získá přehled o policejní komunikaci, najde zde možnosti v řešení komunikačně náročných situací jak z teoretického hlediska, tak i z hlediska praktického. Uvítal bych opravdový, skutečný zájem svých kolegů - policistů a nadřízených, který by směřoval k účelu zlepšování podmínek pro výkon služby policistů základních útvarů policie, tj. obvodních oddělení.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Tištěné dokumenty

1. CARLIER, I. V. E., Lamberts, R. D., Gerson, B. P. R. Posttraumatic Stress Disorder. England. British Library 2000, 244s. ISBN 0-470-86285-8.
2. ČÍRTKOVÁ, L. *Kriminální psychologie*. Praha: Eurounion, 1998. 255s. ISBN 80-85858-70-3.
3. ČÍRTKOVÁ, L. *Moderní psychologie pro právníky*. Praha: Grada, 2008. 212 s. ISBN 80-247-0868-X.
4. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2.rozšířené vydání Praha:Portál, 2004, 266 s ISBN 80-7178-931-3.
5. KŘIVOHLAVÝ, J., *Jak zvládat stres*. Praha: Grada-Avicenum, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.
6. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
7. JANOUŠEK, J., a kol. *Sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988. 185 s. ISBN 14-6838-8.
8. MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7.
9. NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 1999, 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
10. ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
11. SZCZEPANIKOVÁ, A., ŽÁKOVÁ, M., LANGHANSOVÁ, H. *Jak jednat v případech domácího násilí?* Brno: Liga lidských práv, 2004. 24 s. ISBN 80-239-2207-6.
12. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9.
13. VÁVRA, V. *Mluvíme beze slov*. Praha: Panorama, 1990. 309 s ISBN 80-7038-128-0.
14. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.
15. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-2.

Elektronické dokumenty

1. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. [online] Kriminallistika, 2001, roč. 34, č.3, [cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW:<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminallistika/2001/01_03/cirtkova.html>
2. PILAŘOVÁ, Ivana. *Zaměstnanecké programy péče o policisty*. [online]. Kriminallistika, 2002, roč.35, č. 3[cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW:<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminallistika/2002/02_03/pilarova.html>
3. ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*[online] Policista, 2006[cit. 2012-01-18]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/06/krizov1.html>>
4. ZEMENE, Drahomíra. *Problematika domácího násilí v České republice* [online] Policista, 2008 [cit. 2012-02-02]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/policista/2007/03/prworkshop.pdf>>
5. VYMĚTAL, Štěpán. *Posttraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje PTSD u policistů*. [online] Policista, 2003[cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW:<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>>
6. Citace. In: Wikipedia:the free encyclopedia Wikipedia, [online]. St. Petersburg (Florida): Wikipedia *Posttraumatická stresová porucha*. [cit. 2012-02-20]. Dostupné z WWW:<http://cs.wikipedia.org/wiki/Posttraumatická_stresová_porucha>

Právní normy:

1. Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 10/2009 o zajišťování vnitřního pořádku a bezpečnosti
2. Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 200/2008, kterým se stanoví postup příslušníků Policie České republiky v případech domácího násilí
3. Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 183/2010, o posttraumatické intervenční péči

Seznam zkratk

AKT	-	antikonfliktní tým
PIP	-	posttraumatická intervenční péče
PČR	-	Policie České republiky
PTSD	-	Posttraumatická stresová porucha

Seznam grafů

- Graf č. 1 – Rozdělení respondentů na ženy a muže
- Graf č. 2 – Vzdělání respondentů
- Graf č. 3 – Délka policejní praxe respondentů
- Graf č. 4 – Splnění představ o službě u Policie ČR
- Graf č. 5 – Řešení komunikačně náročných situací
- Graf č. 6 – Druhy komunikačních situací
- Graf č. 7 – Zvládnutí komunikačně náročných situací
- Graf č. 8 – Komunikačně problémoví partneři
- Graf č. 9 – Nejvíce psychicky zatěžující situace
- Graf č. 10 – Spokojenost se současnou pozicí u Policie ČR
- Graf č. 11 – Znalost ochrany před stresem
- Graf č. 12 – Druhy traumatizujících událostí
- Graf č. 13 – Následky traumatu či stresu
- Graf č. 14 – Následné ovlivnění stresovou událostí

Přílohy

Příloha I. Vzor dotazníku pro veřejnost

Příloha I.

Dotazník

Vážené kolegyně, vážení kolegové

*Jmenuji se Petr Hlušička a jsem studentem 3. ročníku Vysoké školy Evropských regionálních studií v Českých Budějovicích, obor Bezpečnostní právní činnost. Jako téma své Bakalářské práce jsem si zvolil „**Komunikačně náročné policejní situace**“, a nyní se na Vás obracím se žádostí o vyplnění dotazníku, který mi pomůže získat potřebné informace ke zpracování výše uvedeného tématu.*

*Dotazník je **anonymní**, údaje v něm uvedené budou sloužit pouze pro potřeby této práce.*

Předem děkuji za Vaše odpovědi a Váš čas (cca. 10 minut), který jste vyplnění dotazníku věnovali.

S přáním hezkého dne Petr Hlušička, DiS.

Respondent:.....

Délka praxe u PČR(let)

Nejvyšší dosažené vzdělání.....

Respondent - muž

Respondent - žena

Pokud není uvedeno jinak, označte vždy jen jednu z možností.

1) Při nástupu k Policii ČR jste o službě u Policie měl (a) své představy. Splnily tyto představy Vaše očekávání?

- a) ano
- b) ne

2) Zažil (a) jste během služby u Policie ČR komunikačně náročnou situaci (zranění kolegy, úmrtí kolegy...), kterou Jste musel (a) řešit?

- a) ano
- b) ne
- c) ještě jsem se s ní nesetkal

3) O jakou komunikační situaci se jednalo?

- a) řešení konfliktu mezi občany
- b) komunikace s problémovými jedinci /na ulici, při výslechu/
- c) komunikace s obětí domácího násilí
- d) sdělování tragické zprávy / jednání se sebevrahem, rukojmím/
- e) jiné

4) Jak jste se s náročnou komunikační situací vyrovnal (a)?

- a) komunikaci jsem zvládl
- b) komunikace byla zvládnuta za pomoci další osoby – kolegy, občana
- c) na řešení situace jsem si netroufl, počkal jsem na pomoc odborníka
- d) obviňoval jsem se z nezvládnutí situace, měl jsem obavu o život, zdraví

5) Kdo pro Vás představuje problémového komunikačního partnera?

- a) občan, proti kterému směřuje služební zákrok
- b) podezřelý, pachatel, svědek při jednání s nimi
- c) kolega, nadřízený případně jiná osoba

6) Jaké komunikační situace Vás během služby u Policie nejvíce psychicky zatěžují?

- a) řešení sporů v rámci občanského soužití / rodinné rozepře apod./
- b) nepřístojné chování, oznamovatelů, podezřelých osob či pachatelů při jednání s nimi
- c) řešení případů domácího násilí nebo násilí proti dětem, mládeži

7) Máte rád (a) svoji práci, nebo uvažujete o přechodu na jinou pracovní pozici v rámci PČR ?

- a) ano
- b) ne
- c) uvažuji o tom
- d) již jsem podal (a) žádost o zařazení na jinou pracovní pozici

8) Víte jak předcházet stresovým událostem nebo jak se před ním chránit?

- a) ano
- b) ne

9) Která z níže uvedených událostí je pro Vás traumatizující? (všechny události za pomoci stupnice 1 až 6 označte, a zvolte tu událost, která je pro Vás nejvíce traumatizující a tu označte číslo 6 a číslo 1 označuje tu nejméně traumatizující).

- a) brání rukojmích a akce na jejich záchranu ()
- b) sdělování tragické události ()
- c) použití střelné zbraně ()
- d) pronásledování nebezpečného pachatele ()
- e) vážné dopravní nehody se smrtelnými následky ()
- f) ohrožení vlastního zdraví, utrpení, zranění či smrt druhých ()

10) Zažíváte nějaký následek traumatizující události či stresu?

- a) ano
- b) ne
- c) možná ho nepocítuji

11) Z níže uvedených příkladů vyberte, jaký následek stresu vy pocítujete?

- a) pocit stresu zhoršuje schopnost koncentrovat se na práci
- b) přepracovanost doprovázená negativním ovlivněním kvality práce
- c) špatné mezilidské vztahy na pracovišti i v soukromí
- d) sklon k alkoholismu a jiným patologickým závislostem