

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**PSYCHOLOGICKÁ PODPORA A PÉČE POLICIE ČR
POSKYTOVANÁ OBĚTEM TRESTNÉ ČINNOSTI
A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ**

Autor práce: Iveta Vápeníková
Studijní obor: Bezpečnostně právní činnosti ve veřejné správě
Forma studia: Kombinovaná
Vedoucí práce: Mgr. Bc. Milan Veselý
Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala 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.

.....

Tímto bych chtěla poděkovat panu Mgr. Bc. Milanu Veselému, vedoucímu bakalářské práce, za jeho pomoc při korekci některých částí mé práce. Dále také PhDr Kamile Valové, která je členem Zlínského Týmu obět' za poskytnuté materiály a podnětné informace ke studiu.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině za trpělivost, kterou se mnou měli v době, kdy jsem tuto práci zpracovávala.

ABSTRAKT

VÁPENÍKOVÁ, I. *Psychologická podpora a péče Policie ČR poskytovaná obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí: bakalářská práce.* České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2012. 88 s. Vedoucí práce: Mgr. Bc. Milan Veselý

Klíčová slova: anonymní linka, krizová intervence, mimořádná událost, policejní psycholog, posttraumatická péče, stres, trauma, zátěžová situace.

Bakalářská práce se zaměřuje na psychologickou péči, která je poskytovaná příslušníkům a zaměstnancům Policie ČR. V teoretické části jsou rozebrány možnosti psychologické podpory, je zde popsána činnost policejních psychologů a jakým způsobem jsou poskytovány jejich služby. Další kapitola je věnována anonymní lince pomoci v krizi. Jsou zde vymezeny základní informace, jakým způsobem je zajištěn její provoz a také důvody, proč je tato linka potřebná. Dále je zde rozebrán systém posttraumatické intervenční péče, kde jsou popsány posttraumatické stresové poruchy, jejich vznik a druhy, jaké mohou být následky těchto situací a v neposlední řadě možnosti, jak je řešit a co je smyslem této pomoci. Poslední kapitola se věnuje psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí, kde je popsán systém této pomoci, jaké jsou druhy, kdo může být obětí trestného činu a jaké jsou možnosti pomoci. Praktická část se věnuje zjištění informovanosti zaměstnanců Policie ČR o rozsahu a funkčnosti policejní psychologické pomoci. Za pomoci dotazníku byly kladeny otázky, které vedly ke zjištění, zda je tato psychologická péče mezi policisty a občanskými zaměstnanci v povědomí a zda ji využívají. V závěru je zhodnocena činnost policejních psychologů a vyhodnoceny odpovědi dotazníku.

ABSTRACT

VÁPENÍKOVÁ, I. *Psychological support and care provided by the Czech police to crime victims and victims of emergencies : Bachelor thesis.* České Budějovice: The College of European and Regional Studies, o.p.s., 2012. 88 p. Supervisor: Mgr. Bc. Milan Veselý.

Keywords: anonymous service, crisis intervention, stress situation, police psychologist, post-traumatic care, stress, trauma, emergency.

The thesis focuses on the psychological care that is provided to employees and members of the Czech Republic Police. The theoretical part deals with the possibilities of psychological support, it describes police psychologists work and how their services are provided. Another chapter is devoted to an anonymous crisis helpline. Described in this chapter is the basic information, how its operation is ensured and also the reasons why this line needed. Then the system of posttraumatic interventional care is discussed, which describes post-traumatic stress disorders, their origin and types, what are the consequences of these situations and finally it discusses ways to solve them and the purpose of this assistance. The last chapter deals with psychological help to victims of crimes and incidents, and also the system of this help, its types, possible, victims of crime and options of help are also described there. The practical part deals with finding out how much information police staff has on the scope and functionality of police psychological help. With the help of the questionnaire, there were questions asked to determine whether the psychological care is known among police and civil servants and whether it is used. Finally, it assesses the activity of police psychologists and evaluates the questionnaire responses.

OBSAH

ÚVOD	8
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	10
2 SLUŽBY POLICEJNÍCH PSYCHOLOGŮ	11
2.1 Činnosti policejního psychologa	11
2.2 Psychologická péče u Policie ČR	13
2.3 Etická pravidla	14
2.4 Krizová intervence	14
2.5 Odborné konzultace	21
2.6 Psychologická podpora policejních činností	22
3 ANONYMNÍ LINKA POMOCI V KRIZI	24
3.1 Základní informace	24
3.2 Etický kodex linky důvěry	25
3.3 Charakteristika anonymní linky	26
3.3.1 Přehled o hovorech	27
3.3.2 Tématika hovorů	28
3.4 Potřebnost linky	29
4 POSTTRAUMATICKÁ INTERVENČNÍ PÉČE	30
4.1 Posttraumatická stresová porucha	30
4.2 Druhy zátěžových reakcí	32
4.3 Traumatizující události	35
4.4 Postup při sdělování tragické zprávy	39
4.5 Následky mimořádné zátěže	43
4.6 Výběr intervenanta PIP a způsob kontaktu	43
4.7 Podmínky při žádosti o intervenci	44
5 PSYCHOLOGICKÁ POMOC OBĚTEM TČ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ	45
5.1 Právní úprava	45
5.2 Systém psychologické pomoci	46
5.3 Zajištění psychologické péče oběti trestného činu	46
5.4 Oběti trestných činů, u kterých se systém psychologických služeb uplatňuje	47
5.5 Typy trestných činů a mimořádných událostí	49
5.6 Možnosti kompenzace obětí trestných činů	49
5.7 Policista v kontaktu s obětí trestného činu	52

6 VÝZKUM INFORMOVANOSTI ZAMĚSTNANCŮ POLICIE ČR O ROZSAHU POLICEJNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI	55
6.1 Příprava a realizace výzkumu.....	55
6.2 Použité metody	55
6.3 Vyhodnocení dotazníku.....	57
6.3.1 Statistické otázky	57
6.3.2 Praktické otázky	63
6.4 Vyhodnocení dotazníku.....	75
6.5 Vyhodnocení hypotéz.....	76
ZÁVĚR.....	78
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	79
SEZNAM ZKRATEK.....	82
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....	83
PŘÍLOHY	85

ÚVOD

Policisté se každodenně setkávají s mnoha úkoly, které řeší rutinně. Občas však nastanou situace, které svou intenzitou a charakterem přesahují přirozené schopnosti člověka, kdy je potřeba se s nimi vyrovnat, a to i přesto, že odolnost policistů vůči negativním dopadům stresu je vyšší než u běžné populace. Situace policistů ve výkonu služby zahrnují velkou stresovou zátěž. Patří sem mimo jiné i citelný nárůst nezákonných kriminálních jevů, nebezpečí ohrožení a ztráty zdraví, života, majetku lidí. Požadavky na psychickou připravenost policistů se znásobují při enormně se zvyšující brutalitě pachatelů trestných činů, jejich výrazné adaptace na využívání nejnovějších poznatků při řízení a organizování trestné činnosti. Nejvýraznější charakteristikou činnosti policisty ve výkonu služby je množství stresujících faktorů, představující mimořádné požadavky na spolehlivost, psychické regulace chování a jednání.

Mezi zvlášť zátěžové situace v rámci policejní služby patří ohrožení vlastního života nebo zdraví, ohrožení života kolegů, použití střelné zbraně, pohled na případy kruté smrti a vážná zranění při dopravních nehodách, sebevražda, hromadné neštěstí, smrt dítěte, sdělování úmrtí pozůstalým nebo situace, kdy jsou svědky bezmocnosti obětí trestných činů a jiné mimořádné události. V soukromém životě policisty patří mezi zátěžové situace úmrtí v rodině, partnerský nesoulad, rozvod, zákeřná nemoc, závislost na alkoholu, šikana na pracovišti nebo interpersonální vztahy. Tyto situace mohou policistu zasáhnout hlouběji, než by očekával. V rámci své odbornosti se mnohdy domnívá, že musí čelit všem mimořádným událostem, které by jinak každého normálního člověka silně zasáhly. V rámci mýtu, nezlomného policisty, si někdy neuvědomuje, že v každém člověku se negativní zážitky načítají, a když nejsou adekvátně zpracovány, mohou později způsobit problémy. Reagování psychiky na nadlimitní zátěže je naprosto normální lidskou reakcí na nenormální situace.

Tato bakalářská práce by měla pomoci přiblížit problematiku psychologické péče, kterou poskytuje policie svým zaměstnancům, jejich blízkým, obětem trestných činů a mimořádných událostí. V teoretické části je popsána činnost policejních psychologů, anonymní linka pomoci v krizi a systém posttraumatické intervenční péče. Mezi hlavní činnosti psychologických služeb patří vyšetření, psychologické poradenství, krizová intervence, odborné konzultace a zajišťování vztahů ve skupině. Linka pomoci v krizi slouží jako rezortní linka důvěry. Posttraumatickou intervenční

péči poskytuje speciálně vyškolený tým pro pomoc a podporu policistů, jehož účelem je minimalizace rizik spojených s náročným výkonem policejní služby. Poskytuje specifické informace, potřebnou podporu a slouží ke zprostředkování další odborné péče.

1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Psychologická pomoc, kterou poskytuje Policie ČR je velmi důležitou činností, která pomáhá zaměstnancům policie a jejich blízkým řešit zátěžové situace. Tyto situace jsou často následkem mimořádné události, které nejsou schopni vyřešit bez odborné pomoci. V této bakalářské práci budou objasněny základní pojmy dané problematiky a podrobně popsán systém psychologické podpory a péče, kterou poskytuje Policie ČR. Dále bude popsána spolupráce tří složek zajišťující psychologickou pomoc v rámci Policie ČR, kterou představují služby policejních psychologů, anonymní linka pomoci v krizi a systém posttraumatické intervenční péče. V praktické části budou za pomoci dotazníku vyhodnoceny otázky týkající se povědomosti systému psychologických služeb u zaměstnanců policie.

Cílem práce je zhodnocení systému psychologických služeb, které poskytuje Policie ČR svým zaměstnancům, možnosti a způsoby jejich využití. Vytvořit tak základ, pro pomocný studijní materiál k využití při výuce nových příslušníků policie v základní odborné přípravě, popř. při kurzech psychologů krajských ředitelství policie.

2 SLUŽBY POLICEJNÍCH PSYCHOLOGŮ

2.1 Činnosti policejního psychologa

Psycholog bývá zpravidla mezi prvními lidmi, které budoucí policista coby uchazeč o tuto práci potká, a to v rámci psychologického vyšetření při zjišťování osobnostní způsobilosti k výkonu služby. Práce policejních psychologů bývá často neprávem spojována pouze s personálním výběrem. Okruh jejich působnosti je mnohem větší, podstatnou součástí totiž tvoří také psychologická péče o policisty (případně i o jejich rodinné příslušníky a blízké). Snahou policejních psychologů a personalistů je vybrat k policii takové lidi, kteří by měli splňovat velmi náročná kritéria týkající se psychické odolnosti a stability. Výkon policejní práce je náročný, a je tedy nutné pečovat o psychickou pohodu příslušníků, protože každému z nich se může stát, že se někdy v životě dostane do situace, kdy mu bude těžko a bude potřebovat podat pomocnou ruku.

Psychologická pomoc v rámci policie je zajišťována odborem psychologických služeb nebo v přímé krizové intervenci, zajišťované vyškolenými krizovými interventy, kteří jsou v dosažitelnosti dle teritoria. Současně také funguje nepřetržitá telefonická podpora v systému psychologické pomoci (tel. 834788) v součinnosti s Bílým kruhem bezpečí a dalšími externími organizacemi. Kontakty na tyto vyškolené specialisty jsou k nalezení na intranetových stránkách Policie ČR.

Psychologové odboru psychologických služeb krajského ředitelství jsou připraveni být nápomocni v situacích, kdy je můžete potřebovat, ať již s problematikou pracovní či otázkami týkajícími se osobního života. Může se stát, že psycholog, za kterým se vydáte, není odborníkem na Vámi požadovanou oblast, v takovém případě je snaha nasměřovat nebo předat jinému psychologovi uvnitř policie nebo mimo ni. Tato služba nabízí profesionalitu a lidský přístup.

Činnost policejního psychologa se zabývá:

1 Personálním výběrem

Podílí se na výběru pracovníků k policii, na obsazování volných služebních míst v rámci policie a na dalších činnostech souvisejících s řízením lidských zdrojů. (zjišťování osobnostní způsobilosti, psychodiagnostika a konzultace v rámci výběrových řízení, posuzování metodou Assessment Centre, ...).

2 Psychologickou péčí o příslušníky a zaměstnance

Poskytuje konzultační, poradenskou, psychoterapeutickou péči policistům, zaměstnancům případně i osobám blízkým, jejímž cílem je psychická stabilita a rozvoj psychických kompetencí pracovníka při výkonu služby či zaměstnání i v osobním životě. Poskytuje posttraumatickou intervenční péči jako prevenci rozvoje posttraumatických potíží. Poskytuje preventivní psychologickou péči, jejímž prostřednictvím lze předcházet negativním dopadům psychické zátěže vyplývající z práce samotné, z atmosféry na pracovišti atd.

Nejvyšší normou, která stanovuje nárok policistů na psychologickou péči, je zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. V případě občanských zaměstnanců i policistů vychází psychologická péče z kontextu péče o zaměstnance, která je jednou z dominant řízení lidských zdrojů. Mezi základní etické zásady psychologické péče patří princip diskrétnosti, který je obdobou lékařského tajemství. Poskytovatelé psychologické péče (policejní psychologové, krizoví intervenční z řad policistů, zaměstnanců PČR a duchovních) jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech, které se při rozhovoru s policistou dozvědí. Na vyžádání je možné zaručit anonymitu v rámci posttraumatické intervenční péče nebo péče poskytované policejními psychology, která probíhá formou osobního setkání. Policista vstupuje do vztahu s poskytovatelem psychologické péče na principu dobrovolnosti, tato péče nemůže být nařizována nebo vynucována jinými osobami. O obsahu této péče neexistují žádné záznamy nebo zprávy, které by se poskytovaly nadřízeným apod., pokud by to nebylo přímým přáním policisty. Ochrana zájmů policisty, navázání a udržení důvěrného vztahu jsou pro poskytovatele psychologické péče velice důležité. Psychologická péče u PČR zaručuje znalost policejního prostředí a je poskytována bezplatně.

3 Psychologickou podporu policejních činností

Poskytuje psychologický servis v různých oblastech výkonu služby, asistuje policistům při jejich činnosti. (psychologická pomoc obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí, psychologická pomoc rodinám pohřešovaných dětí, asistence psychologa v případech, kdy je poskytována krátkodobá ochrana, asistence a konzultace při komunikaci s pozůstalými po obětech trestné činnosti či osobách jinak tragicky zemřelých, asistence psychologa při výslechu, asistence a konzultace psychologa při vyšetřování trestné činnosti, asistence psychologa při výcviku příslušníků, asistence psychologa u činnosti antikonfliktního týmu či týmu vyjednávačů, ...) ¹

2.2 Psychologická péče u Policie ČR

Každodenní konfrontace policistů se zátěží a stále se zvyšující náročnost profese vedla ke zřízení psychologické služby. Tato služba je k dispozici od roku 2010 a má za sebou více než jeden rok praxe. Poskytuje konzultační, poradenskou, ale také psychoterapeutickou péči policistům, zaměstnancům případně i osobám blízkým, jejímž cílem je psychická stabilita a rozvoj psychických kompetencí policisty při výkonu služby nebo občanského pracovníka policie jeho zaměstnání, ale také i v osobním životě. Poskytuje posttraumatickou intervenční péči, jako prevenci rozvoje posttraumatických potíží. Poskytuje preventivní psychologickou péči, jejímž prostřednictvím lze předcházet negativním dopadům psychické zátěže vyplývající z práce samotné, z atmosféry na pracovišti, rodinného prostředí atd.

Pomoc psychologa si může vyžádat každý pracovník policie (policista i občan). V některých případech tak může učinit i pro své rodinné příslušníky. Pro poskytování psychologické péče je hlavní zásadou důvěra mezi klientem a psychologem. Policista si může sám vybrat psychologa, za kterým se rozhodne jít. Pro většinu policistů jsou psychologové k dispozici na odborech psychologických služeb krajských ředitelství policie či Policejního prezidia, dále pak psychologové slouží v zásahových jednotkách, speciálních pořádkových jednotkách a na některých útvarech policie s celostátní působností.

Psychologická péče poskytovaná policejními psychology je každá činnost psychologů, jejímž cílem je psychická stabilita nebo rozvoj žádoucích dovedností

1

http://ppportal.pcr.cz/vltavska/vltavska%202008/psychologick%c3%89%20slu%c5%bdby/mpp_brozura.pdf[cit. 2012-01-09].

pracovníků. Policejní psychologové stáli u zrodu výše zmiňovaných projektů (anonymní telefonní linky pomoci v krizi a posttraumatické intervenční péče), na kterých se do dnešní doby dále významně podílejí. Jsou také členy těchto týmů a přispívají k vzájemné spolupráci všech tří složek. Linka a týmy posttraumatické intervenční péče (týmy PIP), které poskytují akutní krizovou pomoc, jsou složeny nejen z psychologů, ale také z vyškolených odborníků či policistů. Mimo tyto služby, ale nabízí policejní psycholog v rámci psychologické péče ještě další možnosti, mezi něž patří především odborné konzultace, psychologické poradenství, krizová intervence a případně psychoterapie.

Způsob práce psychologa s klientem se odvíjí od konkrétního typu problému, se kterým se klient na psychologa obrátí. S přihlédnutím na vlastní zkušenost, odborné znalosti a zájem klienta volí psycholog vhodnou metodu. Ze statistik vyplývá, že na psychologických pracovištích je ročně poskytnuta péče zhruba tisíci klientům.

2.3 Etická pravidla

Policejní psychologové jsou vázáni etickým kodexem. Při své práci v oblasti psychologické péče se řídí principem mlčenlivosti a diskrétnosti. Působí na základě získané odborné specializace, kterou si také průběžně doplňují a rozšiřují.

Etický kodex psychologa

Struktura a odborná úroveň psychologického pracoviště Ministerstva vnitra

- (1) Psychologické pracoviště Ministerstva vnitra (dále jen „psychologické pracoviště“) je zřízeno jako oddělení a je přímo podřízeno řediteli útvaru, při kterém je zřízeno.
- (2) Struktura psychologického pracoviště je závislá na rozsahu zabezpečované problematiky. V rámci psychologického pracoviště jsou zřizována pracovní místa psychologa a asistenta psychologa.
- (3) Vedoucí psychologického pracoviště je psycholog, který odpovídá za organizování činností, za adekvátní používání psychodiagnostických metod a za dodržování zásad profesní etiky v souladu s Etickým kodexem psychologa (dále jen „etický kodex“).

(4) Pracovní místo psychologa může zastávat pouze absolvent jednooborového magisterského studia psychologie.

Psychologické pracoviště plní zejména tyto úkoly:

a) podílí se na výběrových řízeních v Ministerstvu vnitra (dále jen „ministerstvo“),

b) poskytuje psychologickou péči (posttraumatickou intervenční péči, krizovou intervenci, poradenské služby, případně psychoterapeutickou péči) zaměstnancům ministerstva

(dále jen „zaměstnanec“) a příslušníkům Policie České republiky, kteří jsou povoláni k plnění úkolů v ministerstvu (dále jen „policista“),

b)c) podílí se na vzdělávacích a výzkumných aktivitách a činnostech v oblasti prevence,

b)d) podílí se na koncepcích a projektech krizové připravenosti a poskytuje pomoc při odstraňování následků mimořádných událostí podle požadavků a potřeb krizového řízení (podpora krizového řízení, koordinace psychologické krizové pomoci, přímé poskytování psychologické krizové pomoci),

b)e) spolupodílí se na tvorbě koncepcí psychologické služby v bezpečnostních sborech Policie České republiky a Hasičského záchranného sboru České republiky, metodicky vede projekty a činnosti přesahující působnost jednotlivých bezpečnostních sborů, zkoumá možnosti aplikace nových psychologických postupů a metod, zajišťuje spolupráci v oblasti psychologie s mimorezortními a zahraničními subjekty,

f) plní koordinační úlohu při využívání psychologie v oblasti služebního poměru v bezpečnostních sborech¹).

Psychologická dokumentace

(1) Psychologickou dokumentací se rozumí materiály získané při psychologickém vyšetření osoby, která se uchází o přijetí do pracovního nebo služebního poměru (dále jen „uchazeč“), zaměstnance nebo policisty nebo při poskytování psychologické péče těmto osobám.

(2) Nahlízet do psychologické dokumentace může jen psycholog nebo jeho asistent.

(3) Poznatky z vyšetření osoby uvedené v odstavci 1 může nadřízený s personální pravomocí ústně konzultovat s psychologem psychologického pracoviště.

(4) Psycholog odpovídá za přijetí opatření, která mají zabránit neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

Ukládání psychologické dokumentace

(1) Psycholog nebo asistent vede psychologickou dokumentaci na psychologickém pracovišti a zde ji též ukládá.

(2) Psychologická dokumentace uchazeče, který není přijat

a) do pracovního poměru, se zničí na psychologickém pracovišti bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne jejího uzavření,

b) do služebního poměru, se uzavře do 1 měsíce a ponechá se na psychologickém pracovišti po dobu 3 let a po uplynutí této doby se v součinnosti se správním archivem zničí.

(3) Psychologická dokumentace se vede po dobu trvání pracovního poměru zaměstnance a po dobu trvání služebního poměru policisty. Po jejich ukončení se vede na psychologickém pracovišti ještě po dobu

a) 3 roků v případě zaměstnance a

b) 5 let v případě policisty.

Po uplynutí uvedené doby se v součinnosti se správním archivem zničí.

(4) Nakládání se závěrem psychologického vyšetření uchazeče do služebního poměru a policisty je upraveno ve zvláštním předpisu²).

Etický kodex

Poslání a uplatnění etického kodexu

Etický kodex je nástrojem sebeřízení profesní skupiny psychologů, který slouží k ochraně

a) osoby, s níž psycholog ve své pracovní činnosti jedná, před jejím poškozením v důsledku jeho nesprávného odborného postupu nebo jednání.

b) psychologa před poškozením, které může nastat jako důsledek neoprávněné stížnosti nebo reakce na jeho vystoupení zaviněné odborným postupem nebo jednáním.

Psycholog při své pracovní činnosti dodržuje tyto obecné zásady

a) postupuje v souladu s právními předpisy a interními akty řízení platnými pro výkon práce diagnostické, intervenční, výzkumné, vzdělávací a publikační,

b) sleduje při výkonu práce prospěch skupin a jednotlivců s respektem k jejich potřebám, možnostem a omezením, a to bez jakékoli diskriminace,

c) uchovává a doplňuje si odborné znalosti a dovednosti potřebné k výkonu povolání průběžným vzděláváním tak, aby poskytoval služby na úrovni současných poznatků a metod svého oboru,

d) volí a provádí psychologické výkony, které pokládá za nejvhodnější pro splnění pracovního úkolu i pro bezpečí a prospěch osoby, s níž pracuje v rámci své odborné kvalifikace a v souladu s aktuálním stavem poznání ve svém oboru,

e) neprovádí takové výkony nebo činnosti, které nejsou nezbytné pro splnění aktuálního úkolu; vyvaruje se zejména jednání, které může poškodit jinou osobu nebo instituci na základě jeho předpojatosti, zjištění či upřednostnění jiných svých osobních pohnutek a cílů nebo cílů vnucovaných mu jiným subjektem před prospěchem osoby, s níž pracuje,

f) neprovádí a s náležitým vysvětlením odmítá provádět vyžádané výkony nebo jiné činnosti, k nimž nemá oprávnění nebo odbornou kvalifikaci, nebo při jejichž výkonu

není z důvodů osobních či jiných schopen zachovat nestrannost nebo práva osoby, s níž pracuje, nebo které mohou oprávněné zájmy či bezpečí neúměrně ohrozit, osoby, s níž pracuje, nebo které mohou oprávněné zájmy či bezpečí neúměrně ohrozit,

g) sděluje pravdivě a doporučeným způsobem výsledky svých výkonů pouze osobě, která má na to nárok, a činí tak pouze v nezbytném rozsahu a ve vhodné formě,

h) vede a uchovává dokumentaci o svých výkonech tak, aby bylo možno i zpětně doložit získané poznatky či docílené účinky a zdůvodnit pracovní postup a závěry, k nimž v každém prověřovaném případě dospěl (závěry formuluje a odůvodňuje přesně a jednoznačně); zabezpečuje ochranu této dokumentace před zničením, odcizením nebo zneužitím,

i) zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech a pracovních hypotézách, k nimž dospěl svým pracovním postupem s konkrétní osobou či skupinou osob, pokud není touto osobou zbaven této povinnosti písemně,

j) chrání před zveřejněním, prozrazením či poskytnutím nepovoláné osobě zvláštní odborné metody a postupy, které pro své účinné uplatnění tuto ochranu vyžadují; to se týká zejména konkrétních psychologických zkoušek, zvláštních způsobů rozhovoru, pozorování, experimentování a provádění intervence, jejichž předběžná znalost by mohla u osoby, s níž pracuje, jejich účinné využití pokazit,

k) zdržuje se neprůkazných, víceznačných či jinak potenciálně zavádějících sdělení při zveřejňování vlastních nebo jiných poznatků ze svého oboru při jednáních, písemných sděleních, v odborných publikacích, veřejných vystoupeních, při odborných akcích nebo ve veřejných sdělovacích prostředcích (rolišuje přitom přesně mezi zjištěnými skutečnostmi a domněnkami o nich). Chrání osobní a citlivé údaje.

Jednání psychologa s klientem

Psycholog jedná s osobou, s níž koná odborné výkony v rámci své pracovní činnosti (dále „klient“), zdvořile, nestranně, s respektem k jejím osobním potřebám a občanským právům, výkonnostním možnostem a omezením. Vystupuje tak, aby nepoškozoval svoji dobrou pověst, pověst svého povolání a pracoviště.

Zvláště se vyvaruje zneužívání důvěry, psychologické závislosti nebo neznalosti klienta jeho klamáním či využíváním pro své osobní cíle. Zejména jedná s klientem tak, aby

a) podporoval jeho sebeúctu a ochotu, účinně spolupracovat, a aby ho uchránil zbytečného stresu či dalších potenciálně škodlivých zážitků,

b) respektoval jeho právo na seburčení tím, že si od něj vyžádá souhlas se svými činnostmi včetně poskytnutí závěru z nich oprávněné osobě vždy, nebrání-li tomu zájem klienta (například při potřebě rychlé intervence v situaci ohrožující jeho zdraví nebo život); zároveň jej informuje o důsledcích udělení nebo odepření souhlasu s výkonem psychologa,

c) poskytoval pravdivé informace o účelu, podobě, výsledcích a důsledcích svého výkonu, a to v takové míře, která je potřebná pro porozumění tomu, co probíhá, pro účinnou spolupráci a duševní pohodu klienta tak, aby to neohrožovalo účel psychologova výkonu (informace, které mohou být pro klienta nepříznivé, podává tak, aby je mohl klient co nejnáze přijmout a konstruktivně se s nimi vyrovnat),

d) poskytoval podle možnosti podporu při vyhledání psychologické či jiné služby, jestliže by výkon přesahoval rámec jeho pracovních činností.

(1) Psycholog v pracovních vztazích

a) spolupracuje s dalšími psychology a jinými odborníky, kteří jsou jeho partnery při plnění pracovních úkolů, a to vždy s ohledem na prospěch klienta, instituce a veřejnosti; za tím účelem si s nimi vyměňuje poznatky, které jsou potřebné pro jeho práci praktickou, vzdělávací, výzkumnou, a to s ohledem na ochranu soukromí a prospěch klienta,

a)b) vystupuje vůči svým odborným kolegům a dalším spolupracovníkům tak, aby u klienta i veřejnosti podporoval respekt k nim a jejich profesi; hodnotící sdělení předkládá tak, aby to podporovalo důvěru vůči odborníkům, oboru a institucím,

a)c) se neuchyluje k zakrývání, klamání či prostě pasivitě zdůvodněné profesními, institučními nebo osobními ohledy tam, kde rozpozná eticky nesprávné jednání

odborníka svého či příbuzného oboru. Další postup (například osobní upozornění a výzvu k nápravě, oznámení nebo stížnost po linii metodického řízení oboru v resortu) volí především s ohledem na ochranu těch, kteří jsou takovým jednáním ohroženi; volí přitom postup, který vede ke spravedlivé a rychlé nápravě dané věci.

(2) **Psycholog**, který je vystaven střetu rozdílných zájmů osobních, institučních a veřejných a nemůže tento střet vyřešit sám, aniž by plně dostal svým pracovním povinností a etickým zásadám, požádá o pomoc či stanovisko vedoucího psychologického pracoviště. Nepodaří-li se nalézt řešení, požádá o pomoc nadřízeného vedoucího psychologického pracoviště.²

2.4 Krizová intervence

Skupina krizové intervence při policejním prezidiu metodicky zajišťuje krizovou intervenci v celé ČR. Zajišťuje nonstop linku pro krizové interventy, policisty, popřípadě oběti/pozůstalé. Zajišťuje konzultace vhodných postupů a disponuje databází odborných služeb pro jednotlivé kraje.

Telefonní číslo (974) 834 788

Bezprostřední pomoc po krizové situaci se často překrývá s činností PIP. Psycholog ale může krizovou intervenci poskytnout i samostatně, aniž by byl členem posttraumatického intervenčního týmu.

Konzultace mají podobu podané informace či vysvětlení na konkrétní dotaz týkající se psychologické problematiky. Psychologové běžně nabízejí uchazečům konzultace k výsledkům psychologických vyšetření, s jejich souhlasem pak i služebním funkcionářům. Často se na psychology obracejí pracovníci, aby konzultovali své bakalářské či diplomové práce, výběr literatury ke studiu atd. Konzultace lze také poskytovat různým funkcionářům ke konkrétním problémům s vedením či výběrem jejich podřízených. Konzultovat lze i konkrétní postupy ke zlepšování atmosféry a týmové práce na pracovišti.³

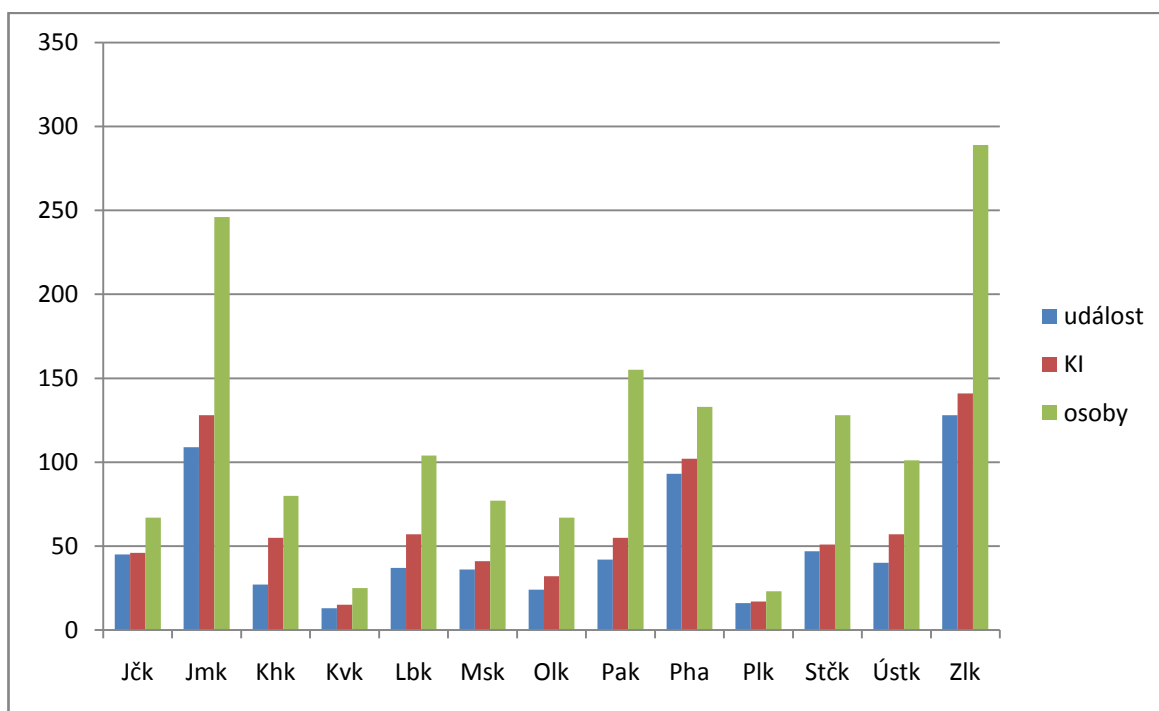
² <http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx> [cit. 2012-01-09].

³ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 167 s, ISBN 978-80-7367-342-0.

Nahlášené události

Za rok působení této služby bylo uskutečněno v České republice celkem 816 krizových intervencí v rámci 669 událostí. Za tuto dobu byla psychologická služba poskytnuta 1540 osobám. Ve Zlínském kraji, kde byla tato bakalářská práce zpracovávána, pracuje *Tým oběť*, který měl za rok 2010 počet výjezdů 128. O rok později, tedy v roce 2011, již bylo 177 výjezdů, z celkového počtu intervencí 346.

Graf. 1: Celkový přehled nahlášených událostí v rámci ČR⁴



2.5 Odborné konzultace

Není jednoduché třídit jednotlivé formy psychologické péče. Jedná se o poskytování odborné psychologické pomoci klientům, kteří se ocitli v nesnadné situaci, chtějí a snaží se svou situaci řešit, rádi by rozvíjeli svou osobnost, schopnosti a lépe se zorientovali sami v sobě i v tom, co se děje v jejich okolí. Konkrétně se často jedná o řešení partnerských problémů, výchovu dětí, vztahy v rodině, zvládání práce jako takové, o poradenství týkající se vztahů na pracovišti a další. Poradenství probíhá buď individuálně, nebo ve skupině, může být jak jednorázové, tak opakované. Záleží na potřebě klienta a na domluvě s psychologem

Mají podobu podané informace či vysvětlení na konkrétní dotaz týkající se psychologické problematiky. Psychologové běžně nabízí uchazečům konzultace

⁴ .<http://10.227.32.197:85/ops/psychologicka-pomoc-obetem-tc/>[cit. 2012-01-09].

k výsledkům psychologických vyšetření, s jejich souhlasem pak i služebním funkcionářům. Často se na psychology obracejí pracovníci, aby konzultovali své bakalářské či diplomové práce, výběr literatury ke studiu atd. Konzultace lze také poskytovat různým funkcionářům ke konkrétním problémům s vedením či výběrem jejich podřízených. Konzultovat lze i konkrétní postupy ke zlepšování atmosféry a týmové práce na pracovišti. Na konzultaci vedoucího s psychologem o atmosféře v jím vedené skupině může navazovat nabídka k provedení tzv. Sociometrického šetření, které může poskytnout podrobné informace o sociálních vztazích a o vnitřní struktuře skupiny (týmů, oddělení, odborů). Psycholog je s využitím speciálních metod schopen popsat postavení jednotlivců ve skupině a jejich vzájemné vztahy, existenci neformálních podskupin, postavení vedoucího v neformální struktuře skupiny a popřípadě navrhnout doporučení k řešení problematických vztahů na pracovišti.

Další možností je poskytnutí pomoci ve formě psychoterapie. Jedná se o soubor různých psychologických postupů a metod k pochopení a zvládnutí vážných psychických obtíží, k léčbě rozvíjející se akutní psychické poruchy. Psychoterapie probíhá v různých formách většinou dlouhodobě a dle určitých pravidel. K psychologické pomoci formou psychoterapie by měl být policejní psycholog vybaven potřebným psychoterapeutickým vzděláním a měl by využívat těch postupů, které dokonale ovládá. Podle druhu problému, se kterým klient přichází, a podle dalších okolností musí psycholog uvážit, jestli je vhodné psychoterapii s klientem provádět, nebo zda není třeba klienta nasměrovat na jiného odborníka.⁵

2.6 Psychologická podpora policejních činností

Poskytuje psychologický servis v různých oblastech výkonu služby, asistuje policistům při jejich činnosti (psychologická pomoc obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí, psychologická pomoc rodinám pohřešovaných dětí, asistence psychologa v případech, kdy je poskytována krátkodobá ochrana, asistence a konzultace při komunikaci s pozůstalými po obětech trestné činnosti či osobách jinak tragicky zemřelých, asistence psychologa při výslechu, asistence a konzultace psychologa při vyšetřování trestné činnosti, asistence psychologa při výcviku příslušníků, asistence psychologa u činnosti antikonfliktního týmu či týmu vyjednávačů, apod.).

⁵ NÁKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. 234 s., ISBN-80-200-0690-7.

Policisté mají možnost zúčastnit se přednášek, které se konají na návrh vedoucích a v případě zájmu je možnost vybrat si konkrétní téma, které je v dané době aktuální nebo je o ně zvýšený zájem.

Přednášky jsou zaměřeny především na tyto problémy:

- zátěžové situace, stres a možnosti jejich zvládnání,
- duševní hygiena – péče o psychiku, relaxace, meditace,
- syndrom vyhoření,
- agrese,
- dav, davové chování, práce s davem,
- komunikace (verbální, neverbální, řešení konfliktů mezi lidmi, asertivita, apod.),
- sebepoznávání, seberozvoj, zlepšování dovedností a profesních kompetencí,
- paměť – efektivní využívání paměti, možnosti jejího zlepšování,
- přednášky pro management (např. motivace pracovníků, time management, sebezdokonalování).⁶

⁶ VYMĚTAL,Š., VOSKA,V., TOMAN, O., JUNGWIRTOVÁ,J., URBAN,K.. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, THEMIS, nakladatelství Tiskárny MV, p. o. Vyd. 1, 2010. 129 s, ISBN 978-80-7312-065-8.

3 ANONYMNÍ LINKA POMOCI V KRIZI

3.1 Základní informace

Linka pomoci v krizi je rezortní linkou důvěry, která je provozována v rámci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa Ředitelství řízení lidských zdrojů Policejního prezidia. Je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí. Linka je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce. Na linku je možné zavolat v kteroukoli denní i noční hodinu, a to jak přes služební linky (číslo bez provolby je 834 688), tak z běžného civilního čísla (pak je to 974 834 688 a hovor je účtován z celého území ČR jako místní tarif). Pracoviště linky je v Praze, jeho přesná adresa se však nezveřejňuje. Linka zahájila svou činnost 14. listopadu 2002. Důvodem jejího zřízení byl narůstající počet náročných služebních zásahů i výskyt sebevražedného jednání v řadách policistů. Potřeba této služby byla výzkumem ověřena na Policejní akademii ČR, a to na vzorku osob s různou délkou služby a v různých funkcích. Výsledkem bylo zjištění, že téměř každý se setkal s traumatizující událostí, která nějakým způsobem přechodně nebo trvale ovlivnila jeho život. Pouze malé procento těchto lidí vědělo, kam se obrátit pro účinnou a profesionální pomoc. Linka pomoci úzce spolupracuje se systémem posttraumaticke intervenční péče pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR. Obě tyto části jsou upraveny Závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi, který byl dále změněn Závazným pokynem policejního prezidenta č. 79/2010.

Nejvyšší normou, která stanovuje nárok policistů na psychologickou péči, je zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. V případě občanských zaměstnanců i policistů vychází psychologická péče z kontextu péče o zaměstnance, která je jednou z dominant řízení lidských zdrojů a důležitým hodnotícím kritériem managementu jakosti, jímž je činnost Policie ČR hodnocena v rámci Evropské unie. Poskytovatelé psychologické péče (policejní psychologové, krizoví interventi z řad policistů, zaměstnanců Policie ČR a duchovních) jsou vázáni mlčenlivosti o skutečnostech, které se při rozhovoru s policistou dozvědí. Činnost linky pomoci je postavena na principu anonymity, kdy neprokazuje svou identitu ani volající,

ani pracovník linky. Princip anonymity je možné na vyžádání zaručit také v rámci posttraumatické intervenční péče nebo péče poskytované policejními psychology, které probíhají formou osobního setkání. Policista vstupuje do vztahu s poskytovatelem psychologické péče na principu dobrovolnosti, tato péče nemůže být nařizována nebo vynucována jinými osobami. Závazek důvěrnosti informací je garancí toho, že poznatky získané při psychologické péči nemohou být využívány v rámci vnitřní kontroly, inspekčního šetření, pro personální opatření nebo v rámci přezkumu osobnostní způsobilosti policisty psychologickým pracovištěm. O obsahu této péče neexistují žádné záznamy nebo zprávy, které by se poskytovaly nadřízeným apod., pokud by to nebylo přímým přáním policisty. Ochrana zájmů policisty, navázání a udržení důvěrného vztahu jsou pro poskytovatele psychologické péče velice důležité. Psychologická péče u Policie ČR zároveň zaručuje znalost policejního prostředí a odbornou kvalitu poskytovaných služeb, kdy její poskytovatelé procházejí akreditovaným výcvikem i dalším průběžným vzděláváním. Psychologická péče v Policii ČR je poskytována bezplatně.

Často se dokážeme s nečekanou zátěží vypořádat sami. Avšak existují i situace, kdy to sami nezvládáme, a v takových chvílích nám bývá oporou především rodina, přátelé nebo kolegové. Často se však stává, že se z nejrůznějších důvodů obáváme požádat o pomoc své blízké. V tom případě je dobré vědět, že pomoc můžeme nalézt i u svého zaměstnavatele. Pracovníci poskytující psychologickou péči nabízejí odbornost i lidské pochopení při hledání cest z osobní tíživé situace policisty nebo jiné osoby, která o péči požádá.⁷

3.2 Etický kodex linky důvěry

- Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.
- Pracovník linky důvěry aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
- Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.

⁷ <http://10.227.32.197:85/ops/anonymni-linka-pomoci-v-krizi/> [cit. 2012-01-09].

- Pomoc pracovníka linky důvěry spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
- Povinností pracovníka linky důvěry je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí linky důvěry nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřipustné nahrávat hovory na lince důvěry.
- Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
- Pracovník linky důvěry nesmí používat tuto linku k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
- Pracovník linky důvěry prochází před započítím služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na lince důvěry. Po celou dobu práce na lince důvěry vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
- Pomoc na lince důvěry je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník linky důvěry se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na lince důvěry.⁸

3.3 Charakteristika anonymní linky

Na lince pracují vyškolení odborníci, kteří prošli akreditovaným výcvikem v telefonické krizové intervenci. Tento tým je složen ze stálých pracovníků a externistů, kteří se střídají ve službách tak, aby byl zajištěn nepřetržitý provoz linky. Stálý tým linky je záměrně různorodý, jsou v něm bývalí policisté z přímého výkonu, policejní psychologové, sociální pracovníci a další. Jedním z nejdůležitějších motivů proč si tuto práci vybrali je především to, že ji považují za smysluplnou. Přístupují k ní s velkým osobním nasazením a vědí, jak je těžké, když je člověk s problémem sám, a jaké to je, když se o něj může podělit. Také proto tuto práci dělají.

⁸ <http://10.227.32.197:85/ops/anonymni-linka-pomoci-v-krizi/> [cit. 2012-01-09].

Linka pomoci v krizi je anonymní, to se týká volajícího i pracovníka linky. Po volajícím se nevyžaduje jméno, pokud ho sdělí, nikde se nezaznamenává, hovory na linku nejsou nahrávány ani nijak monitorovány, telefonní aparát nezobrazuje číslo volajícího. Pracovník se představuje: „Linka pomoci v krizi...“, své jméno neudává, vystupuje jako člen týmu linky. Povinností pracovníka linky je zachovat naprostou mlčenlivost o všem co se dozví během rozhovoru, ale především respektovat anonymitu klienta. Linka pomoci v krizi je členem České asociace pracovníků linek důvěry, která má ve svém etickém kodexu požadavek naprosté anonymity a zákazu jakéhokoli nahrávání hovorů. Volající v rozhovoru s pracovníkem linky probírá všechny okolnosti své tíživé situace. Pracovník linky se snaží být oporou, pomáhá volajícímu orientovat se, vyznat se v emočním zmatku, zkouší hledat všechny možnosti a způsoby řešení, plánují možné budoucí kroky. Často bývá účinnou pomocí i zjištění informací či zprostředkování kontaktů na odborná pracoviště a specialisty v rezortu i mimo něj.

3.3.1 Přehled o hovorech

Přehled o všech uskutečněných hovorech je na linkách důvěry obvyklý. Po každém telefonátu se zaznamenávají pouze základní údaje o hovoru. Jedná se o délku hovoru, stručný obsah a popis poskytnuté intervence. Údaje o volajícím jsou velmi obecné (např. muž, střední věk, Zlínský kraj), aby byla zachována anonymita volajících. Důvodem, proč jsou tyto údaje zaznamenávány, je to, že pokud někdo volá opakovaně, nemusí vždy znovu vyprávět celý svůj příběh, protože je velmi pravděpodobné, že může mluvit s několika různými pracovníky linky. Díky tomuto přehledu o tématech hovorů se mohou pracovníci linky lépe připravit na témata, která se vyskytují častěji než ostatní. O činnosti linky pomoci v krizi se každoročně zpracovává výroční zpráva, která je k dispozici na intranetových stránkách linky a jejíž součástí je i stručná statistika za uplynulý rok. Tyto statistiky linky jsou zajímavým zdrojem obecných dat o atmosféře a situaci u policie. Ne všechny telefonáty na linku jsou krizově intervenčním hovorem. Některé z nich spočívají pouze v podané informaci, kdy se volající například dotazuje pouze na konkrétní číslo odborníka z oblasti psychologie, psychiatrie, práva, zdravotnictví, sociálního zabezpečení apod. Vyskytují se také případy zazvonění, nebo zavěšení, tzv. testovacích hovorů, kdy si klient linku nejprve „zkouší“. Více než polovinu telefonátů však tvoří hovory krizové intervence. Tyto hovory se týkají především osobní problematiky, pracovní problematiky nebo k partnerským a rodinných vztahů. Mezi osobní problematiku patří nejčastěji témata jako zdravotní potíže, nadměrné užívání alkoholu, gamblerství, bytová tíseň, pocity osamění, úzkostné

stavy po traumatické události, sebevražedné úvahy apod. Nově se začaly vyskytovat také existenční problémy (dluhy) volajících osob. Pokud se hovory týkají partnerských a rodinných vztahů, pak to jsou zejména problémy, které souvisí s rozvodem, rozchodem nebo problémy s dětmi. Mezi hovory ohledně pracovních problémů dominují témata vztahů nadřízený – podřízený a také problémy kolegů. Délka hovorů se pohybuje nejčastěji do 30 minut. Ze statistik vyplývá, že častější jsou hovory mužů. Celkově tyto hovory tvoří přibližně 60 % a 40 % činí hovory žen.⁹

3.3.2 Tématika hovorů

Policisté se téměř každodenně dostávají do náročných situací během výkonu služby, a to zejména při ohrožení života svého, nebo kolegy, při šetření úmrtí, smrti dětí, při použití služební zbraně apod. Všechny tyto extrémní situace mohou mít silný dopad na jejich psychiku, a proto řada z nich využívá nabízené možnosti a zavolá o pomoc nebo radu na anonymní telefonní linku. Na anonymní linku se obracejí policisté nejčastěji po použití služební zbraně. Mnoho policistů je také nuceno řešit na pracovišti vztahové problémy s nadřízenými a kolegy. Předmětem hovoru bývá i sebevražedná tematika, kdy volající buď sám naznačuje sebevražedné myšlenky, nebo projevuje obavy o svého kolegu. Velmi silný stresující dopad má šetření dopravní nehody s úmrtím dítěte. Mimo extrémních stresujících prožitků v souvislosti s výkonem služby jsou častým tématem hovorů partnerské a rodinné vztahy, osobní problematika a problémy na pracovišti. Volající z řad veřejnosti bývají často oběťmi trestných činů a jiného protiprávního jednání nebo jimi mohou být senioři, dezorientovaní lidé, lidé s duševním onemocněním a občané, kterým policisté nemohou pomoci pro jejich momentální psychický stav. Na linku dále volají operační důstojníci požadující kontakty na členy týmů PIP v případech mimořádných událostí (např. hromadné dopravní nehody). V rámci spolupráce se na linku obrací i rezortní lékaři nebo psychologové, členové týmů PIP, případně sami policisté. Ti všichni využívají linkařskou databázi kontaktů nebo odborné konzultace, které se týkají řešené problematiky. Služeb linky pomoci v krizi využívají i příslušníci Hasičského záchranného sboru ČR. Z toho plyne i spolupráce s hasičskými psychology a týmy posttraumatické péče (obdoba týmů PIP u policie). Linka spolupracuje také s dalšími mimorezortními zařízeními, např. civilními linkami důvěry, krizovými centry, občanskými poradnami a dalšími neziskovými organizacemi.

⁹ <http://10.227.32.197:85/ops/anonymni-linka-pomoci-v-krizi/> [cit. 2012-01-09].

3.4 Potřebnost linky

Pro každého z týmu linky jsou určité typy hovorů, které jsou pro něj obtížné, například hovory se sebevražednou tematikou nebo různými druhy závislostí. Bývají to také hovory, při nichž na ně volající křičí a nadávají, nebo ty, při nichž se cítí bezmocní (nejčastěji to bývá u obětí domácího násilí). To ovšem neznamená, že takové hovory nezvládnou. Jen jsou pro něj o mnoho náročnější než jiné hovory. Často se také stává, že volající chce mluvit jen se ženou nebo naopak s mužem.

Pracovníci linky jsou přesvědčeni, že je tato služba je potřebná, policisté a hasiči si ji zaslouží, vědí, že je jejich práce stresující, náročná, že často není okolo nikdo, s kým by si mohli o svých problémech promluvit. Pokud tedy policisté a hasiči mohou každému z občanů bez rozdílu pomáhat v krizových situacích a chránit ho, rozhodně by měli mít k dispozici tuto formu péče – možnost anonymního kontaktu ve dne i v noci. Podle názoru týmu linky by to měla být povinnost zaměstnavatele – postarat se o své lidi po psychické stránce. Civilní linky důvěry, které jsou početné a dostupné, nemohou nabídnout takovou znalost policejního prostředí a služebních záležitostí HZS. Policisté a hasiči jsou podle pracovníků linky těmi, kteří si pro svou práci v náročných podmínkách zaslouží odpovídající péči. Ctí názor, že ne všechny problémy musí a může člověk zvládnout sám.

4 POSTTRAUMATICKÁ INTERVENČNÍ PÉČE

U české policie se v roce 1998 začal rozvíjet systém posttraumatické intervenční péče. Jeho účelem byla minimalizace rizik, která jsou spojena s náročným výkonem policejní služby. Každé krajské ředitelství policie a Policejní prezidium ČR má k dispozici posttraumatický intervenční tým, který tvoří intervenenti z řad policistů, občanských zaměstnanců Policie ČR a MV, policejních psychologů a duchovních, kteří prošli speciálním akreditovaným výcvikem. Intervenenti PIP vstupují do tohoto systému a poskytují podporu a pomoc na základě dobrovolnosti.

Posttraumatická intervenční péče je upravena **Závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009**, který byl novelizován **Závazným pokynem policejního prezidenta č. 79/2010**. Koordinátoři jednotlivých týmů PIP jsou jmenováni ředitelem Ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia. Členové týmu PIP KŘP jsou jmenováni rozkazem ředitele daného krajského ředitelství policie. Členové týmu z řad duchovních jsou jmenováni v rozkaze na základě dohody uzavřené MV ČR, Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví.¹⁰

4.1 Posttraumatická stresová porucha

Podle definice se tato porucha projevuje jako „panický strach nebo bezmocnost a je doprovázena řadou dalších typických příznaků. Následuje po těžkém stresu, jehož intenzita překračuje běžnou lidskou zkušenost, a proto se označuje jako trauma – čili těžké „poranění duše“ (Porterfieldová, Kay M. 1998). Parkes považuje za základní rys posttraumatické stresové poruchy (dále jen PTSP) vracející se vzpomínky nebo obrazy traumatických událostí, které se vtírají člověku do mysli a tím navozují vážné stavy paniky a úzkosti. Postižený se snaží vyhnout situacím, které by mohly takové vzpomínky vyvolat. Děsí se jich a snaží se jim proto vyhnout (Parkes, Murray C. a kol. 2007, s. 154). Porterfieldová (1998) uvádí jako příčinu PTSP náhlá, neočekávaná, předčasná úmrtí, domácí násilí, úrazy, nehody, znásilnění, rozvod, živelné pohromy, přepadení, ztráta majetku, přítomnost na místě tragédie atd. PTSP nemusí vzniknout u každého. Záleží na osobnosti daného jedince, jeho věku a emoční zralosti.

¹⁰ <http://10.227.32.197:85/ops/posttraumaticka-intervencni-pece/>[cit. 2012-01-09].

Příznaky PTSP:

- vtíravé příznaky – vtíravé pocity nutící člověka, aby událost prožíval stále znova. Člověk špatně usíná, má děsivé noční sny, ve dne mívá opakované vzpomínky na proběhlé trauma.
- únikové příznaky – snaha vyhnout se jakékoli vzpomínce na danou událost, vyhýbání se činnostem nebo situacím, které mohou vyvolat pocity spojené s traumatem.
- nadměrné vzrušení – lidé stále očekávají, že je potká nějaké další neštěstí, jsou „zbrklí“, cítí se podráždění, špatně se soustředí na každodenní povinnosti.

Pokud trauma bylo obzvláště těžké, duševní a tělesné reakce na krizi trvají týdny i měsíce. PTSP se nemusí projevit ihned, může dojít k tzv. oddálení PTSP.

Faktory ovlivňující vznik a délku trvání PTSP:

- závažnost traumatické události
- bezprostřední blízkost
- tma
- samota
- délka trvání události
- stupeň aktivity či pasivity postiženého během události
- stupeň ztráty vyvolané události
- stupeň smutku

Léčba PTSP

Důležitým předpokladem této léčby je nevyhýbat se odborné pomoci a navázat kontakt s terapeutem. Cílem je získání kontroly nad svými pocity a nebojovat se vzpomínkami, nýbrž přemýšlet o nich, zvýšit sebevědomí osoby a přispět k uspořádání jeho vnitřního světa. V některých státech se tato léčba platí. Terapie s léčebným programem je skupinová nebo individuální a je založena především na přemýšlení o vzpomínkách na onu událost. Nemocný bývá hospitalizován. Absolvování terapie neznamená, že se vzpomínky již vícekrát nevrátí. Rozhodně čas od času se objeví, ale pozůstalý ví, jak se s nimi vypořádá, a to v něm vzbuzuje sebedůvěru. Člověk by tímto uzdravováním neměl procházet sám. Někdy mohou být nápomocni blízcí přátelé či příbuzní, i když nemají profesionální školení, protože umí naslouchat a být oporou.

Existuje mnoho truchlících, u kterých pozorujeme pouze slabší příznaky PTSP. Těm může postačit například poradenská péče či návštěva u specialisty na dané onemocnění. Někteří lidé nenajdou odvalu požádat o pomoc a svůj problém řeší nadměrným pitím alkoholu či užíváním drog nebo tlumících léků.

Informace, kde najít pomoc, najdeme v každém městě i na veřejných místech, aby lidé věděli, kam se mohou v případě potřeby obrátit. Mnohá města provozují i bezplatné linky. Jsou to:

- krizová centra
- linka důvěry
- pedagogicko-psychologická poradna
- poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy
- psychoterapeutická centra a pracoviště
- psycholog a psychoterapeut jako poradce¹¹

4.2 Druhy zátěžových reakcí

Náročná životní situace (stres, konflikt, frustrace)

Stres je součástí našeho každodenního života a reakce organismu na stresové podněty vždy sehrávaly velmi důležitou úlohu v přežití lidstva. Jednu z prvních ucelenějších koncepcí formuloval v roce 1914 W. B. Cannon. Dotýkala se otázek rezistence a adaptace a jejím ústředním pojmem byla tzv. poplachová reakce. H. Selye říká: „Stres je určitým stavem těla i mysli a má na ně určitý dopad.“ Podle R. S. Lazaruse stres nemůže být vymezen objektivně. To, co rozhoduje o přítomnosti stresu, je způsob, jakým vnímáme nebo hodnotíme situaci. Stres prožíváme v okamžiku, kdy situaci vnímáme jako přesahující naše osobní adaptační zdroje.

Konflikty představují stresový stav organismu a stres je součástí našeho každodenního života a reakce organismu na stresové podněty vždy sehrávaly velmi důležitou úlohu v přežití lidstva. Jednu z prvních ucelenějších koncepcí formuloval v r. 1914 W. B. Cannon. Dotýkala se otázek rezistence a adaptace a jejím ústředním pojmem byla tzv. poplachová reakce. H. Selye říká: „Stres je určitým stavem těla i mysli a má na ně určitý dopad.“ Podle R. S. Lazaruse stres nemůže být vymezen

¹¹ PORTERFIELDOVÁ, K. *Jak se vyrovnat s následky traumatu*. 1. vyd. Praha: NLN, 1998. 326 s, ISBN 80-7106-262-6.

objektivně. To, co rozhoduje o přítomnosti stresu, je způsob, jakým vnímáme nebo hodnotíme situaci. Stres prožíváme v okamžiku, kdy situaci vnímáme jako přesahující naše osobní adaptační zdroje.

Frustrací se rozumí takové situace, kdy vnější či vnitřní překážky blokují možnost uspokojení aktualizovaných potřeb jedince.

Termín stresor lze zjednodušeně chápat jako „na člověka negativně působící vliv“, který vyvolává stres. Stresorem můžou být nejrůznější podněty, např. materiální faktor (nedostatek potravy či tekutin), může být i extrémní změna barometrického tlaku, nedostatek času, osamocení či nedostatek místa.

Stres vzniká tehdy, působí-li na člověka nadměrně silný podnět dlouhou dobu nebo ocitne-li se v nesnesitelné situaci, jíž se nemůže vyhnout, a setrvá-li v ní. Ve stávajícím biologickém pojetí použil H. Selye jako označení pro nespecifickou fyziologickou reakci organismu, probíhající jako „*generální adaptační syndrom*“ (GAS).¹²

Strategie zvládání stresových situací

Jsou chápány jako složitý myšlenkový pochod, ve kterém se jedinec rozhoduje pro určitá řešení a osobní postoj k tíživým událostem. Směřuje k hledání zdrojů vnitřní duševní síly. Dělíme je na **aktivní strategie** (jsou charakterizovány odvahou pustit se do boje se stresem) a na **pasivní strategie** (jsou to postupy charakterizované vnějším klidem, pasivitou). Při vykonávání policejní praxe mohou nastat dva krajní negativní psychické stavy: stres, nedostatek sebevědomí a neúměrná sebejistota. Dále se zabýváme také obrannými mechanismy, které probíhají jako bezděčné pokusy o zvládnutí situace tím, že ji překrucujeme tak, aby se stala přijatelnou a neohrožovala naše sebepojetí. Všímáme si také první pomoci v akutní stresové situaci. Některé techniky probíhají i na zcela vědomé bázi jako tzv. vyrovnávání se s náročnými životními situacemi v průběhu celého vývoje, techniky relaxace a sebezáchovné techniky.

¹² PRAŠKO, J. (Tomáš Hájek, Marek Preis). *Posttraumatická stresová porucha a jak se jí brání.*, Praha: Maxdorf, 2002. 188 s, ISBN 80-859-12-80-5.

PRAŠKO, J. *Stop traumatickým vzpomínkám: Jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu.* 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 245 s, ISBN-80-7178-811-2.

Je dokázáno, že i policisté mohou v mimořádných situacích vykazovat psychické a tělesné příznaky akutní stresové reakce. V situacích, kdy už policista nezvládne boj se stresem, měl by požádat o pomoc pracovníky krizové intervence. Je to rychlá pomoc pro člověka v libovolné krizové situaci, založené zejména na technice rozhovoru.

Stresová reakce se v podstatě nevyhýbá nikomu. I lidé, kteří se domnívají, že bez problémů a vždy sami zvládnou všechny, i extrémní, požadavky policejní služby, se můžou dostat do situace, se kterou se „jen tak“ nevypořádají. „Duševní otřes“ je při traumatizujících událostech normální lidskou reakcí v nenormální situaci.

Podle jednotných mezinárodních předloh pro diagnostiku psychických poruch se rozlišuje mezi akutní a posttraumatickou zátěžovou reakcí. *Akutní zátěžová reakce* se projevuje během prvních čtyř týdnů po traumatu a v průběhu tohoto této doby rovněž odezní. Pokud trvají symptomy déle než jeden měsíc, hovoří se o *posttraumatické zátěžové reakci*. Ta se projeví zpravidla během prvních tří měsíců po traumatu. Může ale nastat i o několik měsíců nebo dokonce i let později. V tom případě se jedná o *zpožděnou reakci*.¹³

Při akutní zátěžové reakci dochází během traumatizující události nebo po ní k následujícím příznakům:

- pocit bezmocnosti, lhostejnosti;
- změněné vědomí s omezeným vnímáním sebe sama a okolí (trans);
- pocit odpoutání od reality, člověk se slyší mluvit jakoby z dálky;
- představy a pocity jsou slabé, vlastní myšlení a jednání je prožíváno jaksi neosobně, jakoby mechanicky nebo automaticky;
- pocit, že člověk není sám sebou, že je odpoután a pohybuje se mimo své tělo;
- chybí vzpomínky na důležité podrobnosti traumatu.

Příznaky jak akutní, tak i posttraumatické zátěžové reakce jsou:

- opětovné prožívání traumatu
- traumatická událost se neustále vrací do myšlenkových procesů, opakují se tíživé sny;

¹³ PRAŠKO, J. (Tomáš Hájek, Marek Preis). *Posttraumatická stresová porucha a jak se jí brání.*, Praha: Maxdorf, 2002. 188 s, ISBN 80-859-12-80-5.

PRAŠKO, J. *Stop traumatickým vzpomínkám: Jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu.* 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 245 s, ISBN-80-7178-811-2.

- pocit, jakoby se traumatická událost opět vrátila, intenzivní psychické utrpení při konfrontaci s událostmi, jež symbolizují prožitek (např. den výročí události);
- tělesné reakce při konfrontaci s událostmi, jež symbolizují prožitek;
- vyhýbání se věcem či událostem, které připomínají tíživý prožitek;
- neschopnost rozpomenout se na důležitou část traumatu;
- může se snížit obecná připravenost k reakci, což může vést k citovému ochuzení, nechuť k dříve důležitým aktivitám a rezignaci při maličkostech
- vzniká pocit izolace resp. odcizení od ostatních;
- je omezen afekt, může dojít např. k tomu, že je snížena schopnost prožívání pozitivních emocí;
- mohou nastat poruchy spánku, podrážděnost, problémy s koncentrovaností a přehnané úzkostné reakce.

4.3 Traumatizující události

Vážné ohrožení a poškození vlastního života nebo tělesné integrity, vážné ohrožení nebo poškození vlastních dětí, partnera v manželství nebo blízkých příbuzných a přátel, náhlé zničení vlastního obydlí, braní rukojmích a únosy, použití zbraně se smrtelnými následky či těžkými zraněními, pohled na těžká zranění či případy kruté smrti, prožitek, kdy bylo zapotřebí přihlížet, jak jiná osoba v důsledku nehody resp. tělesného násilí byla vážně zraněna či zemřela, intenzivní strach, bezmocnost či pocit extrémního odporu.

Psychické a tělesné příznaky vyvolané emocionálním otřesem zpravidla po několika dnech odezní. Extrémní zážitky ležící až za hranicí obvyklých lidských zkušeností však mohou způsobit hluboký duševní otřes, který ovlivní další život a prožitky postižené osoby. Lidé traumatizovaní v důsledku závažných extrémních prožitků jsou často vnitřně rozervaní, rozlišují například mezi životem „před“ a životem „po“ události, která změnila jejich život.

Velmi často prožívají existenční nejistotu a zpochybňují své dosavadní přesvědčení o „normálnosti“, „pořádku“ či „kontrole“. V této situaci by neměli být ponecháni sami sobě. Jsou-li příznaky posttraumatické zátěžové reakce včas rozpoznány, může vhodná pomoc zabránit chronickému průběhu obtíží.

Osoba, která je postižená extrémním prožitkem by neměla být ve své situaci ponechána sama sobě. Je třeba zamezit tomu, aby došlo k rozvinutí posttraumatické zátěžové reakce. K tomu může přispět jak okolí tak i sám postižený.¹⁴

¹⁴ HZS ČR-HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR/INFORMACE PRO NADŘÍZENÉ, POSTIŽENÉ, KOLEGY, ŽIVOTNÍ PARTNERY, *Akutní a posttraumatické stresové reakce po mimořádných událostech při výkonu služby*. Praha: Psychologická služba MV-GŘ HZS ČR, 2004. 316 s, ISBN 80-86640-25-6.

Postižený

Psychická situace postiženého je poznamenána především hlubokou nejistotou a narůstajícími pochybnostmi, popřípadě i pocity viny. Často musel jednat v časové tísní a možná ve velmi nebezpečné situaci a proto se také sám sebe zpětně ptá, zda jednal správně, nebo zda mohl jednat jinak. Přemýšlí o tom, jak se nyní nadřízení, kolegové, příbuzní k němu budou chovat a jak se postaví ke sporným událostem. I když si není sám sebou jistý, snaží se zjistit, jak se k němu ostatní lidé stavějí. Přitom reaguje, ať chce či nechce, i na ty nejmenší signály a náznaky tak, že si je vykládá negativně. Měl by vědět, že se momentálně nachází ve výjimečné duševní situaci, a proto se stává citlivější. Měl by si také pozorně všimnout svých vlastních pocitů a reakcí, zvláště těch negativních (pocit'uje-li např. odmítání nebo má-li přání vyhýbat se sociálním kontaktům apod.) Samozřejmě, že je možné se v takové situaci na krátkou dobu stáhnout a duševně se stabilizovat. Na druhé straně však pomáhá, když se vypovídá někomu, kdo má pro něj pochopení. Svěří-li se postižený se svými pocity a potížemi, nebude se k němu pak jeho okolí chovat nejistě a necitlivě.

Nadřízený

Nadřízený by měl postiženému nejdříve poskytnout určitou ochranu. Sem patří šetrný přístup bezprostředně po události. Nadřízený by měl být vždy k dispozici pro rozhovor, aniž by zpočátku pokládal otázky ve vztahu k bližším okolnostem události, které by mohly působit příliš zvědavě. Všechny otázky, které zůstanou nezodpovězeny, se vyjasní později. V důvěrném rozhovoru si může nadřízený učinit osobní obrázek o psychickém stavu policisty, nabídnout možnosti pomoci a také s ním projednat další postup. Dokáže-li postiženého policistu dostatečně zapojit do rozhovoru, nebude se policista obávat, že se „něco“ rozhoduje za něho. Je důležité vysvětlit postiženému policistovi další postup a také případné důsledky, které z toho vyplynou. Měl by mít jasnou představu o tom, co nastane v bezprostřední budoucnosti. K tomu je zapotřebí velké dávky empatie a lidskosti.

Kolegové

Postižení vyprávějí, jak blahodárně na ně působila a jak jim po traumatizující události pomohla účast a připravenost jejich kolegů, kteří je vyslechli a byli tu jen pro ně. Zvýšená citlivost postiženého po traumatizující události může být příčinou toho, že neuvážené nebo letmo řečené poznámky, kterým by za jiné situace nepřikládali žádný

význam, pocitují nyní jako výčitky. V takové situaci normální obranné duševní reakce více či méně odpadají. Dokonce i následné maličkosti pak mohou vést k dalším duševním otřesům. Postiženému policistovi může pomoci, když se kolegové vcítí do jeho situace a uvědomí si, že daná tíživá událost by mohla postihnout i je. Měli by se k němu chovat tak, jak by si přáli, aby se v podobném případě zacházelo s nimi. Bude jim pak připadat jednodušší jednat s ním opatrněji než obvykle, mít trpělivost a volit slova uvážlivě.

Životní partner

Extrémním prožitkem je vždy do určité míry zasažen také životní partner postiženého. I on je tím, co se děje kolem partnera otřesen a cítí se nejistě. Pokud však dokáže poskytnout partnerovi vstřícnou a ochranu atmosféru, pak může rychleji a lépe extrémní prožitek zpracovat. Setká-li se však s nepochopením, může proces vyrovnávání se s traumatizující událostí blokovat. Je důležité, aby byl životní partner v době po extrémním prožitku stále nevtíravě k dispozici. Měl by naslouchat tehdy, když chce postižený sám hovořit a neměl by na něho naléhat nebo se ho vyptávat. Přitom by měl vědět, že je velmi důležité stát při postiženém po celou dobu a nechat mu potřebný čas, aby se mohl opět vzpamatovat. Měl by se rovněž snažit pochopit, že po traumatickém prožitku se jeho partner uchyluje do ústraní a že může být velmi těžké o tom hovořit. Toto chování ovšem neznamená, že postižený odmítá pomoc. Po určité době může mít postižený potřebu si o všem pohovořit. Pak nastane důležitý okamžik, kdy by se měl partner chovat pozorně a být vnímavým posluchačem. Pokud životní partner postiženého také pocítuje strach nebo nejistotu, měl by si i on nechat poradit např. od psychologa či lékaře.

Aby došlo ke snížení stresové reakce, a omezení možných negativních psychologických dopadů pomáhá okamžitý rozhovor, který by se měl konat během několika málo hodin po závažné události. Rozhovor, který probíhá co nejdříve po události, může vést člen týmu, kterého si postižený sám vybere. K dispozici mu bude pracovník týmu posttraumatické intervenční péče české policie. Může to být pro tyto účely vyškolený policista, policejní psycholog či lékař, popřípadě duchovní.¹⁵

¹⁵ SÝKORA, J. (Jaroslav Dvořák, Vladimír Ševčík) *Chování člověka v krizových situacích*. Zlín: Univerzita Tomáše Baťi ve Zlíně, 2009. 187 s, ISBN 978-80-7318-826-9.

4.4 Postup při sdělování tragické zprávy

Jednou z velmi traumatizujících situací je oznamování tragické zprávy pozůstalým. Tato činnost je jednou z mnoha nepříjemných situací, kterou by měl policista zvládnout při svém výkonu služby. Jak policista, tak i běžný občan reaguje na špatnou zprávu jinak. Policista se se zátěžovými situacemi může setkávat každodenně a i přesto může být reakce pokaždé jiná a nelze se dopředu připravit. Existuje pouze doporučený postup, sestavený policejními psychology, ve kterém lze najít jak oznamovat tragickou zprávu a čeho se vyvarovat. Tento postup není pro policistu závazný, spíše se jedná o radu. Najdeme jej na intranetových stránkách policie ČR. Pro policisty jsou připravovány pravidelné prezentace psychologů, kde se toto problematikou zabývají. Na těchto sezeních bývají řešeny situace, se kterými se policisté setkali ve výkonu služby a jsou rozebírány jednotlivé způsoby řešení. Účelem této komunikace je vyvarovat se dalších chyb, případně si předat zkušenosti.

Oznamování tragické zprávy

Je to psychicky náročná záležitost nejen pro oznamovatele. Způsob sdělení nezmění tragickou událost, ale může ulehčit přijetí. Každá situace může být jiná, proto je velmi důležité přistupovat šetrně, taktně a je potřeba empatie.

Příprava:

- sdělujeme ve dvojici
- zjistíme přesné údaje o oběti a její rodině (adresa, jména, zdravotní či psychický stav, další důležité informace)
- shromáždíme si co nejvíce informací o okolnostech úmrtí a místa, kde se nachází tělo

Realizace:

- sdělujeme zásadně osobně, NIKDY ne po telefonu
- ověříme si, zda jsme na správné adrese
- důkladně si ověříme jména osob, se kterými budeme mluvit
- představíme se
- zeptáme se, zda můžeme jít dál!! NEOZNAMUJEME VE DVEŘÍCH!!
- dle možností zajistíme nepřítomnost dětí
- společně se posadíme

- rozhovor postupně směřujeme ke sdělení: „je nám to velmi líto“ a podáme závěrečnou nepříjemnou zprávu
- začínáme oslovením příjemce zprávy „Pane/paní ... stala se tragická událost. Váš manžel/syn zemřel.“ Potom následuje hlavní sdělení (zda to byla nehoda, trestný čin, jak a kdy k tomu došlo). Následuje naše sdělení: „Je nám to moc líto“.
- sdělení by mělo být věcné a bez krvavých podrobností
- nutné sdělovat jen PRAVDIVÉ INFORMACE!!
- můžeme se setkat s reakcemi popření: „to se nemohlo stát“ „to není pravda“ „to jste se spletli“, reagujeme slovy: „je nám to velmi líto“ apod.
- nechejme prostor pro ostatní otázky pozůstalých jako např.:
- proč se to stalo zrovna mně“
- proč se to vůbec stalo“ – je třeba si uvědomit, že se lidé v takové situaci potřebují vypovídat → podporujeme je aktivním nasloucháním
- buďte připraveni na šokovou reakci (dušnost, omdlení, zoufalý pláč)

Jak se chovat po předání informace:

- tak jak to cítíte, ale vše přirozeně a opatrně! (využití dotyků: podepření, položení ruky kolem ramen, pohlazení, objetí)
- podejte vodu - tím podporujete a dodáváte pocit bezpečí
- setrvejte s pozůstalým na místě tak dlouho, jak uznáte za vhodné
- doporučuje se ponechat informovanou osobu v péči blízkých nebo dobrých známých (sousedů, příbuzných)
- pokud jde o osamělou nebo starší osobu, můžeme zvážit i přítomnost kněze

Co dál?

- pokud to situace umožňuje a pozůstalí si to přejí, je dobré umožnit jim rozloučení s blízkým
- instruovat blízké (o dalším předpokládaném průběhu, potřebách osoby a vhodné péči o ně), otázka medikace
- poskytnout pozůstalým kontakty: na sebe (jméno, telefonní číslo) na pohřební službu, kde se nachází tělo, na vyšetřovatele, psychologa, psychiatra, popř. další organizace (BKB)
- můžeme si vzít telefonní kontakt na pozůstalého

Vyhnete se:

- neutěšujte tím, že dáváte příklady z nejbližšího okolí
- neříkejte, že chápete, není to pravda, je lepší poslouchat a svým chováním dávat najevo, že je vám to líto
- úřední formality (předání věcí) lze řešit i později, není zapotřebí pozůstalé tímto ještě zatěžovat

Zásady úspěšné komunikace v náročných situacích

Co obvykle pomáhá:

- být lidský, zdvořilý, taktní
- dobře se připravit, získat předem informace
- zmapovat situaci na místě
- zajistit bezpečnost svou i člověka, se kterým jednáme
- chovat se citlivě, dbát na lidskou důstojnost, akceptovat
- neutišovat pláč
- pomáhat při hledání strategií
- nespěchat, ale ani zbytečně komunikaci neprotahovat
- neopouštět klienta, popřípadě komentovat vzdálení se
- mluvit srozumitelně, jednoduše
- podávat reálné informace, tragické zprávy „dávkovat“

Říkejme:

- „to jsou normální reakce na tuto situaci“
- „je pochopitelné, že to takto prožíváte“
- „věci už možná nikdy nebudou jako předtím, ale budou lepší a vy se budete cítit lépe“
- „je mi to líto“

Zásady úspěšné komunikace v náročných situacích:

Co obvykle nepomáhá:

- uspěchanost
- sliby, které nelze dodržet

- „milosrdné lži“, obelhávání
- používání nesrozumitelných odborných termínů, atd.
- neúčelné utěšování a dávání rad typu:
 - „Vzchopte se, máte pro koho žít!“ (třeba nemá)
 - „Musíte teď být silný/á!“
 - „Vím, jak se teď cítíte, jak vám teď je.“
 - „Mohlo to být ještě horší.“
 - „Vzmužte se trochu.“
 - „Jste pořád mladá, můžete se znovu vdát.“
 - „Čas to zhojí.“
 - „To se spraví, to bude dobré.“
 - „Máte celý život před sebou!“

Dopravní nehody, náhlá úmrtí:

- pro pozůstalé otřesná traumatizující událost
- přichází náhle, nečekaně „jako blesk z čistého nebe“
- veškeré pocity jsou normálními reakcemi na nenormální situaci!!!
- každý prožívá situaci jinak (časové hledisko, intenzita, pocity)
- pokud člověk navenek neprojevuje žádný smutek, neznamená to, že žal neprožívá
- ne vždy dojde mezi blízkými ke vzájemné podpoře
- psychofarmaka pomohou lépe zvládat běžné každodenní situace
- pozůstalý má právo dělat, co sám chce, ne co chtějí ostatní

Doporučení pro svépomoc v krizi:

- být na sebe hodný, nepřetěžovat se, brát ohled na své možnosti
- nepěstovat v sobě pocity viny
- pečovat o své tělo (jídlo, sport, masáž, koupel,...)
- pokusit se dodržovat pravidelný denní rytmus
- nezatěžovat se změnami v bytě
- nespěchat s důležitými rozhodnutími (stěhování, změna práce) nebát se požádat ostatní o konkrétní pomoc
- být ve společnosti příjemných a chápajících lidí
- do ničeho se nenutit

- možnost vést si deník, zapsat si pocity a myšlenky
- nebránit se zvýšené potřebě spánku
- možnost vyhledat osoby s podobnou zkušeností
- nebát se obrátit na odbornou pomoc

4.5 Následky mimořádné zátěže

Dopad mimořádné zátěže na psychiku se může projevit podrážděností, vztekem, úzkostí, depresí, pocitem bezmocnosti, nejistoty, viny či studu, snižuje se schopnost prožívat pozitivní emoce, nastávají problémy se spánkem, ztrácí se životní spokojenost apod. Extrémní nebo dlouhodobá psychická zátěž se také může projevit zdravotními problémy (kardiovaskulární potíže, bolesti hlavy, bolesti zad, zažívací problémy apod.). Uvedené problémy mohou policistu zaskočit svou intenzitou nebo nezvyklostí. Negativně mohou ovlivnit také jeho pracovní výkon a rodinné vztahy. Často se podílí na ztrátě životní spokojenosti, pocitech marnosti a bezvýhodnosti, profesním vyhoření, pocitech odcizení se sobě i druhým. V extrémním případě pak může dojít k pracovní neschopnosti, závislosti na alkoholu nebo sebevražedným úvahám.

4.6 Výběr intervenanta PIP a způsob kontaktu

Členové týmu PIP jsou kdykoliv připraveni poskytnout policistům specifické informace, potřebnou podporu, pomoc či zprostředkovat další odbornou péči (i mimo rezort). Týmy pracují nezávisle a tak, aby byla zachována maximální diskrétnost a anonymita policisty. Garantují mlčenlivost o všech informacích, které se od klienta dozvědí. Policisté si mohou sami vybrat intervenanta PIP, se kterým chtějí hovořit, případně se obrátit na koordinátora týmu (seznamy interventů jsou k dispozici na intranetových stránkách každého krajského ředitelství policie). Vybraného člena intervenčního týmu mohou kontaktovat:

- osobně
- telefonicky přímo
- telefonicky prostřednictvím operačního střediska
- telefonicky prostřednictvím linky pomoci v krizi

Při zcela nezávazném setkání pak mohou policista a intervent PIP společně najít východisko ze svízelné situace. Se souhlasem policisty může být dohodnuto setkání s rodinnými příslušníky, kolegy, nadřízenými, případně dalšími osobami.¹⁶

4.7 Podmínky při žádosti o intervenci

O posttraumatickou intervenční péči může požádat jak sám policista, tak i jemu blízká osoba, kolega nebo nadřízený. V některých individuálních případech, pokud se o závažné situaci dozví, může být tým PIP proaktivní a iniciativně intervenci sám nabídnout. V určitých případech by měl nabídku této péče zprostředkovat pracovník operačního střediska. Základní podmínkou realizace je však vždy souhlas policisty (nebo policistů), kterého se intervence týká. Intervenci je možné poskytnout jak individuálně, tak skupinově, nejen za účelem zmírnění dopadů silně traumatizující situace, ale také jako prevenci rozvoje potíží v budoucnu. Setkání interventa s policistou lze uskutečnit v dohodnutém čase na dohodnutém místě, a to i mimo pracoviště policisty nebo interventa. Posttraumatická intervenční péče je poskytována bezplatně. V situacích mimořádných událostí jako jsou např. povodně, teroristické útoky, vážné dopravní nehody je systém PIP na vyžádání krizového řízení využitelný také pro pomoc občanům, případně pro přípravu a podporu policistů, kteří s občany dále pracují.

Za metodické řízení systému posttraumatické intervenční péče odpovídá vedoucí psycholog Policie ČR, který navrhuje koordinátory jednotlivých týmů. Garantem etické a odborné kvality systému posttraumatické intervenční péče je psychologické pracoviště MV (oddělení psychologie odboru personálního MV ČR), které zajišťuje odbornou přípravu interventů a spolupodílí se s vedoucím psychologem Policie ČR na koncepci a rozvoji systému PIP.

Mezi reálná hromadná neštěstí, kdy byli nasazeni členové týmu PIP Policie ČR v rámci integrovaného záchranného systému ČR v pomoci občanům i policistům, patřila např. práce s občany zasaženými tsunami v jihovýchodní Asii v r. 2004, evakuace občanů po teroristickém útoku v Egyptě v r. 2005, srážka tramvají ve Vřesině v r. 2008, vlaková nehoda u Studénky 2008, povodně 2009 a 2010.¹⁷

¹⁶http://ppportal.pcr.cz/vltavska/vltavska%202008/psychologick%c3%89%20slu%c5%bdby/mpp_brozura.pdf[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/posttraumaticka-intervencni-pece/>[cit. 2012-01-09].

¹⁷http://ppportal.pcr.cz/vltavska/vltavska%202008/psychologick%c3%89%20slu%c5%bdby/mpp_brozura.pdf[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/posttraumaticka-intervencni-pece/>[cit. 2012-01-09].

5 PSYCHOLOGICKÁ POMOC OBĚTEM TČ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

5.1 Právní úprava

ZPPP č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

RPP č. 110/2010, kterým se uveřejňuje dohoda mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o. s. o poskytování pomoci obětem trestné činnosti.

RŘ KŘP Msk č. 143/2010 v platném znění, kterým se zřizuje intervenční tým pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

Pokud se člověk stane obětí jednání, o kterém se domnívá, že by mohlo být trestným činem, nachází se v nelehkém období. Zvláště v případě, pokud vůči němu bylo spácháno násilí, cítí se zaplaven mnoha různými pocity a potížemi, které jsou však normální reakcí každého člověka na prožité trauma. Zvláště v případech násilných trestných činů se může jednat o pocit strachu, úzkosti, prázdnoty a otupění, vyčerpání, žalu, smutku, deprese, viny, hanby, vzteku a podrážděnosti, paniky, zmatenosti, ztráty soukromí a kontroly, bezmocnosti, může trpět nočními můrami, ztrátou paměti nebo fyzickými příznaky nemoci. Podobné to může být i v případě, že se obětí stal někdo z jeho blízkých. Není nutné, aby byl člověk se svými pocity sám. Neměl by se bát požádat o pomoc odborníka, například v některé z pomáhajících organizací. Je pravděpodobné, že bude potřeba získat informace, aby se v nové situaci dobře zorientoval.

Dohoda mezi PČR a Bílým kruhem bezpečí

Rozkaz PP č. 110 ze dne 13. srpna 2010 upravuje dohodu o poskytování pomoci obětem trestné činnosti a o předávání osobních údajů při zajišťování pomoci na základě souhlasu. Aktivita na straně PČR a Bílého kruhu bezpečí je určena výhradně pro pozůstalé po obětech násilných trestných činů, pro oběti trestného činu s následkem vážné újmy na zdraví a oběti znásilnění.

Bílý kruh bezpečí

Je to občanské sdružení založené v roce 1991. Zaměřuje se především na pomoc obětem a svědkům trestných činů. Působí při prevenci kriminality. Poskytuje komplexní poradenství jako bezplatnou psychologickou i sociálně právní péči. Na území naší republiky fungují dvě celostátní telefonní nonstop linky:

☎ 251 511 313 DONA Linka (linka domácí násilí)

☎ 257 317 110 BKB Linka (linka centrály Bílého kruhu bezpečí)¹⁸

5.2 Systém psychologické pomoci

Systém psychologické pomoci obětem byl u Policie ČR zaveden v polovině roku 2010. Tato služba je zajišťována skupinou krizové intervence, krizoví interventi jsou speciálně vyškoleni pro přímou krizovou intervenci obětem i nepřetržitou telefonickou podporu. Systém psychologické pomoci obětem se uplatňuje zejména ve vztahu: k pozůstalým po obětech úmyslných násilných trestných činů s následkem smrti; ve vztahu k oběti pokusu vraždy nebo zabití; oběti s těžkou újmou na zdraví; oběti znásilnění; dětské oběti, seniorovi, hendikepované oběti či jiné osobě ohrožené sociálním vyloučením, na kterých byla páchána úmyslná trestná činnost; oběti obchodování s lidmi; oběti domácího násilí či nebezpečného pronásledování; oběti trestných činů páchaných z nenávisti; oběti mimořádných událostí; oběti dopravní nehody s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalým po oběti nehody; rodinám pohřešovaných osob, zejména dětí či k osobě, které je poskytována krátkodobá ochrana. Policisté se v problematice osob, které byly zasaženy výše uvedenými událostmi, mohou obrátit na speciální nonstop telefonní číslo: **974 834 788**, kde získají další profesionální podporu a informace.

5.3 Zajištění psychologické péče oběti trestného činu

Policisté jsou zpravidla mezi prvními, kteří se dostávají do kontaktu s oběťmi trestné činnosti a oběťmi mimořádné události a s vědomím, že se jedná o člověka, který prožívá těžkou osobní situaci a často se nachází v extrémním psychickém rozpoložení, jsou připraveni takovému člověku svým profesionálním přístupem zajistit odbornou

¹⁸ <http://www.policie.cz/clanek/anonymni-linka-pomoci-v-krizi.aspx> [cit. 2012-01-09].

psychologickou pomoc zajišťovanou vyškolenými krizovými interventy z řad Policie ČR. Smyslem pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádné události je poskytnutí přímé krizové intervence vyškolenými krizovými interventy a zprostředkování následné psychologické pomoci v součinnosti s Bílým kruhem bezpečí a dalšími externími organizacemi, při zajištění nepřetržité telefonické podpory systému psychologické pomoci. V rámci Policie ČR, která se zavázala k pomoci obětem trestné činnosti s vědomím, že se jedná o jednu ze základních moderních policejních činností vyžadovanou společností, je tato činnost zajišťována odborem psychologických služeb.

V podmínkách Krajského ředitelství policie Zlínského kraje je psychologická pomoc obětem trestného činu a mimořádných událostí zajišťována odborem psychologických služeb, v přímé krizové intervenci, zajišťované vyškolenými krizovými interventy s nepřetržitou telefonickou podporou systému psychologické pomoci (**tel. linka 834788**) v součinnosti s Bílým kruhem bezpečí a dalšími externími organizacemi

V pracovní době:

- psychologem odboru psychologických služeb

V mimopracovní době:

- krizovým interventem v dosažitelnosti dle teritoria¹⁹

5.4 Oběti trestných činů, u kterých se systém psychologických služeb uplatňuje

Upravuje Závazný pokyn policejního prezidenta č. 97 ze dne 1. 7. 2010

Psychologická péče je uplatňována ve vztahu:

- k pozůstalým po obětech úmyslných násilných trestných činů s následkem smrti
- k oběti pokusu trestného činu vraždy nebo zabití

¹⁹ <http://www.policie.cz/clanek/anonymni-linka-pomoci-v-krizi.aspx> [cit. 2012-01-09].
<http://10.227.32.197:85/ops/psychologicka-pomoc-obetem-tc/>[cit. 2012-01-09].

- k oběti, které byla jiným úmyslným násilným trestným činem způsobena těžká újma na zdraví
- k oběti trestného činu znásilnění
- k dítěti nebo senioru, na kterém je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost
- k oběti trestných činů obchodování s lidmi
- k oběti domácího násilí či nebezpečného pronásledování
- k oběti trestných činů páchaných z nenávisti
- k oběti mimořádných událostí
- k oběti dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalým po obětech nehod s následkem smrti
- k rodinným příslušníkům pohřešované osoby, zejména pohřešovaného dítěte
- k osobě, již je poskytována krátkodobá ochrana
- k případům sebevražd, sebezabití, sebepoškození či úmrtí bez známek cizího zavinění, ke kterému z úřední povinnosti vyjíždí policie

Policista (zpravidla vedoucí výjezdové skupiny, dozorčí základního útvaru policie, vedoucí pracovník), který je v přímém kontaktu s obětí TČ a má informace k okolnostem spáchání trestné činnosti a jsou dány podmínky k poskytnutí přímé krizové intervence, vyrozumí „operačního důstojníka“ IOS s žádostí o vyslání krizového interventa.

Vyslání krizového interventa může iniciovat i sám „operační důstojník“ IOS, na základě jemu předávaných průběžných informací, jsou-li dány podmínky k poskytnutí přímé krizové intervence.

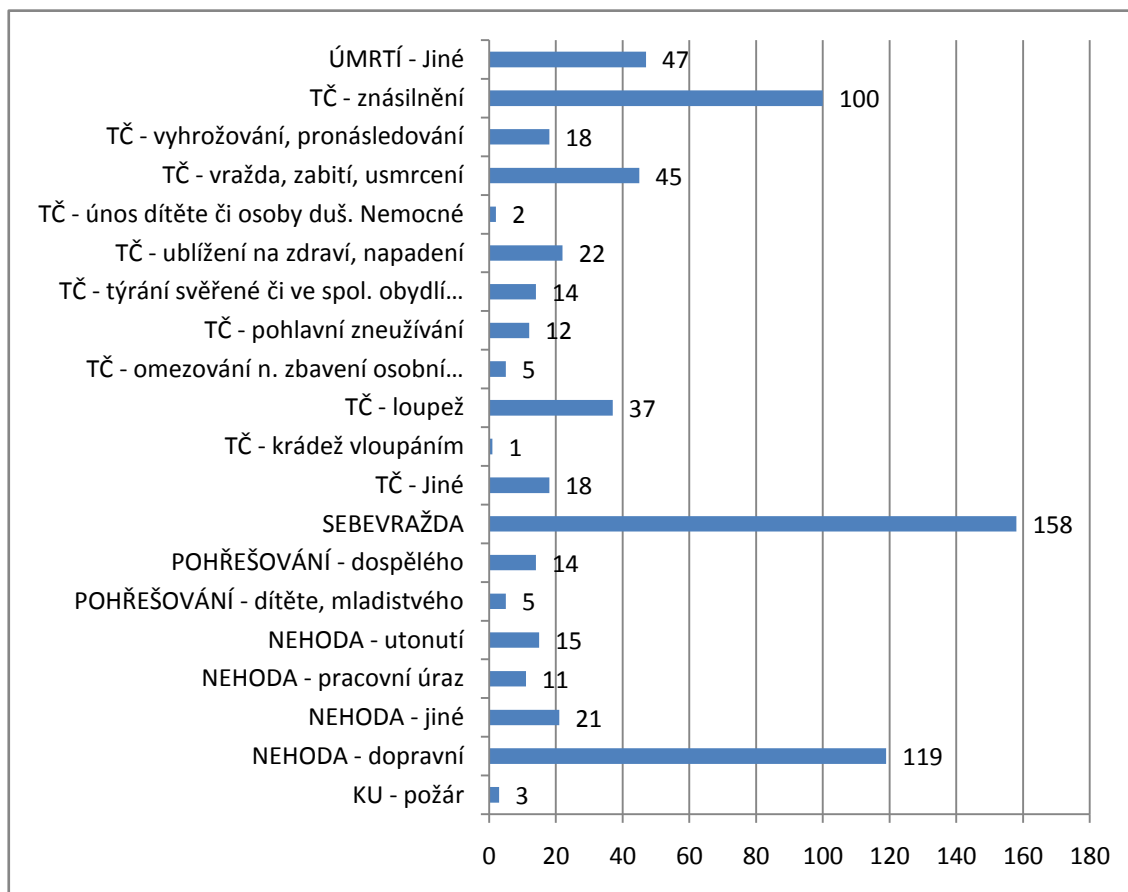
„Operační důstojník“ IOS zajistí dle požadavku vyslání na místo a z místa poskytnutí krizové intervence krizového interventa.

Krizovým interventem je poskytnuta psychologická pomoc společně s následnou nezbytnou činností v rámci pomoci oběti TČ,

Krizový intervent o poskytnutí krizové intervence vyrozumí „operačního důstojníka“ IOS, který skutečnost o poskytnutí psychologické pomoci oběti TČ krizovým interventem vyznačí do IS Maják.

5.5 Typy trestných činů a mimořádných událostí

Graf 2: Statistický přehled TČ a MU za rok 2010 ²⁰



5.6 Možnosti kompenzace obětí trestných činů

Pokud se stane člověk obětí trestného činu a utrpí nějaký druh škody – na zdraví, na majetku, existuje podle konkrétní situace několik možností, jak mu může být tato škoda alespoň částečně kompenzována.

²⁰ http://ppportal.pcr.vltavska/vltav_pr.htm[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/psychologicka-pomoc-obetem-tc/>[cit. 2012-01-09].

Pachatel je známý

Lze se na něm domáhat náhrady škody způsobem:

- připojit se k trestnímu řízení s návrhem na náhradu škody v rámci tzv. adhezního řízení
- podat žalobu na náhradu škody podle občanského zákoníku – uplatnit nárok v občanském soudním řízení
- uplatnit obě uvedené možnosti

Lze získat pomoc od státu:

- dle zákona o pomoci obětem násilných trestných činů
- sociální dávky
- státní sociální podpora

Lze získat pomoc od pojišťovny:

- pojištění odpovědnosti za škodu uzavřené pachatelem, jeho povinné ručení
- životní, zdravotní, úrazová pojistka oběti či její pojištění domácnosti, motorového vozidla či jiného majetku
- pojistky spojené s platebními kartami

Jiné zdroje pomoci:

- nadace
- sbírky
- nadační fondy

Pachatel je neznámý

Lze získat pomoc od státu:

- dle zákona o pomoci obětem násilných trestných činů (z. Č. 209/97 Sb.)
- sociální dávky
- státní sociální podpora

Lze získat pomoc od pojišťovny:

- pojištění životní, zdravotní, úrazová pojistka oběti, či její pojištění domácnosti, pojištění motorového vozidla či jiného majetku
- pojistky spojené s platebními kartami

Jiné zdroje pomoci:

- nadace
- sbírky
- nadační fondy

Peněžitou pomoc může oběť trestného činu žádat:

Oběť, které v důsledku trestného činu vznikla škoda na zdraví, může za okolností vymezených zákonem č.209/1997 Sb. dostat od státu peněžitou pomoc. Pokud oběť na následky napadení zemře, mohou peněžitou pomoc dostat pozůstalé osoby, které byly na zemřelou oběť odkázané výživou. Pomoc může být poskytnuta i tomu, kdo se stane obětí trestného činu v zahraničí, splní-li zákonem stanovené předpoklady.

Oběti mohou dostat pomoc v souvislosti:

- s ušlým výdělkem
- s náklady, které jim vznikly v souvislosti s léčením - léky, zdravotní pomůcky
- s náklady na dopravu v souvislosti s léčením a rehabilitací, přibrání cizí osoby na pomoc v domácnosti nebo při ošetřování

Pozůstalí mohou dostat pomoc v souvislosti:

- s náklady na pohřeb, smuteční obřad, zřízení hrobu, pomníku
- s výživným, které jim zemřelá oběť poskytovala nebo byla povinna poskytovat

Pomoc spočívá v jednorázovém poskytnutí peněžité částky k překlenutí zhoršené sociální situace způsobené obětí nebo pozůstalým trestným činem. Peněžitá pomoc se nevztahuje na odškodnění bolesti ani odškodnění hodnoty odcizených věcí nebo peněz.

Pomoc se nevztahuje:

- pokud celková výše bodového ohodnocení za bolest nedosahuje hodnoty alespoň 100 bodů
- pokud oběť neposkytne orgánům činným v trestním řízení potřebnou součinnost

- pokud je žadatel stíhán jako spoluobviněný
- pokud oběť nedá souhlas s trestním stíháním pachatele
- pokud oběť o pomoc požádá po uplynutí jednoho roku od doby, kdy se dozvěděla o škodě způsobené trestným činem

Pro získání peněžité pomoci je třeba:

- trestný čin neprodleně oznámit Policii ČR
- veškeré originály dokladů, účtů a potvrzení spojených s léčbou či s pohřbem pečlivě ukládat
- konzultovat svou situaci v případě potřeby s odborníky (Bílý kruh bezpečí, advokát)

Žádost obsahuje:

- jméno, příjmení oběti, datum narození, bydliště, rodné číslo, kontaktní adresu, telefonní spojení
- název útvaru Policie ČR nebo jiného orgánu činného v trestním řízení, který o trestném činu vede řízení, (máte-li doklady, přiložte kopie)
- údaje o škodě a o jejím rozsahu, informace o tom, co už bylo uhrazeno a o tom, co jste učinili k vymáhání škody²¹

5.7 Policista v kontaktu s obětí trestného činu

Pro jednání policisty s obětí trestného činu je důležité znát, co oběť po činu prožívá, co cítí. Emocionální rány zahrnují zejména strach z pachatele, nedůvěru, nejistotu, nemožnost soustředit se, rozpomenout se na některé detaily činu, ale také vztek, podrážděnost a lítost. Policista by měl respektovat pocity oběti a v žádném případě by je neměl zlehčovat či zesměšňovat. Do 36 hodin po činu oběť může být v šoku, prožívá akutní stresovou reakci.

Hlavní zásady jednání policistů s obětí:

Mezi důležité zásady patří poskytnout oběti informace o obvyklém postupu ve vyšetřování, co se bude dít nyní a co později, kde oběť získá další informace a říkat jen

²¹ VÁLKOVÁ, J. *Oběti trestného činu*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 1998. 212 s, ISBN 80-86008-50-9
<http://10.227.32.197:85/ops/psychologicka-pomoc-obetem-tc/>[cit. 2012-01-09].

pravdu. Informovat srozumitelně o právech v trestním řízení, zejména o institutu zmocněnce a o peněžité pomoci státu. Nezapomínat na pozůstalé (děti) odkázané výživou na zemřelého. Nebývají účastníky trestního řízení a mají možnost získat peněžitou pomoc. Poskytnout oběti informace o místech psychologické pomoci a podpory. Důvěra a porozumění – oběť si zaslouží respekt, trestný čin nespáchala. Dát jí to najevo chováním, být trpěliví a ptát se bezprostředně po činu, zda můžete pomoci („Jak se cítíte?“ „Jste v pořádku?“ „Chápu, že máte zlost.“ „Je to naprosto normální, že se tak cítíte.“ „Nemám někomu zavolat?“ „Nemám s vámi chvíli raději zůstat, vidím, že vám není dobře.“).

Bezpečí – oběť má bezprostředně po činu, ale i později velký strach. Důležité je jí pomoci obnovit narušený pocit bezpečí. Přemýšlet, co můžete v konkrétní situaci udělat. Může být řečeno: „chci, abyste věděl/a, že vám už nic nehrozí“, „domluvím se sousedy, aby se na vás občas podívali“. Empatie – zkusit se na moment vcítit do „kůže“ oběti, pomůže to zvolit nejlepší způsob jednání. Otázky pokládat tak, aby oběť nebyla zbytečně traumatizovaná. Mluvit stručně a jasně. Vždy se ujistit, že oběť rozuměla.

Tváří v tvář úřednímu vystupování se oběti stydí přiznat, že obsahu sdělení nerozumí (zejména starší lidé, mladiství a ženy). Je potřeba začít vstřícně: „Chci, abyste rozuměl/a tomu, co budeme dělat.“ „Jestli dovolíte, teď bych chtěl hovořit o tom, co se stalo. Potřebuji další informace.“

Dopad trestného činu na oběť závisí na třech faktorech:

- Previktivní osobnost pachatele (jaký byl člověk před trestným činem).
- Okolnosti trestného činu (míra násilí, stupeň ponížení, hodnocení vlastního chování, chování jiných osob na místě činu).
- Reakce okolí (rodiny, přátel, policistů, personálu nemocnice, soudních znalců, soudce a dalších).

Práva obětí:

- právo na informace
- právo na aktivní účast v trestním řízení
- právo na náhradu škody
- právo na zmocněnce
- právo na právní pomoc
- právo na ochranu a bezpečí²²

²² ČÍRTKOVÁ, L. (Petra Vitoušová a kol.) *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*, příručka pro pomáhající profese, Praha: Grada, 2007. 259 s, ISBN 978-80-247-2014-2.

VOSEČKOVÁ, A. *Základy psychologie: role 2-4: učební text pro vysokoškolskou výuku*. 1. vyd. Hradec Králové: Univerzita obrany, 2004. 281 s, ISBN-80-85109-56-5.

6 VÝZKUM INFORMOVANOSTI ZAMĚSTNANCŮ POLICIE ČR O ROZSAHU POLICEJNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI

6.1 Příprava a realizace výzkumu

V teoretické části absolventské práce byly rozebrány možnosti psychologické podpory, kterou poskytuje policie ČR svým zaměstnancům a jejich blízkým. Byly popsány hlavní činnosti Odboru psychologických služeb, mezi které patří psychologické poradenství a vyšetření, krizová intervence, odborné konzultace a zajišťování vztahů ve skupině. Dále byl popsán systém posttraumatické intervenční péče a fungování linky pomoci v krizi.

Praktická část byla pomocí zvolených metod zaměřena na zjištění informovanosti policistů a zaměstnanců Policie ČR o rozsahu policejní psychologické pomoci. Pomocí dotazníku byly kladeny otázky, které byly zaměřeny na povědomost a fungování této pomoci.

Cíle:

- Přiblížit zaměstnancům policie více problematiku psychologické pomoci.
- Přispět touto prací ke snadnějšímu rozhodování, kdy a v jakých případech je třeba využít psychologické pomoci
- Poukázat na důležitost psychologických služeb, jejich potřebu a nezbytnost.

Na základě studia dané problematiky byly stanoveny následující hypotézy:

H1: Policisté a zaměstnanci Policie ČR mají zábrany požádat o psychickou podporu či pomoc policejního psychologa.

H2: Existuje předpoklad, že policisté a zaměstnanci Policie ČR jsou málo informováni a připravováni k využití služeb policejních psychologů.

6.2 Použité metody

Pro realizaci praktické části byla použita metoda dotazníku. Dotazník je písemná forma výzkumu, která má za úkol písemné kladení dotazů a získávání písemných odpovědí. Metodu dotazníku byla zvolena nejen pro její časovou nenáročnost a možnost přehledného vyhodnocení výsledků, ale také proto, že

umožňuje oslovení většího vzorku jedinců. V dotazníku mohou být uváděny různé typy otázek, mohou to být otázky otevřené, polootevřené a uzavřené. Dotazník je sestaven z položek o celkovém počtu 18 – rozdělených do dvou částí:

- I. část zjišťuje základní údaje o respondentech.
- II. část zahrnuje vlastní názory dotázaných na položené otázky a vedou k ověření hypotéz.

V úvodu dotazníku (viz. příloha č. 1) byl představen obsah a cíl bakalářské práce se žádostí o spolupráci.

Do průzkumu bylo zařazeno 100 zaměstnanců policie, pracujících ve Zlínském kraji z řad policistů ve výkonu (89) a z řad občanských zaměstnanců(11). Dotazníky byly rozdány v lednu roku 2012 osobním doručením s požádáním o pomoc. Průzkum byl prováděn na obvodních odděleních ve Zlíně, Slavičíně, Valašských Kloboukách, Bojkovicích, Vizovicích, Holešově, Luhačovicích a v Policejní škole ministerstva vnitra v Holešově.

Problémy s pochopením a vyplněním dotazníku se nevyskytly. Návratnost dotazníků byla 100%.

6.3 Vyhodnocení dotazníku

6.3.1 Statistické otázky

V následující podkapitole jsou uvedeny výsledky dotazníkového šetření. Vyhodnocené dotazníky jsou zobrazeny procentuelně pomocí grafu, jehož součástí je pro větší přehlednost i tabulka.

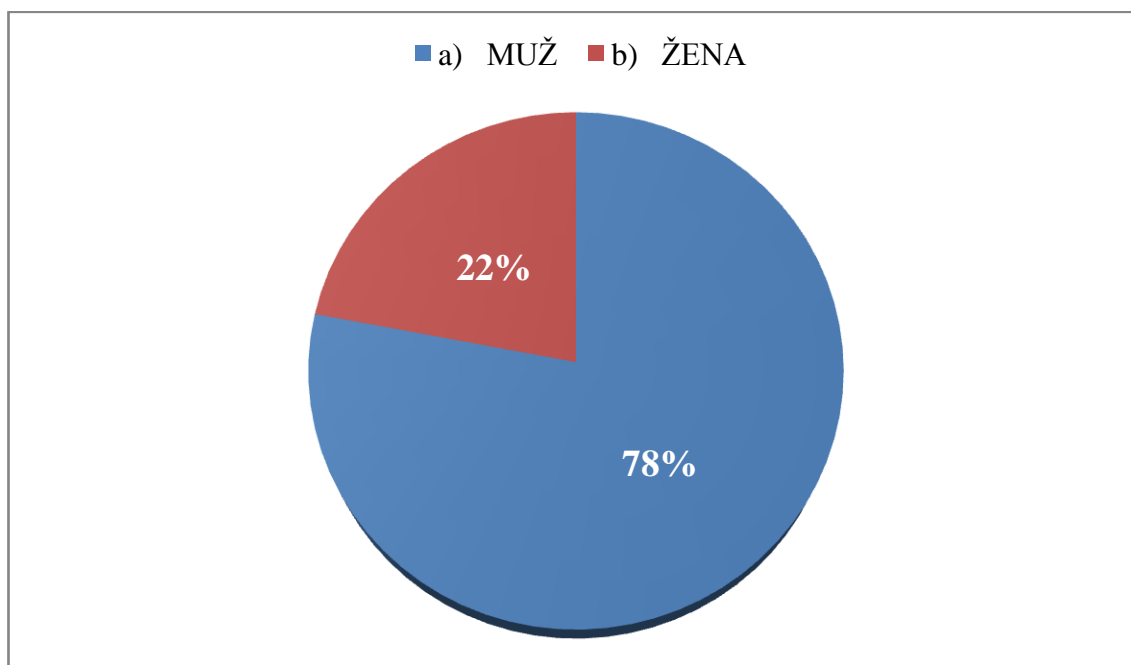
STATISTICKÉ OTÁZKY

Otázka č. 1: *Vaše pohlaví*

Tab. 1: Počet respondentů dle pohlaví

	POČET	PROCENT
a) MUŽ	78	78
b) ŽENA	22	22

Graf 3: Procentuální zastoupení respondentů dle pohlaví



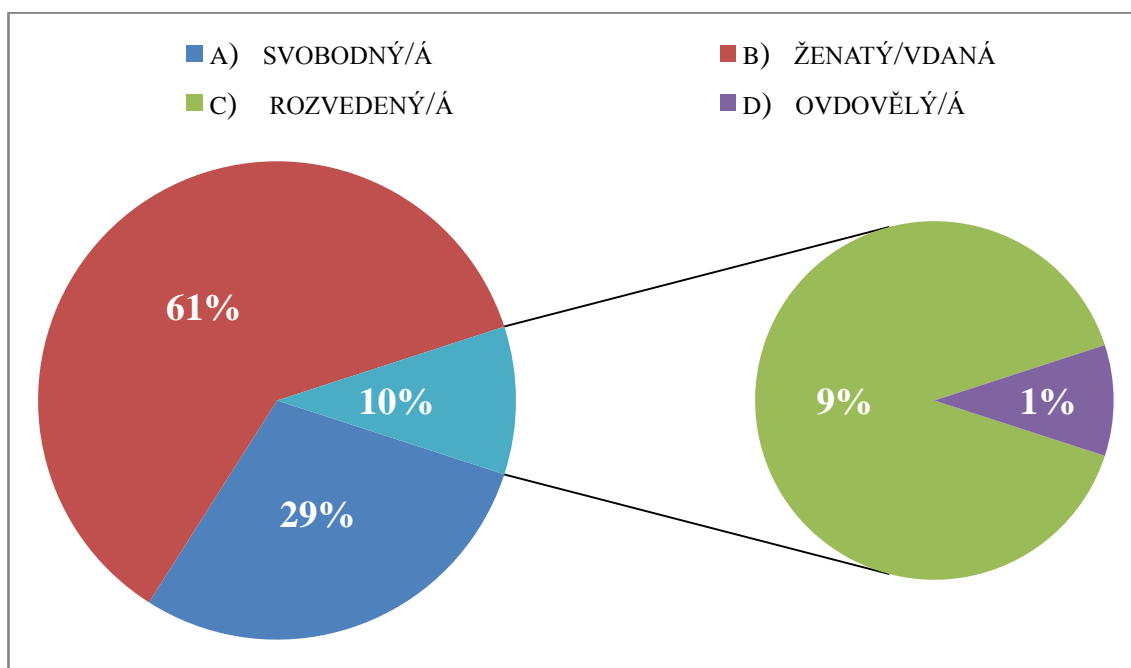
První otázka zastoupení respondentů dle pohlaví, dopadla podle předpokladu. Vzhledem k tomu, že u Policie ČR pracují ve většině muži, ženy tvoří malou část dotazníku. Na menších obvodních odděleních přicházejí na 14 mužů zhruba 2 ženy. Co se týká větších oddělení, jsou na nich ženy zastoupeny ve větší míře, ale opět zase převažují muži. Ženy tvoří velké procento občanských zaměstnanců.

Otázka č. 2: Rodinný stav

Tab. 2: Rodinný stav

	POČET	PROCENT
a) SVOBODNÝ/Á	29	29
b) ŽENATÝ/VDANÁ	61	61
c) ROZVEDENÝ/Á	9	9
d) OVDOVĚLÝ/Á	1	1

Graf 4: Procentuální vyjádření rodinného stavu



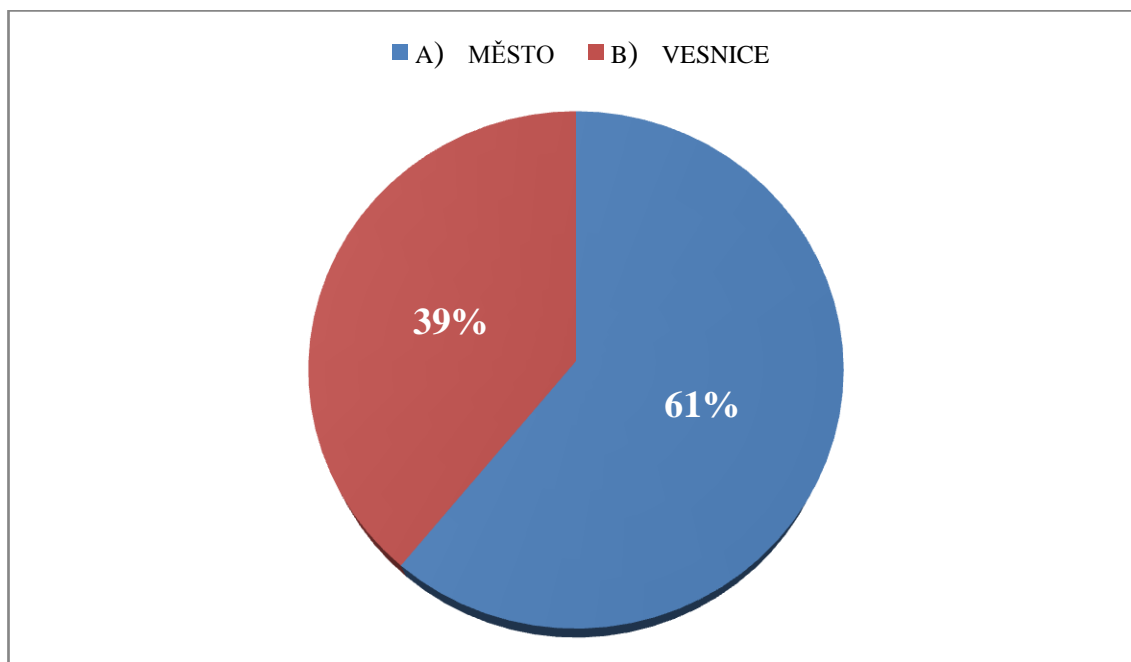
Tato otázka byla zvolena za účelem průzkumu rodinného stavu policistů. Převažují ženatí a vdané policistky, třetina z celkového počtu jsou rozvedení, poté následují svobodní a jen jedno procento tvoří ovdovělí.

Otázka č. 3: *Současné bydliště*

Tab. 3: Současné bydliště

	POČET	PROCENT
a) MĚSTO	61	61
b) VESNICE	39	39

Graf 5: Procentuální vyjádření aglomerace současného bydliště



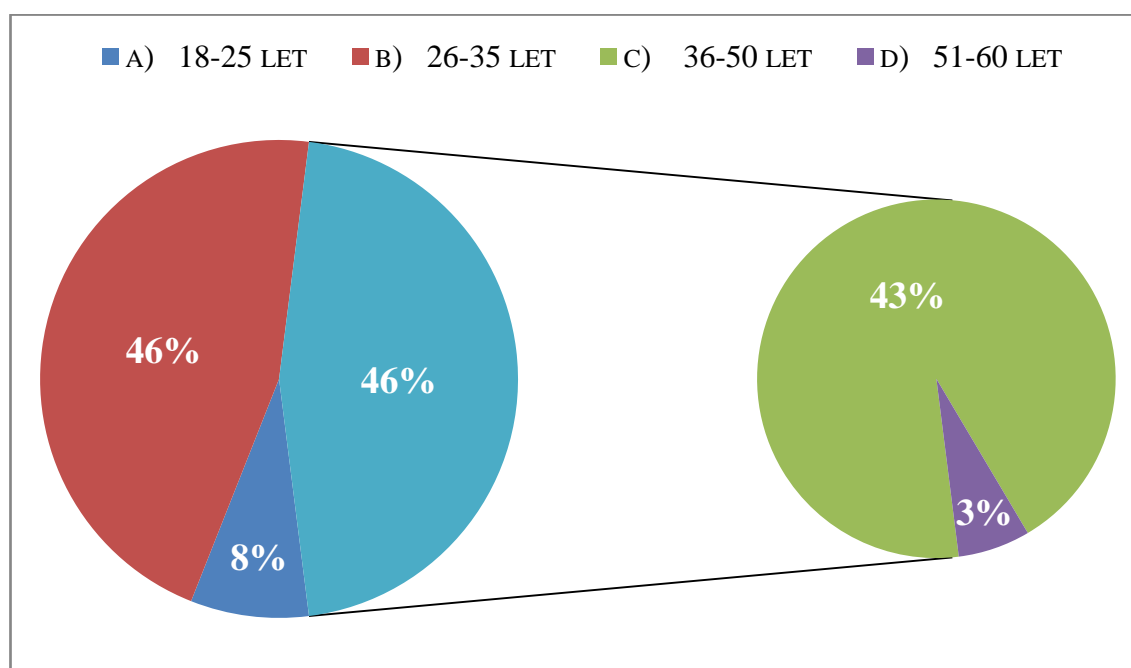
Dotazem na bydliště policistů a zaměstnanců Policie ČR bylo zjištěno, že převážná většina a to 61% policistů bydlí ve městě a zbytek policistů 39% na vesnici.

Otázka č. 4: *Váš věk*

Tab. 4: Věkové rozložení respondentů

	POČET	PROCENT
a) 18-25 LET	8	8
b) 26-35 LET	46	46
c) 36-50 LET	43	43
d) 51-60 LET	3	3

Graf 6: Procentuální vyjádření věkové skladby respondentů



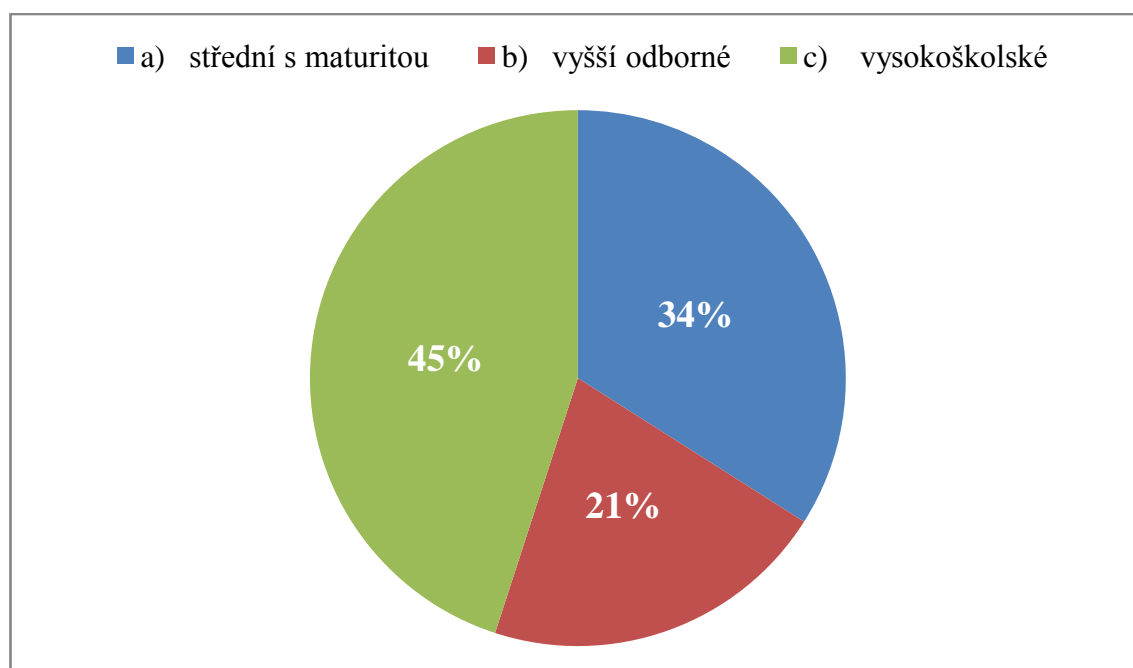
Otázka počtu let byla do dotazníku zařazena z důvodu zjištění, jaká převážná část věkové kategorie pracuje u Policie ČR. Z grafu vyplývá, že největší počet policistů je ve věku od 26 - 35 let, následuje věk 35-50 a jen velmi malé procento tvoří policisté ve věku 18-25 let a minimum nad 51.

Otázka č. 5: Dosažené vzdělání

Tab. 5: Dosažené vzdělání

	POČET	PROCENT
a) STŘEDNÍ S MATURITOU	34	34
b) VYŠŠÍ ODBORNÉ	21	21
c) VYSOKOŠKOLSKÉ	45	45

Graf 7: Procentuální vyjádření dosaženého vzdělání respondentů



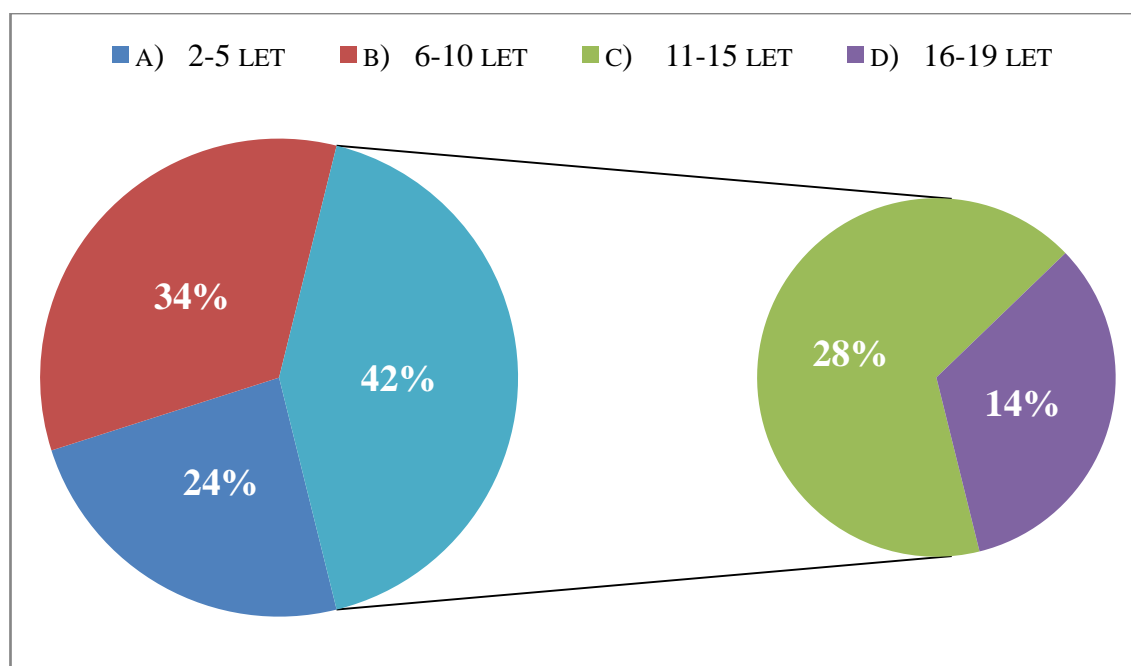
Policisté, kteří byli osloveni k vyplnění dotazníku, uváděli jako své nejvyšší dosažené vzdělání většinou vysokoškolské, doplněné určitou specializací. Tím mohou být případné kurzy nebo další doplňková vzdělání, potřebná pro výkon jejich profese. Zaměstnanců vyššího vzdělání a středního vzdělání bylo o něco méně.

Otázka č. 6: Délka praxe služby u policie

Tab. 6: Délka praxe služby u policie

	POČET	PROCENT
a) 2-5 LET	17	17
b) 6-10 LET	24	24
c) 11-15 LET	20	20
d) 16-19 LET	10	10
e) 20-30 LET	29	29

Graf 8: Procentuální vyjádření věkové skladby respondentů



Dobu praxe 20-30 let uvedl nejvyšší počet policistů – 29. Následovali policisté s délkou praxe 6-10, dále 11-15 let, 2-5 let a na posledním místě se umístili policisté s délkou praxe 16-19 let. Z odpovězených otázek vyplývá, že u Policie ČR je stále dost zkušených policistů, kteří za sebou mají dlouhou praxi a málo policistů s krátkou dobou praxe.

6.3.2 Praktické otázky

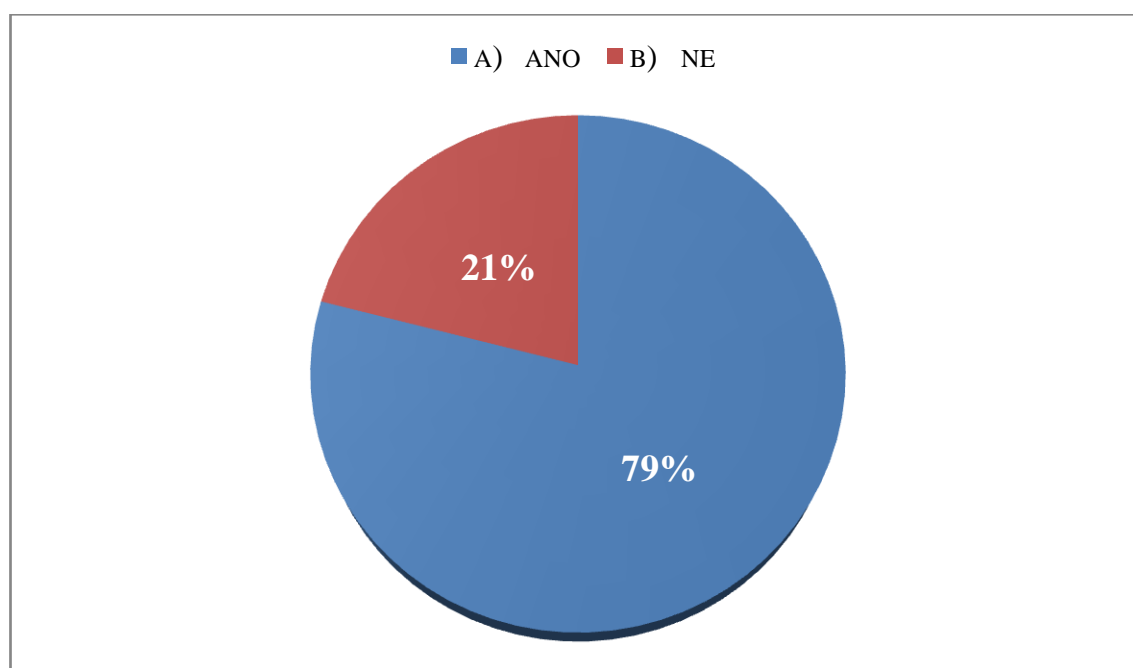
PRAKTICKÉ OTÁZKY

Otázka č. 1: *Byl/a jste svědkem nějaké tragické události nebo mimořádné události?*

Tab. 7: Byl/a jste svědkem nějaké tragické nebo mimořádné události?

	POČET	PROCENT
a) ANO	79	79
b) NE	21	21

Graf 9: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 1



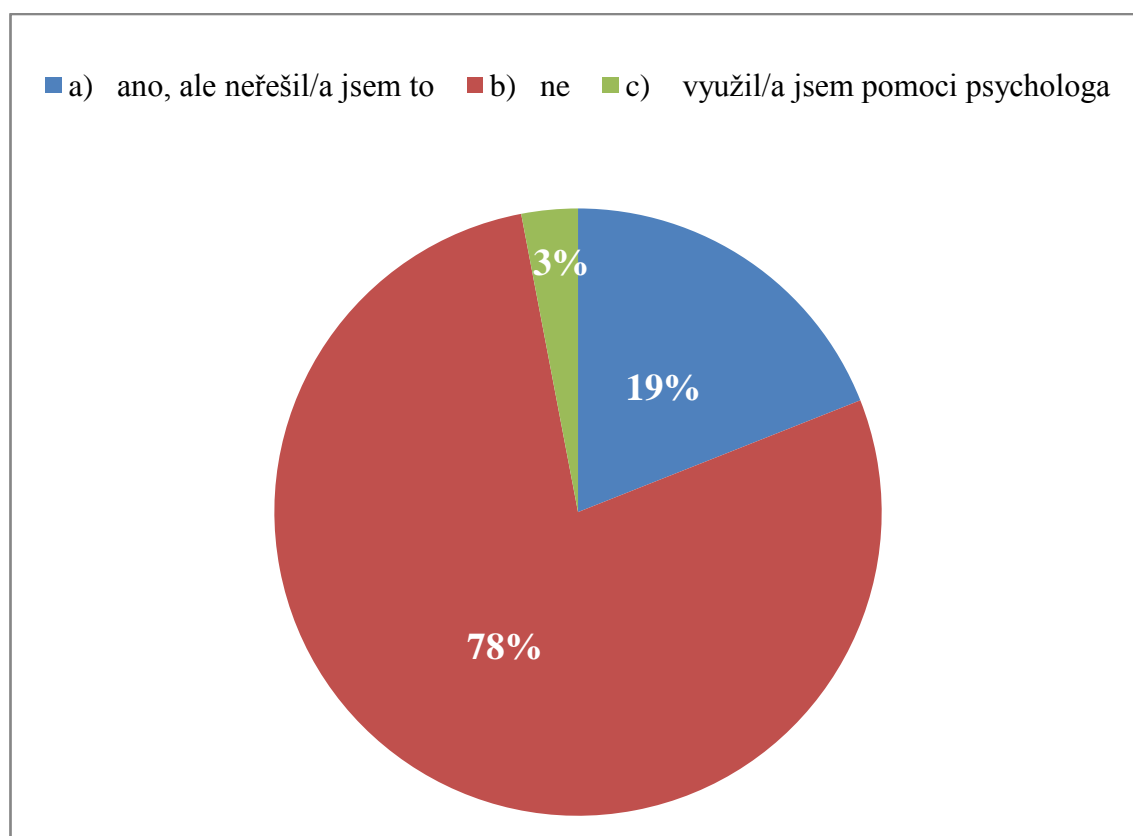
Protože tato otázka byla kladena zaměstnancům Policie ČR, tak existoval předpoklad, že se již s nějakou mimořádnou situací setkali ať již při výkonu svého zaměstnání nebo v soukromém životě. Velká část respondentů 79% odpověděla, že se již s touto situací setkala. Pouze 21% respondentů uvedlo, že se ještě s tragickou nebo mimořádnou situací neseťkali.

Otázka č. 2: Zanechala ve Vás tato událost nějaké psychické následky?

Tab. 8: Zanechala ve Vás tato událost nějaké psychické následky?

	POČET	PROCENT
a) ANO, ALE NEŘEŠIL/A JSEM TO	19	19
b) NE	78	78
c) VYUŽIL/A JSEM POMOCI PSYCHOLOGA	3	3

Graf 10: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 2



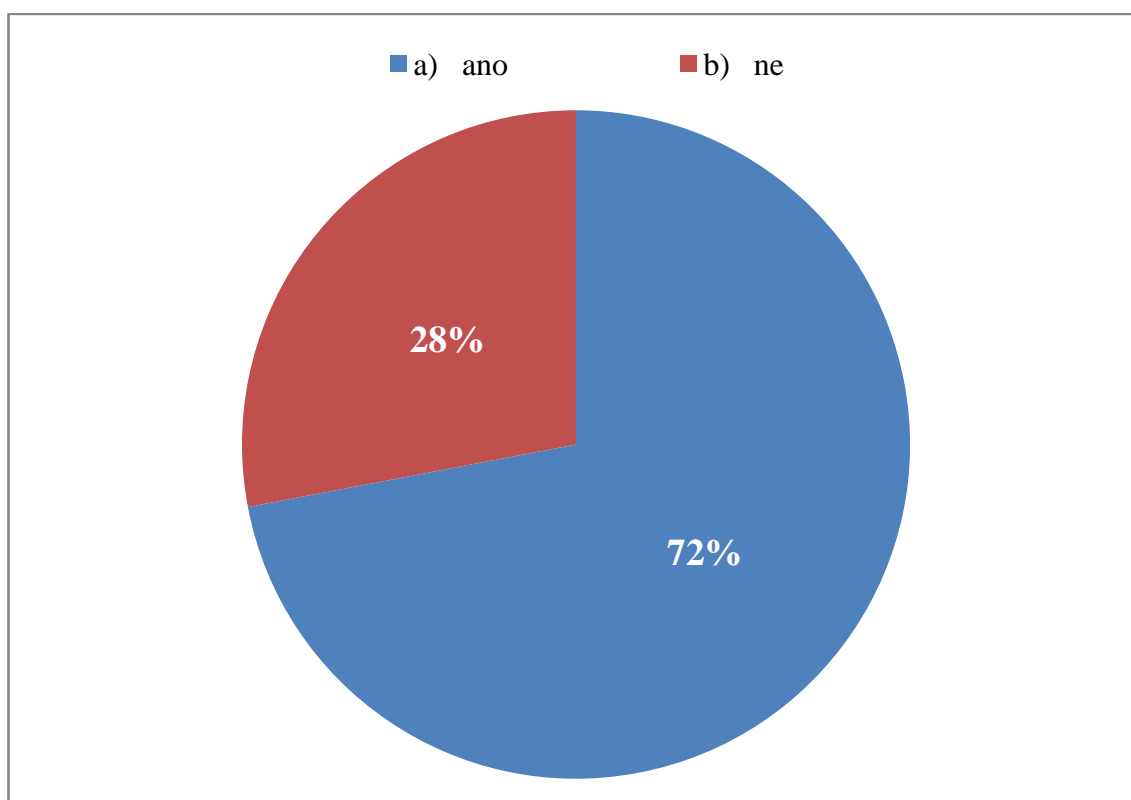
Tyto odpovědi dotazovaných byly překvapující. Neočekávala jsem, že by mimořádná situace zanechala ve všech nějaké následky, ale předpokládala jsem větší alespoň polovinu z dotázaných. 19 respondentů odpovědělo, že v nich mimořádná situace zanechala následky, ale neřešili ji. Otázkou zůstává, proč ji neřešili – zda z obavy z psychologa nebo si jen tyto následky nepřipouští? Pouze 3 dotázaní využili pomoc psychologa.

**Otázka č. 3: Věděl/a jste kde a jak vyhledat psychologickou pomoc v rámci
Policie České republiky?**

**Tab. 9: Věděl/a jste kde a jak vyhledat psychologickou pomoc v rámci Policie
České republiky?**

	POČET	PROCENT
a) ANO	72	72
b) NE	28	28

Graf 11: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 3



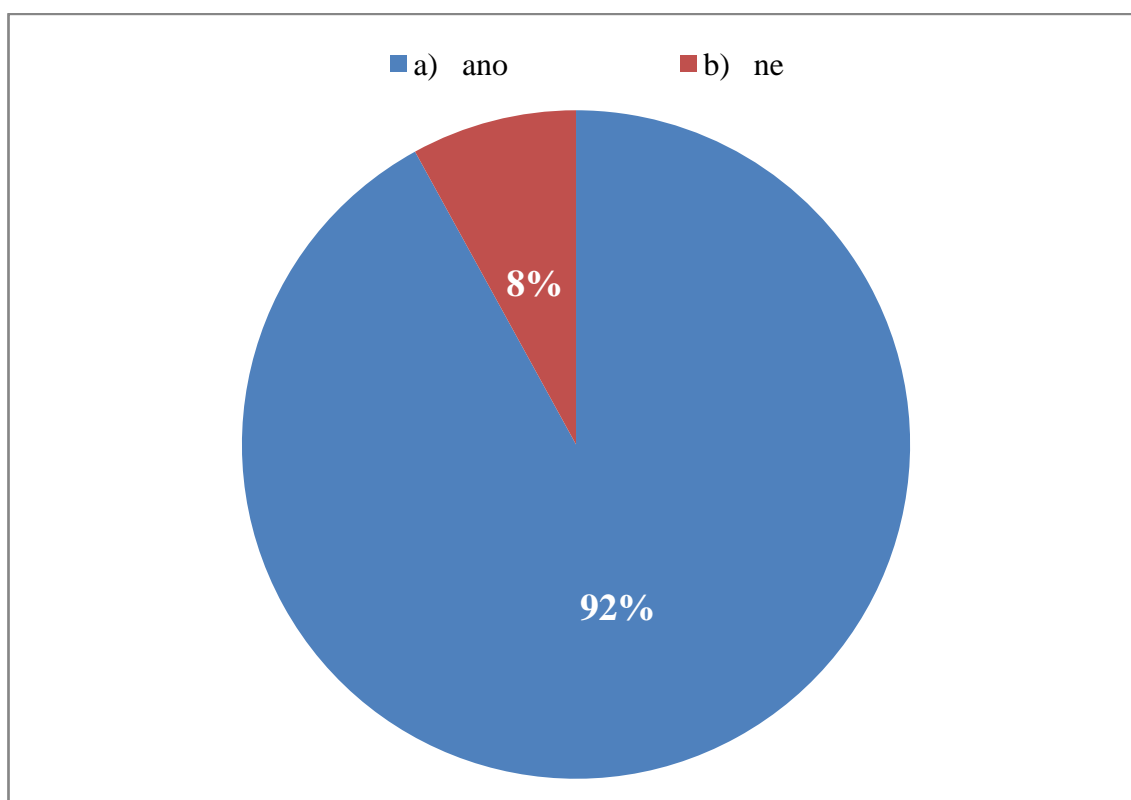
Převážná část respondentů odpověděla, že ví kde a jak najít psychologickou pomoc, kterou poskytuje Policie ČR. 28 dotázaných odpovědělo, že neví kde a jak ji hledat.

Otázka č. 4: Víte, že existuje odborná psychologická pomoc, kterou poskytují psychologická pracoviště Policie České republiky?

Tab. 10: Víte, že existuje odborná psychologická pomoc, kterou poskytují psychologická pracoviště Policie České republiky?

	POČET	PROCENT
a) ANO	92	92
b) NE	8	8

Graf 12: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 4



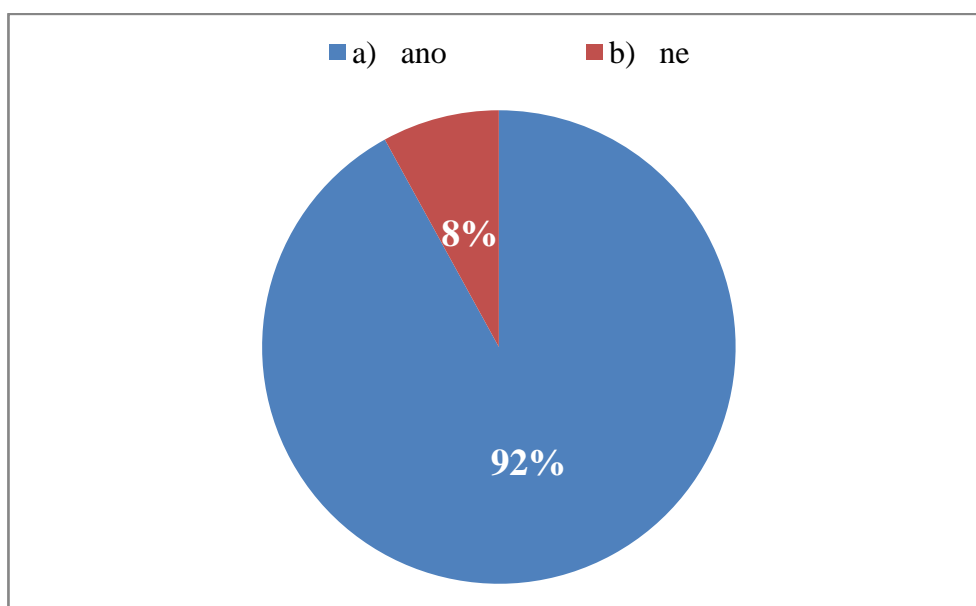
Z celkového počtu 100 dotázaných odpovědělo 92 respondentů, že již o psychologické pomoci, kterou poskytuje Policie ČR svým zaměstnancům ví a z následujících otázek bude objasněno, kde tuto informaci získali. Pouze 8 respondentů odpovědělo, že o této službě neví.

Otázka č. 5: *Byla Vám někdy za dobu Vaší policejní praxe nabízená tato pomoc po mimořádné události?*

Tab. 11: Byla Vám někdy za dobu Vaší policejní praxe nabízená tato pomoc po mimořádné události?

	POČET	PROCENT
a) ANO	92	92
b) NE	8	8

Graf 13: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 5



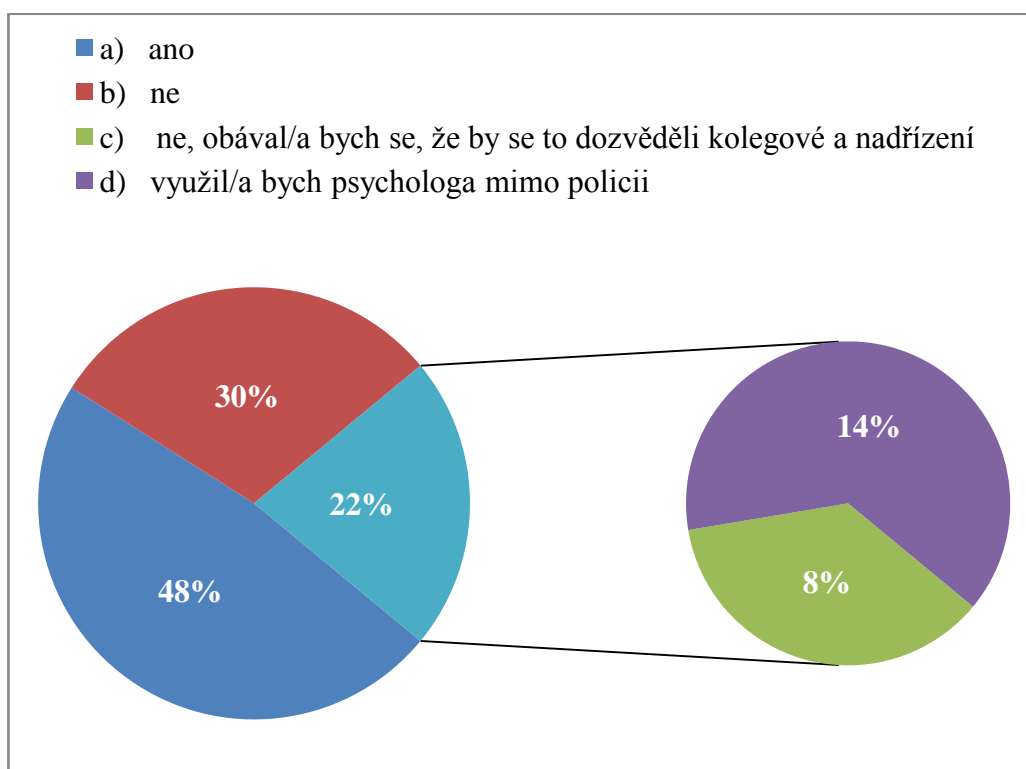
Tyto odpovědi byly překvapující. Pouze 8 z dotázaných byla po mimořádné situaci nabídnuta psychologická pomoc. Příčiny můžou být různé. Policista, který se dostane ve výkonu služby do situace, kdy je účastníkem mimořádné události nemá čas na to, aby řešil jaké následky to v něm zanechá. V první řadě se musí postarat o postižené osoby, spolupracovat s ostatními složkami integrovaného záchraného systému. Pokud policejní psycholog přijede také na místo mimořádné situace musí se nejdříve postarat o ty, kteří jsou přímými účastníky mimořádné události a o jejich blízké a to jsou mnohdy velmi náročné situace. Následuje řada dalších úkonů, při kterých nezbyvá čas zabývat se psychickým stavem policistů a ostatních členů integrovaného záchraného systému.

Otázka č. 6: Využil/a byste tuto pomoc služebních policejních psychologů?

Tab. 12: Využil/a byste tuto pomoc služebních policejních psychologů?

	POČET	PROCENT
a) ANO	48	48
b) NE	30	30
c) NE, OBÁVAL/A BYCH SE, ŽE BY SE TO DOZVĚDĚLI KOLEGOVÉ A NADŘÍZENÍ	8	8
d) VYUŽIL/A BYCH PSYCHOLOGA MIMO POLICII	14	14

Graf 14: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 6



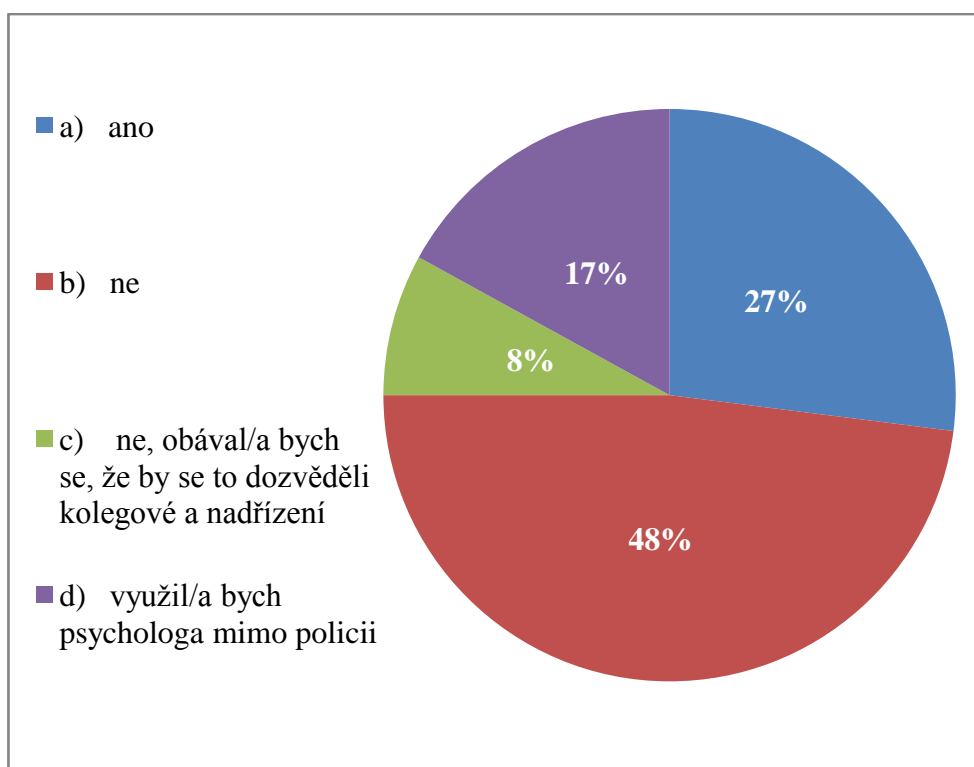
Necelá polovina dotázaných - 48 odpověděla, že v případě potřeby by neváhala využít pomoci psychologa. 30 dotázaných by tuto službu nevyužilo. Jen malé procento dotázaných uvedlo, že by se obávali, aby se o tom nezvěděli jejich kolegové a nadřízení. Zbytek dotázaných by využil pomoc psychologa mimo policii.

Otázka č. 7: Využil/a byste pomoc služebních policejních psychologů i v případě, že byste měl/a psychické problémy osobního charakteru?

Tab. 13: Využil/a byste pomoc služebních policejních psychologů i v případě, že byste měl/a psychické problémy osobního charakteru?

	POČET	PROCENT
a) ANO	27	27
b) NE	48	48
c) NE, OBÁVAL/A BYCH SE, ŽE BY SE TO DOZVĚĎĚLI KOLEGOVÉ A NADŘÍZENÍ	8	8
d) VYUŽIL/A BYCH PSYCHOLOGA MIMO POLICII	17	17

Graf 15: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 7



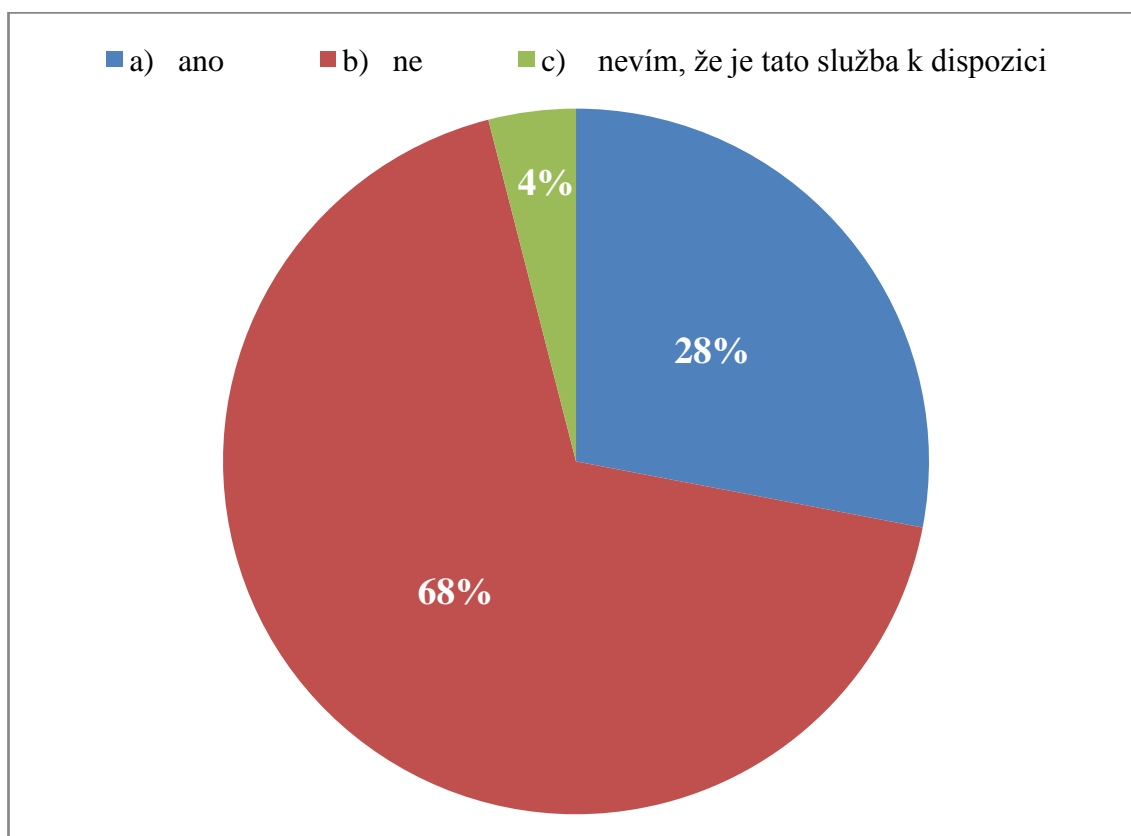
Nejvyšší počet z dotázaných - 48 uvedli, že by pomoc policejních psychologů nevyužili, pokud by potřebovali pomoc osobního charakteru a 8 policistů by se obávalo, že by se to dozvěděli jejich kolegové a nadřízení. Pouze 27 z dotázaných by tuto službu využili. Zbýlý počet by využil pomoc mimo policii.

Otázka č. 8: Myslíte si, že je tato služba efektivní a že je policisty dostatečně využívána?

Tab. 14: Myslíte si, že je tato služba efektivní a že je policisty dostatečně využívána?

	POČET	PROCENT
a) ANO	28	28
b) NE	68	68
c) NEVÍM, ŽE JE TATO SLUŽBA K DISPOZICI	4	4

Graf 16: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 8



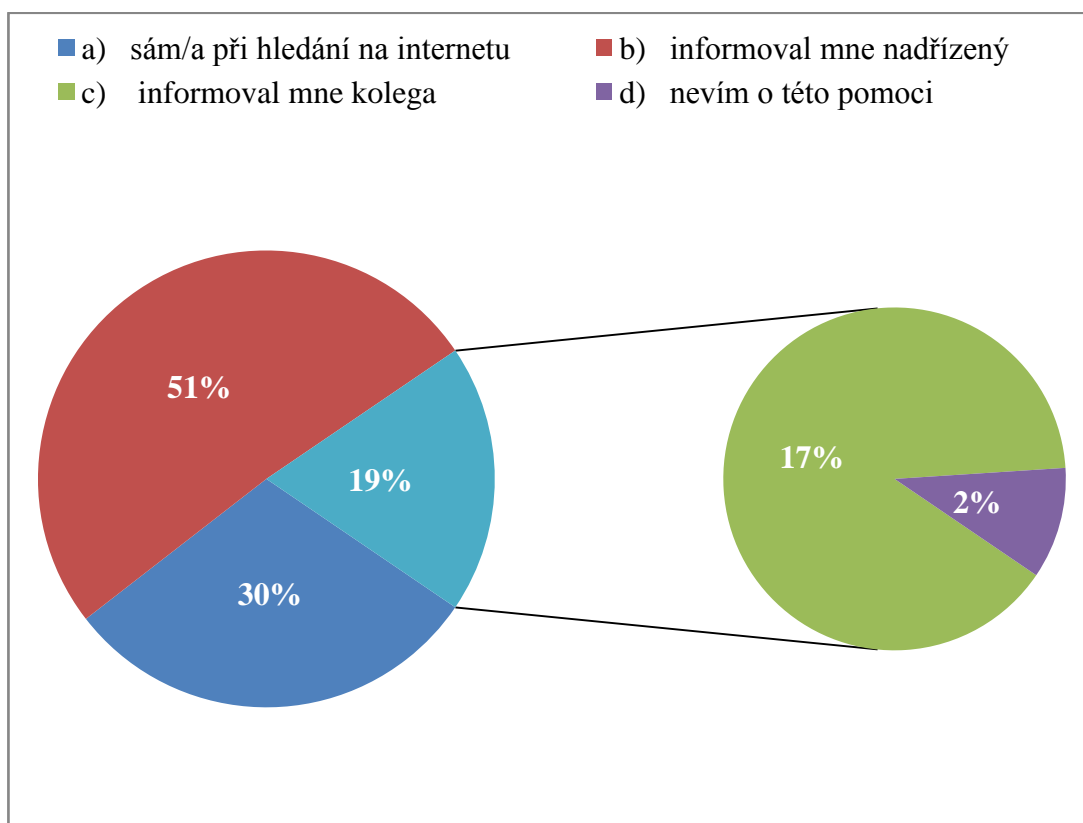
Respondenti měli možnost se k otázce vyjádřit. Většina policistů by odpověděla, že je tato služba efektivní, ale převažovala otázka, kdy bylo řešeno, zda je dostatečně využívána, o čemž není přesvědčeno 68 respondentů. Pouze 28 policistů si myslí, že je efektivní a dostatečně využívána. Zbýlý počet uvedl, že neví o existenci této služby.

Otázka č. 9: Jak jste se dozvěděli o možnosti využít pomoci policejních psychologů?

Tab. 15: Jak jste se dozvěděli o možnosti využít pomoci policejních psychologů?

	POČET	PROCENT
a) SÁM/A PŘI HLEDÁNÍ NA INTERNETU	30	30
b) INFORMOVAL MNE NADŘÍZENÝ	51	51
c) INFORMOVAL MNE KOLEGA	17	17
d) NEVÍM O TÉTO POMOCI	2	2

Graf 17: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 9



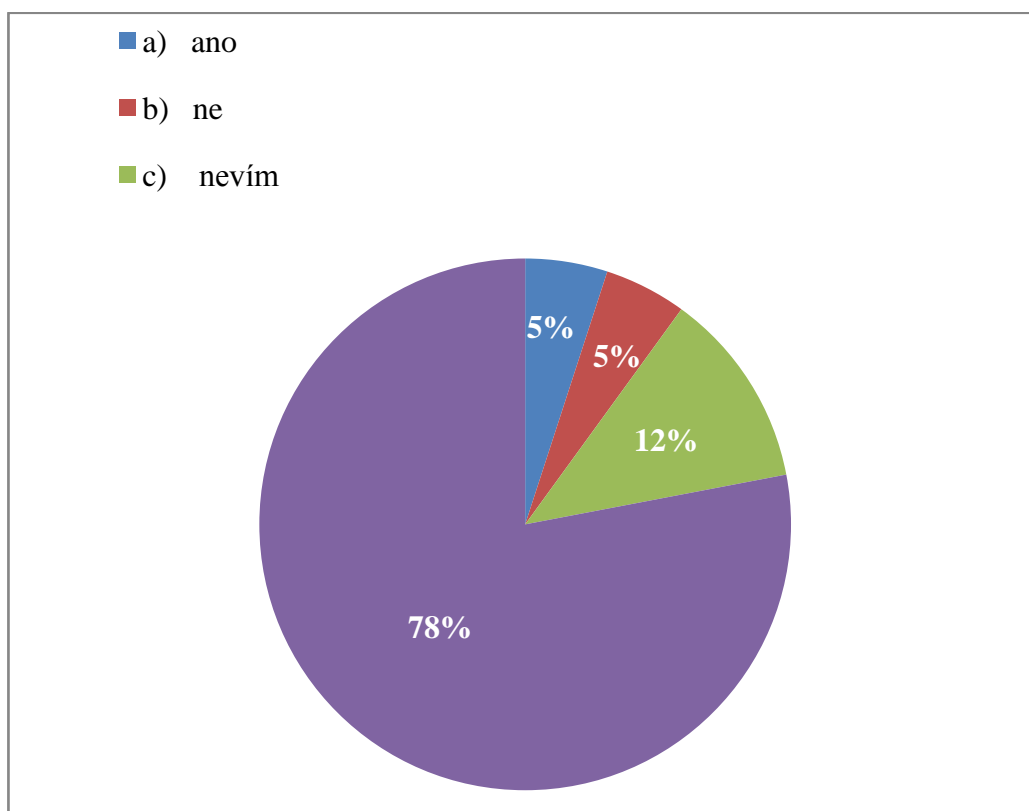
O této službě se policisté dozvěděli z velké většiny od nadřízeného nebo při hledání této služby v rámci policejní sítě – intranet a také od kolegů. Jen 2 dotazovaní uvedli, že o této službě neví.

Otázka č. 10: Pokud jste již této pomoci policejních psychologů využil/a, pomohla Vám zlepšit Váš psychický stav?

Tab. 16: Pokud jste již této pomoci policejních psychologů využil/a, pomohla Vám zlepšit Váš psychický stav?

	POČET	PROCENT
a) ANO	5	5
b) NE	5	5
c) NEVÍM	12	12
d) POMOC PSYCHOLOGA JSEM NEPOTŘEBOVAL/A	78	78

Graf 18: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 10



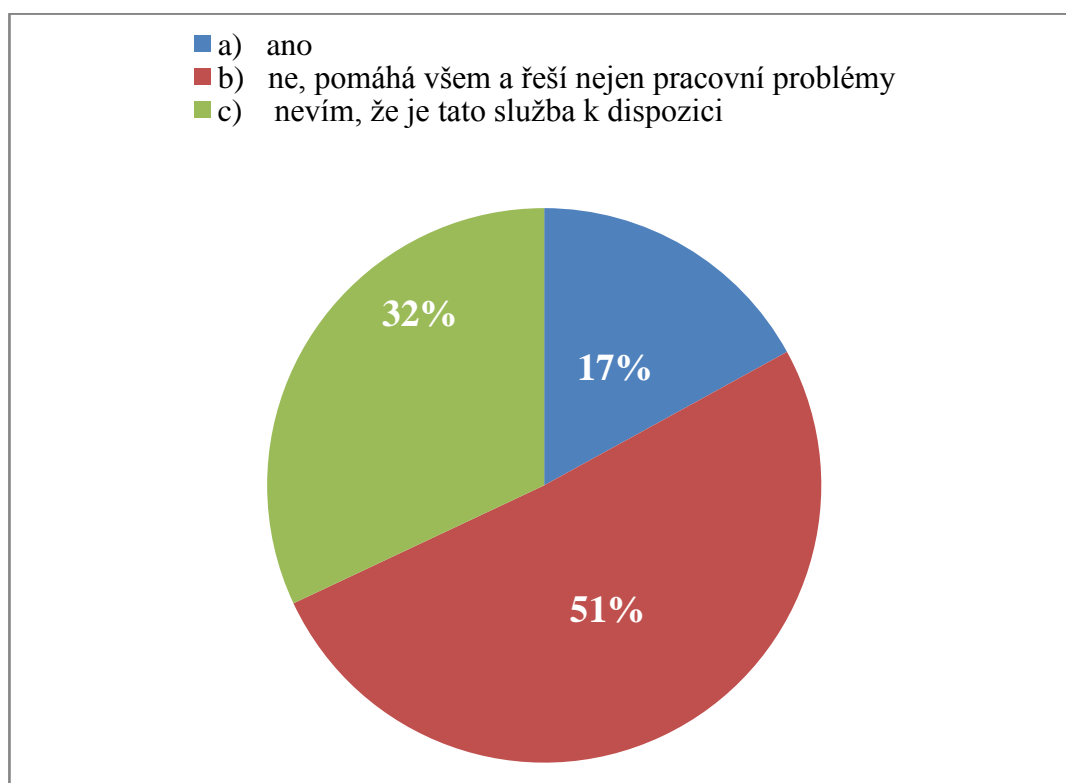
78 dotázaných uvedlo, že pomoc psychologa doposud nepotřebovali. Následoval počet 12, kdy dotázaní uvedli, že neví, zda jim tato pomoc pomohla. 5 policistů uvedlo, že jim tato pomoc pomohla a shodně 5 policistům nepomohla.

Otázka č. 11: *Myslíte si, že je tato pomoc poskytovaná pouze policistům a pomáhá řešit jen pracovní problémy?*

Tab. 17: Myslíte si, že je tato pomoc poskytovaná pouze policistům a pomáhá řešit jen pracovní problémy?

	POČET	PROCENT
a) ANO	17	17
b) NE, POMÁHÁ VŠEM A ŘEŠÍ NEJEN PRACOVNÍ PROBLÉMY	51	51
c) NEVÍM, ŽE JE TATO SLUŽBA K DISPOZICI	32	32

Graf 19: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 11



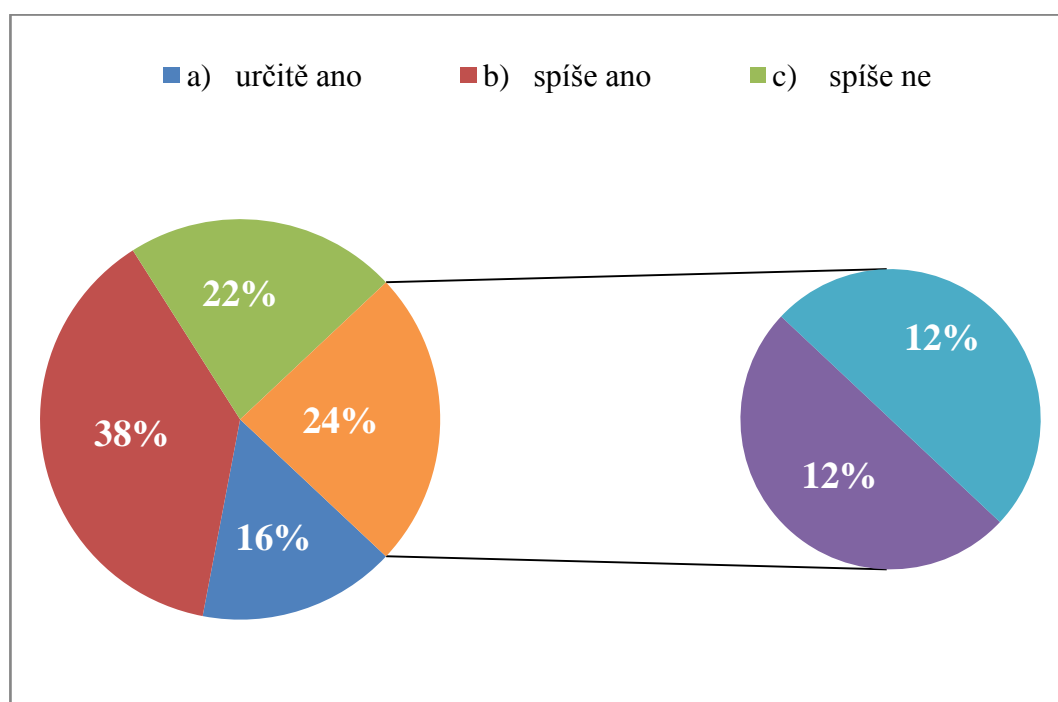
Přes polovinu dotázaných odpovědělo správně, že tato pomoc je určena nejen zaměstnancům policie ČR, ale i jejich blízkým. 17 dotázaných si myslí, že je tato služba poskytována pouze policistům a zbytek dotázaných nevěděla.

Otázka č. 12: Domníváte se, že by měla být psychologická vyšetření součástí preventivních lékařských prohlídek policistů?

Tab. 18: Domníváte se, že by měla být psychologická vyšetření součástí preventivních lékařských prohlídek policistů?

	POČET	PROCENT
a) URČITĚ ANO	16	16
b) SPÍŠE ANO	38	38
c) SPÍŠE NE	22	22
d) URČITĚ NE	12	12
e) NEVÍM	12	12

Graf 20: Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 12



Odpovědi na tuto otázku byly poměrně vyrovnané. Větší část respondentů - 38 si myslí, že psychologické vyšetření by mělo být součástí preventivních lékařských prohlídek. 22 z dotázaných se přiklonilo k odpovědi, že by spíše neměly být součástí. Shodně po 12 odpověděli respondenti, že určitě ano a určitě ne, zbytek nevěděl.

6.4 Vyhodnocení dotazníku

Praktická část bakalářské práce obsahovala metodu dotazníku. Zajímalo mě, zda zaměstnanci Policie ČR mají povědomí o psychologických službách, které poskytuje Policie ČR. Realizaci praktické části jsem prováděla formou dotazníku. Z výsledků vyplývá, že policisté jsou již z velké části o těchto službách informováni od svých nadřízených, z intranetu nebo od kolegů. I přesto, že tato služba funguje teprve od dubna 2010, většina policistů ví, kde a jak tyto služby najít a někteří z nich již pomoc policejního psychologa využili. Povědomost těchto služeb je zajišťována také pravidelnými kurzy policejních psychologů na obvodních odděleních, kde je prezentována jejich práce. Více mě zaujala skutečnost, že při dotazu, zda by služby policejních psychologů využili, většina dotázaných odpověděla ano pouze v případě, že by se týkala pomoci po mimořádné situaci. Pokud by řešili osobní problémy, tak by o pomoc požádali spíše psychologa mimo policii. Příčinou může být to, že ne každý o svých problémech rád hovoří. Mnohem jednodušší je požádat o pomoc své blízké, kteří z velké části mohou přispět k vyřešení složitých situací nežli psycholog, který může pomoci jen podle toho, jak moc je postižený člověk schopen o svých problémech hovořit. I když jsou speciálně vyškoleni a připraveni na různé situace, vždy je mohou mnohdy i maličkosti překvapit. Proto mají policejní psychologové za sebou většinou mnoho let praxe ve výkonu služby u policie a jsou schopni vžít se do situace, kterou mají řešit.

Při realizaci mé výzkumné části jsem se nesetkala s žádnými obtížemi. Respondenti byli většinou ochotní a dotazníky vyplňovali svědomitě

6.5 Vyhodnocení hypotéz

H1: Zaměstnanci Policie ČR mají zábrany požádat o psychickou podporu či pomoc policejního psychologa.

H2: Existuje předpoklad, že zaměstnanci Policie ČR jsou málo informováni a připravováni k využití služeb policejních psychologů

První hypotéza byla z větší části potvrzena. Většina dotázaných respondentů již slouží u Policie ČR řadu let, a proto zátěžové situace, které jim přináší každodenní služba, řeší zpravidla rutinně. Jen velmi malé procento policistů nemá s mimořádnou situací žádnou zkušenost. I když v dotazníku uvedli, že se již setkali se situací, která pro ně byla zátěžová, tak jen velmi malé procento policistů uvedlo, že by v nich zanechala nějaké následky a vyhledali pomoc policejního psychologa. Požádat o pomoc, a ještě ke všemu o psychologickou, není pro nikoho příjemná záležitost. Zpravidla je to závažná situace, která následuje po prožití nějaké mimořádné události a není již jiná možnost jak ji zvládnout. Donutí policistu, aby se obrátil s prosbou o pomoc k psychologovi. Policisté, kteří nevyužijí pomoci psychologa a skončí tragicky, tak mohou jednat z mnoha důvodů. Mohou to být obavy z vyzrazení, a to i přesto že policejní psycholog je vázán mlčenlivostí. Důvodem mohou být také situace, které policista řeší každodenně. Některé z nich mohou být i mimořádnější, ale je jich takové množství, že zpravidla není čas přemýšlet a připouštět si následky. Tyto situace mohou narůstat, policista to jednoho dne nezvládne a nestihne požádat o pomoc. Mohou to být také obavy z možné ztráty zaměstnání. Pokud policista není schopen ze zdravotních důvodů dlouhodobě vykonávat své zaměstnání, což může být i důsledkem mimořádné události, tak není perspektivním zaměstnancem. Všechny tyto zábrany mohou být důvodem, proč policejní psychologové zvýšili návštěvy na jednotlivých obvodních odděleních a snaží se rozebírat jednotlivé situace policistů, které nastali po zákrocích. Vysvětlují důležitost psychologické pomoci a snaží se tak více přiblížit svou práci.

Druhá hypotéza nebyla potvrzena. Z výsledků dotazníkového průzkumu vyplývá, že většina zaměstnanců Policie ČR již o službách policejních psychologů slyšela a také ví kde a jak je hledat. Nejčastěji je informoval nadřízený, dále se o těchto službách dozvěděli od kolegy nebo z intranetu a jen velmi málo respondentů odpovědělo, že o této službě neví. Problém spočívá spíše v tom, že si myslí, že je tato služba policisty velmi málo využívána, což se potvrdilo i v dotazníku. Velká většina dotázaných uvedla, že se již setkala s mimořádnou událostí, ale jen u velmi malého počtu zanechala nějaké následky, které však většina z dotázaných neřešila. Otázkou zůstává, zda je tomu tak, nebo to vyplývá z obav o tuto pomoc požádat. I přesto, že policejní psychologové pravidelně navštěvují obvodní oddělení a prezentují svou práci, tak nelze donutit policistu, aby se po každé náročné situaci obracel na pomoc psychologa. Informace o službách policejních psychologů jsou veřejně přístupné na internetových stránkách Policie ČR a v rámci policie v síti intranet. Tyto informace jsou k dispozici také na obvodních odděleních v podobě brožurek, které zpracovali policejní psychologové a obsahují všechny informace o těchto službách. Jsou zde k nalezení důležité telefonní kontakty, rady a příklady pomoci, které policejní psychologové v rámci své služby poskytují.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla zpracovávána na téma Psychologická podpora a péče Policie ČR poskytovaná obětem trestných činů a mimořádných událostí. Dnešní moderní uspěchaná doba klade na policisty velké nároky. Do pozadí je tak odsunována tematika psychologické péče. Naše společnost tomuto tématu věnuje velmi málo pozornosti. Kdo by se tím taky zabýval? Každý policista je přece vycvičen k tomu, aby odolával vysoké psychické zátěži. Pravdou ovšem je, že i policisté nemůžou odolávat psychické zátěži věčně. Důležité je, nenechat tyto problémy bez pomoci, ale včas zasáhnout. Každý, kdo se setkal s nějakou mimořádnou událostí, ví, jaké trauma může zanechat byt' třeba obyčejná autonehoda. Člověk si může myslet, že to překoná časem, ale následky se dříve nebo později dostaví a může být pozdě. Tato problematika se netýká pouze policistů, ale i ostatních lidí. Jsou to také jenom lidé a potřebují pomoc někoho jiného. Přejí si, aby jim byla poskytnuta opora, aby se necítili na všechno tak sami. Tato práce by měla pomoci zodpovědět na otázky týkající se psychologické pomoci.

Cílem této bakalářské práce bylo seznámit nejen policisty, ale i veřejnost s možnostmi využití psychologické podpory a péče, která je příslušníkům i zaměstnancům Policie ČR k dispozici. Formou dotazníku byly kladeny otázky zaměstnancům policie ČR, jejichž cílem bylo zjištění, zda jsou seznámeni s možnostmi a dostupností psychologické péče a pomoci. Velký důraz byl kladen na etické principy i praktická pravidla, jimiž se jednotlivé části této péče řídí, stejně jako morální závazek a lidský zájem kolegů, kteří se na takových službách podílejí. Záměrem bylo i vyvrácení některých mýtů, které jsou s návštěvou psychologa nebo čerpáním jiných psychologických služeb spojeny.

Je důležité, aby se systém psychologické podpory a péče u Policie ČR i nadále rozvíjel na bázi spolupráce jejích tří složek – anonymní linky pomoci v krizi, posttraumatické intervenční péče a služeb policejních psychologů, a to ku prospěchu a podpoře každého jednotlivce, který se ocitl ve složité životní situaci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

ČÍRTKOVÁ, L. (Petra Vitoušová a kol.) *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*, příručka pro pomáhající profese, Praha: Grada, 2007. 191 s, ISBN 978-80-247-2014-2.

HZS ČR-HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR/INFORMACE PRO NADŘÍZENÉ, POSTIŽENÉ, KOLEGY, ŽIVOTNÍ PARTNERY, *Akutní a posttraumatické stresové reakce po mimořádných událostech při výkonu služby*. Praha: Psychologická služba MV-GŘ HZS ČR, 2004. 8 s, ISBN 80-86640-25-6.

KULÍŠKOVÁ, K. *K problematice obětí trestných činů a výsledkům obětí v České republice: Sborník příspěvků z konference*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci: Bílý kruh bezpečí, 1999. 63 s, ISBN 80-86008-57-6.

NÁKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. 287 s, ISBN-80-200-0690-7.

PORTERFIELDOVÁ, K. *Jak se vyrovnat s následky traumatu*. 1. vyd. Praha: NLN, 1998. 143 s, ISBN 80-7106-262-6.

PRAŠKO, J. (Tomáš Hájek, Marek Preis). *Posttraumatická stresová porucha a jak se jí bráni.*, Praha: Maxdorf, 2002. 93 s, ISBN 80-859-12-80-5.

PRAŠKO, J. *Stop traumatickým vzpomínkám: Jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 178 s, ISBN-80-7178-811-2.

SÝKORA, J. (Jaroslav Dvořák, Vladimír Ševčík) *Chování člověka v krizových situacích*. Zlín: Univerzita Tomáše Baťi ve Zlíně, 2009. 103 s, ISBN 978-80-7318-826-9.

SYŘIŠŤOVÁ, E. *Člověk v kritických životních situacích*. Praha: Karolinum, 1992. 175 s, ISBN 80-7066-599-8. Univerzita Karlova

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. 870 s, ISBN 978-80-7367-414-4.

VÁLKOVÁ, J. *Oběti trestného činu*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 1998. 149 s, ISBN 80-86008-50-9

VÁLKOVÁ, J. *Mezinárodní příručka pomoci obětem a využití a aplikaci Deklarace OSN o základních principech spravedlnosti ohledně obětí trestného činu a ohledně obětí zneužití moci*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 1997. 116 s, ISBN 80-86008-46-0.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 167 s, ISBN 978-80-7367-342-0.

VOSEČKOVÁ, A. *Základy psychologie: role 2-4: učební text pro vysokoškolskou výuku*. 1. vyd. Hradec Králové: Univerzita obrany, 2004. 281 s, ISBN-80-85109-56-5.

VYMĚTAL,Š., VOSKA,V., TOMAN, O., JUNGWIRTOVÁ,J., URBAN,K.. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, THEMIS, nakladatelství Tiskárny MV, p. o. Vyd. 1, 2010. 129 s, ISBN 978-80-7312-065-8.

ZÁHORSKÁ, J. *Psychologická intervence při vyšetřování trestných činů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 236 s, ISBN-978-80-7367-236-2.

Elektronické zdroje

Internet

<http://10.227.32.197:85/ops/psychologicka-pomoc-obetem-tc/>
[cit. 2012-01-09].

<http://www.mvcr.cz/clanek/prirucky-a-metodicke-pomucky.aspx?q=Y2hudW09Ng%3d%3d>[cit. 2012-01-09].

http://ppportal.pcr.vltavska/vltav_pr.htm[cit. 2012-01-09].

<http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>
[cit. 2012-01-09].

<http://www.policie.cz/clanek/anonymni-linka-pomoci-v-krizi.aspx> [cit. 2012-01-09].

Intranet

http://ppportal.pcr.cz/vltavska/vltavska%202008/psychologick%c3%89%20slu%c5%bdby/mpp_brozura.pdf[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/psychologicka-pomoc-obetem-tc/>
[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/posttraumaticka-intervencni-pece/>
[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/anonymni-linka-pomoci-v-krizi/>
[cit. 2012-01-09].

<http://10.227.32.197:85/ops/wp-content/uploads/2011/06/brozura.pdf>[cit. 2012-01-09].

Legislativní dokumenty

Rozkaz policejního prezidenta č. 110/2010, kterým se uveřejňuje dohoda mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o.s. o poskytování pomoci obětem trestné činnosti,

Rozkaz ředitele Krajského ředitelství policie č. 143/2010 v platném znění, kterým se zřizuje intervenční tým pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí,

Sbírka krajského ředitelství policie Zlínského kraje, ředitel: SIAŘ - Sbírka interních aktů řízení č. 4/2012 část 4, část I., Rozkaz ředitele Krajského ředitelství policie Zlínského kraje ze dne 4. ledna 2012, kterým se zřizuje tým pro posttraumatickou pomoc obětem trestných činů,

Sbírka Policejního prezidia České republiky, policejní prezident: SIAŘ – Sbírka interních aktů řízení Policejního ČR č. 21/2009 část 26, část I., Závazný pokyn Policejního prezidia o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi,

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

Zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky,

Zákon č. 40/2009 Sb. trestní zákoník,

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

Ostatní zdroje

Kromě výše uvedených zdrojů byly při zpracování bakalářské práce využity následující materiály:

interní materiály Odboru psychologických služeb při Krajském ředitelství policie Zlínského kraje.

SEZNAM ZKRATEK

PIP	Posttraumatická intervenční péče
ZPPP	Závazný pokyn policejního prezidenta
HZS	Hasičský záchranný sbor
KŘP	Krajské ředitelství policie
PSTP	Posttraumatická stresová porucha
BKB	Bílý kruh bezpečí
IOS	Informační operační systém

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

TABULKY

Tab.	1	Počet respondentů dle pohlaví	str.	57
Tab.	2	Rodinný stav	str.	58
Tab.	3	Současné bydliště	str.	59
Tab.	4	Věkové rozložení respondentů	str.	60
Tab.	5	Dosažené vzdělání	str.	61
Tab.	6	Délka praxe služby u policie	str.	62
Tab.	7	Byl/a jste svědkem nějaké TU nebo MU	str.	63
Tab.	8	Zanechala ve Vás tato událost nějaké psychické následky?	str.	64
Tab.	9	Věděl/a jste kde a jak vyhledat psychologickou pomoc v rámci PČR?	str.	65
Tab.	10	Víte, že existuje odborná psychologická pomoc, kterou poskytují psychologická pracoviště PČR?	str.	66
Tab.	11	Byla Vám někdy za dobu Vaší policejní praxe nabízená tato pomoc po mimořádné události?	str.	67
Tab.	12	Využil/a byste pomoc služebních policejních psychologů?	str.	68
Tab.	13	Využil/a byste pomoc služebních policejních psychologů i v případě problému osobního charakteru?	str.	69
Tab.	14	Myslíte si, že je tato služba efektivní a že je policisty dostatečně využívána?	str.	70
Tab.	15	Jak jste se dozvěděli o možnosti využít pomoci policejních psychologů?	str.	71
Tab.	16	Pokud jste již této pomoci policejních psychologů využil/a, pomohla Vám zlepšit Váš psychický stav?	str.	72
Tab.	17	Myslíte si, že je tato pomoc poskytovaná pouze policistům a pomáhá řešit jen pracovní problémy?	str.	73
Tab.	18	Domníváte se, že by měla být psychologická vyšetření součástí preventivních lékařských prohlídek policistů?	str.	74

GRAFY

Graf	1	Celkový přehled nahlášených událostí v rámci ČR	str.	21
Graf	2	Statistický přehled TČ a MU za rok 2010	str.	49
Graf	3	Procentuální zastoupení respondentů dle pohlaví	str.	57
Graf	4	Procentuální vyjádření rodinného stavu	str.	58
Graf	5	Procentuální vyjádření aglomerace současného bydliště	str.	59
Graf	6	Procentuální vyjádření věkové skladby respondentů	str.	60
Graf	7	Procentuální vyjádření dosaženého vzdělání respondentů	str.	61
Graf	8	Procentuální vyjádření věkové skladby respondentů	str.	62
Graf	9	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 1	str.	63
Graf	10	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 2	str.	64
Graf	11	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 3	str.	65
Graf	12	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 4	str.	66
Graf	13	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 5	str.	67
Graf	14	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 6	str.	68
Graf	15	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 7	str.	69
Graf	16	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 8	str.	70
Graf	17	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 9	str.	71
Graf	18	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 10	str.	72
Graf	19	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 11	str.	73
Graf	20	Procentuální vyjádření odpovědí na otázku č. 12	str.	74

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA I

DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane;

Jmenuji se Iveta Vápeníková a jsem studentkou Vysoké školy evropských a regionálních studií v Příbrami, kde studuji obor bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě.

Chtěla bych Vás touto cestou požádat o pomoc při výzkumu, který je zaměřen na zjištění, jaká psychologická podpora a péče Policie ČR je poskytovaná obětem trestných činů a dalších mimořádných událostí a poslouží jako podklad k vypracování empirické (praktické) části mé bakalářské práce.

Dovoluji si Vám poslat dotazník s prosbou o jeho vyplnění. Vyplňování uvedeného dotazníku, by Vám nemělo zabrat více než cca 10 až 15 minut Vašeho času. Dotazník je anonymní a při subjektivně pravdivém vyplnění má vysokou vypovídající hodnotu pro uvedený výzkum.

Při vyplňování dotazníku odpovězte na každou otázku tím, že vyznačíte příslušnou odpověď křížkem v kolonce. Nejste-li si jisti, jak přesně odpovědět, vyberte odpověď s takovým významem, který je Vám z nabízených odpovědí nejbližší.

Do tabulky v záhlaví tohoto dotazníku vyplňte, prosím, statistické otázky.

Pokud se rozhodnete mi pomoci v uvedeném výzkumném úkolu, prosím Vás, abyste neotáleli s vyplněním a zejména s vrácením obou částí dotazníku do 10. února 2012. Děkuji Vám.

.....

STATISTICKÉ OTÁZKY

Vaše pohlaví:

ř muž

ř žena

Rodinný stav:

ř svobodný(á)

ř ženatý/vdaná

ř rozvedený(á)

ř ovdovělý(á)

Současné bydliště:

ř město

ř vesnice

Váš věk:

ř 18-25

ř 26-35

ř 36-50

ř 51-60

Vzdělání:

ř střední s maturitou

ř VOŠ

ř vysokoškolské

Délka praxe u policie:

ř 2-5 let

ř 6-10 let

ř 11-15 let

ř 15-19 let

ř 20-30 let

PRAKTICKÉ OTÁZKY

1. Byl jste svědkem nějaké tragické nebo mimořádné události?

ř ano

ř ne

2. Zanechala ve vás tato událost nějaké psychické následky?

ř ano, ale neřešil/a jsem to

ř ne

ř využil/a jsem pomoci psychologa

3. Věděl/a jste kde a jak hledat psychologickou pomoc v rámci Policie ČR?

ř ano

ř ne

4. Víte, že existuje odborná psychologická pomoc, kterou poskytují psychologické pracoviště Policie ČR?

ř ano

ř ne

5. Byla vám někdy za dobu policejní praxe nabízena tato pomoc po mimořádné události (použití donucovacích prostředků, použití služební zbraně, pomoc při tragické autonehodě, aj.)?

ř ano

ř ne

6. Využil/a byste tuto pomoc služebních policejních psychologů v případě, že byste byl/a účastníkem mimořádné události, která by vám přivodila psychické problémy?

ř ano

ř ne

ř ne, obával/a bych se toho, že by se to dozvěděli kolegové, nadřízení

ř využil/a bych psychologa mimo policii

7. Využil/a byste pomoc služebních policejních psychologů i v případě, že byste měl/a psychické problémy osobního charakteru (např. problémy v partnerských vztazích, na pracovišti, úmrtí blízké osoby, vážná nemoc nebo vážná nemoc blízkého člověka atd.)?

ř ano

ř ne

ř ne, obával/a bych se toho, že by se to dozvěděli kolegové, nadřízení, atd.

ř využil/a bych psychologa mimo policii

8. Myslíte si, že je tato služba efektivní a že je policisty dostatečně využívána?

ǎ ano

ǎ ne

ǎ nevím, že je tato pomoc k dispozici

9. Jak jste se dozvěděli, že můžete této pomoci policejních psychologů využít?

ǎ sám/a při hledání v internetu

ǎ informoval/a mě o této možnosti nadřízený

ǎ dozvěděl/a jsem se to od kolegy

ǎ nevím o této pomoci

10. Pokud jste již této pomoci policejních psychologů využil/a, pomohla vám zlepšit svůj psychický stav nebo psychický stav vašich blízkých?

ǎ ano

ǎ ne

ǎ nevím

ǎ pomoc psychologa jsem doposud nepotřeboval/a

11. Myslíte si, že je tato pomoc poskytovaná pouze policistům a pomáhá řešit jen pracovní problémy?

ǎ ano

ǎ ne, pomáhá všem a pomáhá řešit nejen pracovní problémy

ǎ nevím

12. Domníváte se, že by měla být psychologická vyšetření součástí preventivních lékařských prohlídek policistů?

ǎ Určitě ano

ǎ Spíše ano

ǎ Spíše ne

ǎ Určitě ne

ǎ Nevím