

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**KRIZOVÁ INTERVENCE POLICIE ČESKÉ  
REPUBLIKY**

**Autor práce:** Tomáš Zdražil, DiS.

**Studijní obor:** Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

**Forma studia:** Kombinovaná

**Vedoucí práce:** PhDr. Tereza Kalašová

**Katedra:** Právních oborů a bezpečnostních studií

**2019**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce – v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS a v tištěné podobě knihovnou VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Rád bych zde chtěl poděkovat vedoucí této bakalářské práce, paní ***PhDr. Tereze Kalašové***, za velmi odbornou a metodickou pomoc kterou mi při zpracování bakalářské práci dala. Poskytla mi velmi cenné rady, díky kterým mohla být tato práce vypracována.

Tomáš Zdražil

## **ABSTRAKT**

ZDRAŽIL, T. Krizová intervence Policie České republiky: bakalářská práce. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019. 59 s. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Tereza Kalašová

Tématem této bakalářské práce je „Krizová intervence Policie České republiky“. Jejím cílem je vysvětlit, co je krizová intervence, přiblížit práci krizového intervenanta Policie České republiky, zvolení psychologických technik a zmapování povědomí policistů o krizové intervenci. Tato práce je rozdělena na tři části. V první části jsou uvedeny základní pojmy zvoleného tématu, druhá část je praktická, kde jsou popsány dva konkrétní příklady krizové intervence a třetí část je výzkumná, kdy je za pomoci dotazníků provedeno dotazníkové šetření o povědomí policistů o poskytování krizové intervence Policie České republiky. Závěrem této práce je shrnutí informací uvedených v bakalářské práci.

**Klíčová slova:** emoce a nakládání s nimi, krizová intervence, krizový intervenant, Policie České republiky, náročné životní situace, psychologická pomoc

## **ABSTRACT**

ZDRAŽIL, T. Crisis intervention of the Police of the Czech Republic: bachelor thesis. České Budějovice: University of European and Regional Studies, 2019. 59 p. Thesis supervisor: PhDr. Tereza Kalašová

The topic of this bachelor thesis is "Crisis intervention of the Police of the Czech Republic". The aim of the thesis is to explain what exactly the crisis intervention is, to describe the work of the crisis interventionist of the Police of the Czech Republic, selection of psychological techniques and mapping the awareness of police officers about crisis intervention. This thesis is divided into three parts. In the first part, the basic concepts of the chosen topic are listed, the second part is practical, where two specific examples of crisis intervention are described and the third part is the research, where a questionnaire survey of police officers' awareness of the provision of crisis intervention by the Police of the Czech Republic is performed using questionnaires for this purpose. The conclusion of this work is a summary of the information mentioned in the thesis.

**Key words:** emotions and their handling, crisis intervention, crisis interventionist, Police of the Czech Republic, demanding life situations, psychological help

# Obsah

|   |           |
|---|-----------|
| Úvod .....  | 9         |
| <b>1 Cíl a metodika bakalářské práce .....</b>            | <b>11</b> |
| <b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>                              | <b>12</b> |
| <b>2 Krizová intervence .....</b>                         | <b>12</b> |
| 2.1 Vymezení a definování krizové intervence .....        | 12        |
| 2.2 Typy krizové intervence .....                         | 13        |
| 2.3 Etapy krizové intervence .....                        | 15        |
| <b>3 Náročná životní situace .....</b>                    | <b>17</b> |
| 3.1 Stres .....   | 17        |
| 3.2 Krize .....   | 18        |
| 3.2.1 Typologie psychických krizí .....                   | 18        |
| 3.3 Trauma .....  | 19        |
| 3.4 Projevy náročná životní situace .....                 | 20        |
| <b>4 Techniky krizové intervence .....</b>                | <b>22</b> |
| 4.1 Mapování (analýza situace) .....                      | 22        |
| 4.2 Zakázka .....   | 23        |
| 4.3 Řešení .....  | 24        |
| 4.4 Oceňování .....                                       | 25        |
| <b>5 Emoce a nakládání s nimi .....</b>                   | <b>25</b> |
| 5.1 Smutek a pláč .....                                   | 25        |
| 5.2 Agrese, hněv a vztek .....                            | 26        |
| 5.3 Strach a úzkost .....                                 | 26        |
| <b>6 Krizový intervent .....</b>                          | <b>28</b> |
| 6.1 Vlastnosti krizového interventa .....                 | 29        |
| <b>7 Krizová intervence Policie České republiky .....</b> | <b>30</b> |

|                                      |  |           |
|--------------------------------------|--|-----------|
| 7.1                                  | Vznik.....   | 30        |
| 7.2                                  | Legislativa .....  | 30        |
| 7.3                                  | Cílové skupiny pomoci obětem .....   | 31        |
| 7.4                                  | Krizový intervent Policie České republiky .....                                      | 32        |
| <b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>          |  | <b>33</b> |
| <b>8</b>                             | <b>Krizové intervence poskytnuté krizovým interventem Policie České republiky ..</b> | <b>33</b> |
| 8.1                                  | Krizová intervence při autonehodě .....  | 33        |
| 8.2                                  | Krizová intervence u rodičů zemřelého syna .....                                     | 35        |
| 8.3                                  | Předpoklady krizového interventa .....   | 38        |
| <b>VÝZKUMNÁ ČÁST.....</b>            |  | <b>40</b> |
| <b>9</b>                             | <b>Dotazníkové šetření (průzkum) .....</b>   | <b>40</b> |
| 9.1                                  | Výzkumný problém .....   | 40        |
| 9.2                                  | Cíl výzkumu .....  | 40        |
| 9.3                                  | Výzkumné otázky .....  | 40        |
| 9.4                                  | Metodika .....   | 41        |
| 9.4.1                                | Výběr metodiky .....   | 41        |
| 9.4.2                                | Popis metodiky .....   | 41        |
| 9.4.3                                | Vzorek respondentů a způsob distribuce dotazníku .....                               | 41        |
| 9.5                                  | Dotazníkový formulář .....   | 42        |
| 9.6                                  | Popis výzkumného vzorku .....  | 42        |
| 9.7                                  | Získané výsledky šetření .....   | 45        |
| 9.8                                  | Diskuse a doporučení pro praxi .....   | 50        |
| 9.8.1                                | Návrhy na řešení zjištěných problémů.....  | 51        |
| 9.8.2                                | Námět na další výzkum.....   | 52        |
| <b>Závěr .....</b>                   |  | <b>53</b> |
| <b>Seznam použitých zdrojů .....</b> |  | <b>55</b> |
| Knihy a monografie .....             |  | 55        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| Zákony.....                | 56        |
| Závazné pokyny.....        | 56        |
| Ostatní .....              | 56        |
| <b>Seznam grafů .....</b>  | <b>58</b> |
| <b>Seznam příloh .....</b> | <b>59</b> |



## Úvod

Bakalářská práce je věnována tématu krizové intervence jako odborné pomoci osobám, které se ocitly v subjektivně náročné až nezvladatelné životní situaci, se kterou si nevědí rady a jejíž zvládnutí je nad jejich síly. Jedná se o aktuální a právem hojně diskutované téma, které se těší velkému zájmu odborné i laické veřejnosti, pojem krize je užíván často a v mnoha různých souvislostech.

Zároveň se ukazuje, že je potřeba, aby specifickými znalostmi dané problematiky a dovednostmi z oblasti krizové intervence disponovali odborníci z celé řady oborů, protože se s lidmi, kteří procházejí akutní psychickou krizí, ve své praxi setkávají a jsou tedy nuceni nějakým způsobem intervenovat. Z tohoto důvodu se stala krizová intervence předmětem mnoha vzdělávacích akcí pro profesionály různých disciplín.

Krize je neodmyslitelnou součástí života každého z nás, může nás provázet již od narození, nevyhýbá se ani dětem. Ať chceme nebo ne, s krizovými situacemi se v průběhu svého života jistě setkáme, nelze se jim vyhnout. Dnešní doba klade na jednotlivce vysoké nároky a ne všichni jsou schopni jim dostát, na člověka je ze všech stran vyvíjen velký tlak, který méně odolní jedinci mnohdy neustojí. S tím souvisí vysoké riziko vzniku krizových situací v naší společnosti.

V průběhu lidského života může dojít k celé řadě nečekaných a mnohdy nebezpečných situací, které nás náhle zahltí, probudí dosud nepoznané emoce, jsou pro nás nové svým obsahem či intenzitou a my se vůči nim stáváme bezradnými. Nutí nás ke konfrontaci s něčím dosud nepoznaným (ať už v pozitivním nebo negativním smyslu), přičemž naše vlastní zdroje zvládnutí obtížných životních situací se ukazují jako nedostatečné, naučené a dosavadní praxí prověřené postupy, strategie a adaptační mechanismy selhávají.

V takové situaci je vhodné vyhledat odbornou psychosociální pomoc, která postiženému pomůže jeho situaci zpřehlednit a následně rychleji a lépe zvládnout, případně z ní dokonce vytěžit maximum pro vlastní rozvoj, a v poslední fázi vytvořit novou vnitřní rovnováhu.

Bakalářská práce předkládá, v teoretické části, přehled forem pomoci, které jsou osobám v krizi k dispozici, zabývá se tím, jaké typy krizové intervence existují, jaké metody práce krizoví interventi používají a s jakým cílem.

Tak jako v každé pomáhající profesi, je i v případě krizové intervence velmi důležitá osoba krizového intervenanta, jeho odborné i osobnostní předpoklady pro tuto práci. Krizový intervenant sehrává v procesu řešení krizové intervence klienta klíčovou roli, proto je vhodné věnovat pozornost požadavkům, které jsou na něj kladeny.

Policisté patří k těm profesím, které se s osobami v krizi setkávají ve zvýšené míře, proto je žádoucí, aby měli dostatek informací a byli schopni v těchto situacích adekvátně reagovat a zprostředkovat odbornou pomoc. Právě na krizovou intervenci Policie ČR a na práci krizového intervenanta Policie ČR se v praktické části zaměřuje tato práce. V praktické části jsou uvedeny dvě kazuistiky, tedy dva konkrétní příklady krizové intervence poskytované ze strany Policie České republiky.

Třetí částí této práce je výzkumná část, kde je za pomoci dotazníkového šetření proveden průzkum mezi policisty ve výkonu služby ve Středočeském kraji, který je zaměřen na povědomí o krizové intervenci poskytované Policií České republiky.

Bakalářská práce by měla být zdrojem informací pro ty, kdo se zajímají o problematiku krizové intervence, především pak o krizovou intervenci poskytovanou Policií ČR.

# 1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem bakalářské práce je objasnění a vymezení pojmu krizové intervence, její rozdělení na jednotlivé druhy (formy) a to jak v obecném smyslu, tak i zasazení krizové intervence do práce Policie České republiky. Dalším cílem bude zvolení psychologických technik, které je vhodné využít při krizových intervencích, kterých bude využito i na konkrétních případech. Dále přinese celkový přehled o práci krizového intervenanta Policie České republiky a bude zmapováno za pomoci dotazníkového šetření, povědomí policistů České republiky o krizové intervenci poskytované policií České republiky.

Zvolené téma je velmi aktuální, a to především z toho důvodu, že lidé podléhají každý den náročným životním situacím, a ne vždy si s nimi dokáží samy poradit a potřebují s nimi pomoci ze strany odborníka. Volba je dána rovněž z hlediska služebního zařazení autora u Policie České republiky na Oddělení operačního střediska na Územního odboru Středočeského kraje. V práci bude použita zejména metoda analýzy textů z odborné literatury a zákonných norem (např. Závazného pokynu č.97/2010, Zákona 45/2013 Sb., a další) metoda výkladu, kazuistiky a za pomoci dotazníkového šetření zjistit povědomí policistů České republiky o krizové intervenci poskytované Policií České republiky.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 2 Krizová intervence

V rámci této kapitoly bude věnována pozornost faktu, co je to krizová intervence, a také kdy, ve kterých případech je aplikována. Také bude pozornost zaměřena na formy a techniky, které jsou pro realizaci krizové intervence charakteristické a specifické.

### 2.1 Vymezení a definování krizové intervence

Pojem krizové intervence lze definovat nebo vysvětlovat jako jakýsi okamžitý a aktuální zásah. Tento „zásah“ by měl být vždy realizován krizovým pracovníkem, který je řádně proškolen a je profesionálem. V případě laicky vedené intervence by se poté jednalo o laickou pomoc.<sup>1</sup>

Krizová intervence představuje okamžitou pomoc a zásah, které jsou zaměřeny na aktuálně neuspokojivou situaci klienta nebo pacienta, a vztahují se výhradně k jeho aktuálnímu prožívání, chování, reagování a také myšlení. V rámci krizové intervence se krizový pracovník snaží harmonizovat, a především stabilizovat stav a situaci klienta. Tedy se výhradně zaměřuje na to, co je teď a tady, na přítomnost, nikoliv na minulost a budoucnost, neboť to, není v krizové intervenci žádoucí.<sup>2</sup> Krizový intervent čerpá ty nejpodstatnější informace o tom, co se klientovi přihodilo (např. stresor, spouštěče aj.), a snaží se, ve spolupráci s klientem, najít řešení a východiska vzniklé krizové situace.<sup>3</sup> Špatenková a spolupracovníci uvádějí, že krizová intervence: „*znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem v krizi, v širším slova smyslu představuje metodu, jejímž cílem je eliminace současné situace a stabilizace jedince*“.<sup>4</sup>

Důležitou zásadou krizové intervence je to, že se řídí principem teď a tady, kdy ale současně získává veškeré potřebné informace od pacienta, a to proto, aby mu pomohl

---

<sup>1</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>2</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>3</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>4</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. s. 13. ISBN 978-80-247-2624-3.

co nejefektivněji pomoci v jeho nelehké situaci. Často bývá krizová intervence přirovnávána k jakési formě psychologické první pomoci. Vzhledem k faktu, že krizová intervence se zaměřuje na aktuální situaci, tak po skončení a vyřešení nejzávažnější fáze je zapotřebí, aby byla klientovi doporučena nějaká forma návazné péče.<sup>5</sup>

Specifikem krizové intervence je to, že se specializuje výhradně na malé, dílčí a poměrně snadno realizovatelné cíle, k jejichž naplnění užívá prostředky, které jsou aktuálně, jak klientovi, tak i krizovému interventovi, dostupné. Krizový pracovník s klientem pracuje výhradně eklekticky, tedy hledá pomoc klientovi tak, aby mu byla „ušita na míru“. Tudíž zde nelze využívat způsob práce dle předem dané šablony, ale naopak je potřeba vnímat každého klienta vysoce individuálně a stejně tak jeho problémy.<sup>6</sup>

Krizová intervence by měla především zajišťovat klientovi pocit bezpečí, v době, kdy se cítí být značně nejistý, zmatený a nerozhodný. Ani v krizové intervenci nelze nic dělat za klienta, spíše jej zplnomocňovat a podporovat v tom, aby řešení své situace našel, neboť jej zná, ale musíme mu napomoci jej vidět. Krizová intervence také není založena na tom, aby pracovník klientovi uděloval pomoc a sebevědomí, ale aby mu pomohl utřídit si myšlenky a následně se rozhodl, co a jak dále řešit. Současně také krizová intervence klienta nepoučuje, nehodnotí, nezodpovídá za jeho rozhodnutí, nenutí jej k tomu, aby se nám svěřoval s niternými záležitostmi, které nesouvisí s aktuálně vzniklou situací.<sup>7</sup>

Vždy je nutné, aby krizový intervent dokázal vnímat krizi svého klienta dostatečně vážně, neměl by ji zlehčovat, neboť to, že klient danou situaci vnímá jako krizi, je výhradně jeho subjektivním prožitkem.<sup>8</sup>

## 2.2 Typy krizové intervence

Za zcela přirozenou krizovou intervencí je považována také pomoc, která je neformálního charakteru, je tedy zcela přirozená. Jedná se o pomoc v krizi, kterou si

---

<sup>5</sup> KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000. 168 s. ISBN 80-7178-365-X.

<sup>6</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>7</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>8</sup> KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000. 168 s. ISBN 80-7178-365-X.

navzájem poskytují členové rodiny, přátelé a spolupracovníci. Krizová intervence formálního typu je pomoc v krizi, které se dostává klientovi, až tehdy, když neformální (tj. laická) pomoc selhává, je nedostatečná nebo aktuálně nedostupná.<sup>9</sup> Špatenková a její spolupracovníci uvádějí, že: „*krizová intervence by měla být jedincům v krizi poskytována pokud možno rychle a nezprostředkovaně*“.<sup>10</sup>

Krizová intervence je prakticky zaměřená aktivita, která může mít někdy podobu rozhovoru (v tváři v tvář, nebo v telefonu), jindy se může jednat o poměrně náročnou tělesnou aktivitu, která směřuje k záchraně sebevraha.<sup>11</sup>

Z hlediska běžné praxe lze krizovou intervenci diferencovat na:

- Krizovou intervenci „face to face“
- Telefonickou krizovou intervenci.<sup>12</sup>

**Krizová intervence osobní** („face to face“) neboli prezenční pomoc je založena na osobní přítomnosti a účasti jednotlivých aktérů krizové intervence, tj. klient v krizi, krizový intervent.<sup>13</sup> Tento typ krizové intervence se dále může diferencovat na **terénní službu**, která spočívá v přenosu procesu krizové intervence na místo, kde došlo ke krizové situaci a kde se přímo nachází „zasažená“ osoba (např. ulice, škola, nemocnice aj.). Dalším typem je **ambulantní pomoc**, která je poskytována klientům, kteří se osobně dostaví do ambulance nebo poradny, které jsou určené pro pomoc osobám v krizi. Klient může vyhledat pomoc na základě vlastní potřeby, kterou on sám pociťuje nebo na základě „nasměrováním“ někým jiným (např. člen rodiny, zdravotnický pracovník aj.), ale i institucemi jako je PČR, linka důvěry, sociálními pracovníky apod.<sup>14</sup> **Pobytové služby** představují situaci, kdy je klient umístěn, na omezenou dobu, na tzv. krizové lůžko, a to nejčastěji v krizovém centru. Jedná se o takový stav u klienta, že není schopen setrvat v domácím prostředí a tato služba se jeví jako nejefektivnější (např. problematika

---

<sup>9</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>10</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. s. 14. ISBN 978-80-247-2624-3.

<sup>11</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

<sup>12</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>13</sup> KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000. 168 s. ISBN 80-7178-365-X.

<sup>14</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

domácího násilí, týrané děti a ženy aj.). Hlavním záměrem pobytové služby je eliminace rizikových faktorů, které by mohly klienta významně poškodit na zdraví nebo jeho životě.<sup>15</sup>

**Distanční formou** krizové intervence (intervent je od klienta vzdálen, není s ním v přímém kontaktu) je tzv. **telefonická pomoc**, která nabízí klientům pomoc v krizi a podporu, a to prostřednictvím telefonu. Telefonickou krizovou intervencí nejčastěji zajišťují specializované linky důvěry, které se mohou přímo zaměřovat na konkrétní cílovou skupinu (např. na seniory, na děti, na oběti domácího násilí, na zvláště zranitelné oběti trestných činů apod.).

V současné době je poměrně vyhledávaným médiem pro realizaci krizové intervence také internet, který má mnoho podobného s telefonickou krizovou intervencí, ale je ještě mnohem anonymnější pro klienta.<sup>16</sup>

### 2.3 Etapy krizové intervence

Krizová intervence nepředstavuje stav, ale proces interakce krizového pracovníka a klienta. Tento proces směřuje z výchozího navázání vztahu do cílového bodu, kterým je ukončení a evaluace zrealizované krizové intervence. Jednotlivé body mezi těmito dvěma fázemi jsou:

- Zahájení krizové intervence.
- Realizace krizové intervence.
- Ukončení krizové intervence.<sup>17</sup>

**Zahájení krizové intervence** je základním prvkem celého procesu krizové intervence, kdy je nutné rychle navázat první kontakt s klientem v krizi a vytvořit dobrý a kvalitní vztah. Tento požadavek je při poskytování krizové intervence zcela dominující. Klient v krizi velmi často zažívá strach, nejistotu, beznaděj, úzkost, bezradnost, ale také se může chovat zcela neadekvátně a bez rozmyslu (což je v krizi, ale normální, nikdy jej

---

<sup>15</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>16</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

<sup>17</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vydání. Praha: Grada. 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.

tedy neodsuzovat).<sup>18</sup> V této situaci je vhodné akceptace klienta se všemi jeho projevy a zvláštnostmi. Tedy mu dovolit, aby se choval, jak on aktuálně potřebuje (brečel, nadával, ale také nemluvil ...). Nedílnou součástí této fáze je nutnost zajištění bezpečí, protože jen ten klient, který se necítí být ohrožen, je schopen reagovat na poskytovanou intervenci, která může i následně pokračovat. Bezpečí se týká jak roviny tělesné, tak i psychické a emocionální.<sup>19</sup>

**Fáze realizace krizové intervence.** Zde je zásadní získat co nejvíce relevantních informací a údajů: CO, KDY, KDE a JAK se stalo nebo krizi vyvolalo. Měly by být identifikovány a reflektovány všechny složky krize, a to: spouštěcí událost, vnímání dané situace jako ohrožující pro klienta a selhávání obvyklých copingových strategií klienta. V této fázi je zásadní, aby se krizový intervent snažil o mobilizaci systému sociální opory klienta, který mu může pomoci a nenechá jej „propadnout“ sociální síti. Zásadní je, aby klient pomalu, ale jistě získával schopnost a vědomí vlastní schopnosti samostatně se rozhodovat a v případě potřeby si dokázal opětovně říci o pomoc a podporu. Někdy je potřebné vypracovat také plán aktivit, které by směřovaly ke změně. Tento plán zpracovává klient ve spolupráci s krizovým interventem.<sup>20</sup> Špatenková a spolupracovníci uvádějí, že: „*pokud je krizový stav klienta vážný a není možné, aby se vrátil do svého přirozeného prostředí, je nutná hospitalizace*“.<sup>21</sup>

**Fáze ukončení krizové intervence** je ve chvíli, kdy se ukáže, že stav klienta je stabilizovaný, a že si klient uvědomuje, co krizi způsobilo a ví, jak ji může překonat, tedy získá na situaci vlastní náhled a pochopení toho, co se stalo.<sup>22</sup>

---

<sup>18</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>19</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>20</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>21</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>22</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.



### 3 Náročné životní situace

Náročné životní situace jsou takové situace, které vedou k tomu, že je člověk prožívá vysoce „nadlimitně“, nezná je a nedokáže na ně najít to správné řešení, protože se s nimi dosud třeba nesetkal.

#### 3.1 Stres

Stres představuje soubor reakcí a pochodů v organismu, které jsou zahajovány a „spouštěny“ v důsledku stresorů. Tyto stresory jsou podněty, které vysoce narušují běžné fungování organismu a také zvládnání dané situace jedincem.<sup>23</sup> Stres tedy znamená jak tělesnou, tak i mentální odezvu na podnět, který stres způsobil. Z hlediska stresu je možné jej dělit na dva základní typy, a to na distres a na eustres. **Distres** znamená takový typ stresu, který výrazně až nadměrně zatěžuje jedince a jeho prožívání a reagování. Jestliže distres působí opakovaně, dlouhodobě a vykazuje chronický průběh, tak může iniciovat velmi závažné tělesné i mentální poškození.<sup>24</sup> Bednář a kolektiv uvádějí, že: „malé množství stresu může být pro člověka prospěšné, a dokonce i zdravé“.<sup>25</sup> **Eustres** je definován jako stres, který je pozitivní a jedinci umožňuje osobnostní rozvoj, nárůst schopností a kompetencí. Tento druh stresu sice vyvolává také napětí a zvyšování aktivační úrovně, ale současně také zbystřuje a koncentruje myšlení, pozornost, vnímání jedince a schopnost jeho adekvátního výkonu.<sup>26</sup> Eustres tedy umožňuje, aby jedinec dosahoval mnohem vyšších, kvalitnějších schopností a výkonů. Eustres je pojímán jako jakýsi motivační faktor, který člověka aktivizuje a podporuje v jeho schopnostech a výkonnosti (Cungi, 2001).<sup>27</sup>

---

<sup>23</sup> PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. 1. vydání. Praha: Academia. 2007. 471 s. ISBN 978-80-200-1499-3.

<sup>24</sup> CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. 1. vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2001. 208 s. ISBN 80-7178-465-6.

<sup>25</sup> BEDNÁŘ, V. a kolektiv. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. a.s, 2013. s. 188. ISBN 978-80-247-4211-3.

<sup>26</sup> PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. 1. vydání. Praha: Academia. 2007. 471 s. ISBN 978-80-200-1499-3.

<sup>27</sup> CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. 1. vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2001. 208 s. ISBN 80-7178-465-6.

## 3.2 Krize

Psychická krize je zákonitou a zcela nevyhnutelnou součástí dynamiky života každého z nás. Krize přináší zasaženému jedinci mnoho nepříjemných prožitků, které v některých nepříznivých případech mohou vyústit až do těžkých osobnostních tragédií.<sup>28</sup> Mlčák uvádí, že: „*krize však také pro mnoho lidí představuje životní údobí, které v sobě skýtá možnosti dalšího, byť mnohdy draze vykoupeného, existenciálního poznání či příležitost k příznivým osobnostním změnám*“.<sup>29</sup> Termínem krize bývá označována naléhavá a ohrožující situace, která vyžaduje změnu, zásah nebo rozhodnutí. Jedná se o pojem, který je starší nežli pojem stres, od kterého je však obtížné pojem krize odlišit a jednoznačněji definovat.<sup>30</sup> Mlčák dále uvádí, že: „*psychickou krizi je možné v obecném teoretickém smyslu vymezit jako specifickou stresovou reakci, ve které člověk prožívá negativní pocity subjektivního ohrožení své existence nebo některé její podstatné kvality*“.<sup>31</sup>

### 3.2.1 Typologie psychických krizí

Dle hloubky a délky trvání lze rozlišovat krizi akutní, chronickou a kumulovanou. **Akutní krize** má jasně ohraničený počátek, dynamický průběh, kdy se jasně manifestují její symptomy, a to včetně prožívaných emocí. Často se jedná o krize, která mají vysoce traumatizující dopad (např. úmrtí blízké osoby). **Chronické krize** mají spíše pozvolný a mnohdy nenápadný průběh, kdy příznaky nejsou příliš znatelné (mohou být spíše psychosomatického charakteru). Kumulované krize představují zcela zvláštní typ krizí, které mohou mít akutní i chronickou formu. Jsou vyvolány působícími precipitory, které opakovaně odkrývají vzpomínky na předchozí nezpracované a zraňující podněty.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.

<sup>29</sup> MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. s. 10. ISBN 978-80-7368-950-6.

<sup>30</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>31</sup> MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. s. 12. ISBN 978-80-7368-950-6.

<sup>32</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

### 3.3 Trauma

Trauma představuje pro člověka vysoce mimořádně silný a intenzivní prožitek, který vede ke vzniku a rozvoji ochromení, emoční tísně, hrůzy, šoku aj. Trauma je většinou zapříčiněno událostmi, kdy je bezprostředně ohroženo zdraví nebo život jedince nebo jeho blízkých osob. Na vzniku traumatu se také výrazně podílí intenzita prožívání situace a její charakter, tedy to, jak prezentující se situaci chápe a pojímá sama osoba, neboť platí, že ne každá stresová situace, vede k rozvoji traumatu.<sup>33</sup>

Trauma dokáže iniciovat a vyvolávat velice intenzivní a hluboké rozrušení zasažené osoby. Velmi četně se jedná o situace, při kterých došlo k usmrcení či k těžkému zranění jiného člověka. Jde tedy o velmi závažné poškození tělesné integrity jedince nebo jeho blízké osoby. Osoba zasažená traumatem na tuto nestandardní a nadlimitní situaci zareagovala výrazným strachem, hrůzou a beznadějí.<sup>34</sup> Velmi často také traumatizující události vykazují charakter, který je zcela nenadálý, neočekávaný (například znásilnění, dopravní nehoda, neočekávaná smrt blízké osoby apod.). Pro rozvoj traumatu je zcela zásadní, jak na vzniklou situaci člověk zareaguje, tudíž jaký charakter reakce a projevů u něho převažuje (beznaděj, strach, tíseň, nejistota aj.).<sup>35</sup> Zásadním je zde upozornit na fakt, že i přes to, že situace vypadá tak, že se člověka ani příliš nedotkla, tak je potřebné počítat se situací, že se reakce trauma dostaví s odstupem času, a to nejčastěji ve chvíli, kdy již nebezpečí pomine (např. při ohrožení života dítěte, se matka zmobilizuje a reakce na trauma se dostaví ve chvíli, kdy je již dítě stabilizované).<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.

<sup>34</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vydání. Praha: Grada. 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.

<sup>35</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. 1. vydání. Praha: Grada. 2004. 1322 s. ISBN 80-247-0888-4.

<sup>36</sup> MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.

### 3.4 Projevy náročné životní situace

Osoba na trauma a krizi, jak již bylo uvedeno, výše reagují různými způsoby, které lze shrnout do dvou základních skupin:

Prvním typem je typ A, což je „**rychlá mobilizace sil**“, kde dominuje především pláč, křik, odmítání, výrazné svalové napětí a psychomotorický neklid, zrudnutí v obličeji, pocení, výrazná nesoustředěnost. Dále se objevují stavy zhroucení a kácení se, útočné až agresivní reakce a projevy nebo typický je také útek a provádění zautomatizovaných a bezúčelných činností.<sup>37</sup> Hrušková a Bačovský uvádějí, že: „*v případě, že pozůstali utíká, ohrožuje sebe nebo Vás, je třeba ho udržet a přivolat pomoc. Je dobré mít na paměti, že zasažený v takové situaci má téměř nadlidskou sílu*“.<sup>38</sup>

Druhým typem je typ B, což je „**mrtvý brouk**“, kdy se u zasažené osoby objevuje výrazná ztuhlost, strnulost, zblednutí v obličeji. Takto se projevující osoba nereaguje na slova ani na pokyny ze svého okolí.<sup>39</sup> Má studené ruce, může se objevit „studový pot“. V této chvíli nemusí zasažená osoba vnímat ani projevovat jakékoliv emoce, neboť je tak konsternovaná, že žádné emoce ani nepocítuje. Typický zde může být prožitek depersonalizace a derealizace. Osoba, která se projevuje typem B není schopna navázat oční kontakt, současně se může stát, že nerozumí slovům, která jsou k ní vysílána, má změněné vnímání času, prostoru a může být tedy i výrazněji dezorientována. Typické je také, že se objevují pocity necitlivosti určitých částí těla.<sup>40</sup>

Při práci s klientem je zásadní mapovat jeho jak vnější, tak i vnitřní zdroje opory. Každý člověka má své vnitřní i vnější zdroje, kdy je zásadní tyto zdroje se zasaženou osobou probrat a zmapovat je, aby si mohl uvědomit, že je má k dispozici. **Vnitřní zdroje** představují tělesné a psychické vybavení, ale také minulé zkušenosti, znalosti, minulé situace a možnosti jejich řešení, které lze, i když v nějaké modifikaci, využít i v aktuální situaci. V souvislosti s těmito zdroji se klienta ptát například: „Jaké těžké situace ve svém

---

<sup>37</sup> HRUŠKOVÁ, Z. BAČOVSKÝ, B. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. 1. vydání. Praha: Dlouhá cesta, z.s. 2015. 38 s. ISBN 978-80-260-8775-5.

<sup>38</sup> HRUŠKOVÁ, Z. BAČOVSKÝ, B. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. 1. vydání. Praha: Dlouhá cesta, z.s. 2015. s. 14. ISBN 978-80-260-8775-5.

<sup>39</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vydání. Praha: Grada. 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.

<sup>40</sup> HRUŠKOVÁ, Z. BAČOVSKÝ, B. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. 1. vydání. Praha: Dlouhá cesta, z.s. 2015. 38 s. ISBN 978-80-260-8775-5.

životě jste již zvládl/a?“, „Jak jste to dokázal/a?“, „Co jste dělal/a nejdříve a co až potom?“ apod.

**Vnější zdroje** jsou rodina, přátelé, spolupracovníci, ale i psycholog, právník, majetek aj. Zde se ptáme například: „Kdo by Vám mohl nejspíše pomoci?“, „Od koho byste byl/a ochota nyní pomoc přijmout?“, „Kde byste v nejbližších hodinách chtěl/a být a s kým?“ aj.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> HRUŠKOVÁ, Z. BAČOVSKÝ, B. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. 1. vydání. Praha: Dlouhá cesta, z.s. 2015. 38 s. ISBN 978-80-260-8775-5.

## 4 Techniky krizové intervence

Techniky mají ve srovnání s metodami konkrétnější vymezení. Techniky jsou v rámci sociální praxe osvědčenými postupy. Jejich kvalita se odvíjí od zručnosti interventů. Jednotlivých technik je využíváno v souladu s metodami, v rámci nichž jsou k dosažení předem stanovených cílů aplikovány. Techniku lze také označit za způsob, který klientovi ve spolupráci s intervencem umožňuje něčeho dosáhnout, něco získat. Budoucí intervent se technikám učí. Učí se jak jejich prostřednictvím vést úspěšně poradenský proces od jeho začátku až po jeho ukončení. Učí se, které techniky mají v jakém případě použít.<sup>42</sup>

### 4.1 Mapování (analýza situace)

Je důležité mít na mysli, že krizová intervence ve své podstatě takovou pomocí pro svépomoc. Intervent by měl člověku v krizi poskytnout oporu pro jeho budoucí samostatné rozhodování. Současně, by ho však měl intervent směřovat k tomu, aby jeho výsledná rozhodnutí byla kreativní a zároveň také konstruktivní.<sup>43</sup> K tomu, aby mohl intervent člověku v tísní pomoci, je zapotřebí zmapovat klientovi silné stránky. Tímto pro klienta získá jisté záchytné body. Příkladem může být situace, kdy si člověk v tísní vzpomene na to, že obdobnou situaci již někdy v minulosti zažil. Úkolem intervenanta je pak takového člověka navést k tomu, aby si vzpomněl, co mu v krizové situaci v minulosti nejvíce pomohlo. V širších souvislostech se pak může pokusit s klientem najít schopnosti, díky kterým byl schopný se v minulosti vyrovnat i s jinými krizovými situacemi. Jeho zkušenost a úspěch pak vyzdvihuje. O tyto opětné body se tedy pak může člověk v tísní opřít a na jejich základě pak hledat východiska při řešení svého současného problému.<sup>44</sup> Za klíčové lze tedy považovat zjištění a posouzení aktuálního stavu klienta. Intervent prostřednictvím vhodně cílených otázek na klienta a sledováním jeho projevů během vzájemné komunikace, postupně mapuje jeho typické stresové projevy, a snaží se zjistit, co může být jejich spouštěcím faktorem. Směr kladených otázek zde slouží ke zmapování situace. Interventovi slouží k rychlému zorientování se v klientově problému.

---

<sup>42</sup> GABRIELOVÁ, J. *Metody a techniky sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. 2017. 6 a 58 s. Studijní text.

<sup>43</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 142 s. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>44</sup> HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006. 18 s. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>.

Zde je vhodné použití otevřených otázek typu: Jak se zrovna teď cítíte? Kdy je vám nejhůř? Míváte tyto problémy často? V některých případech je nutné zmapovat i to, zda není člověk v život ohrožující situaci. Například za použití otázky: Uvažoval/a jste někdy o sebevraždě? Na základě těchto otázek se intervent snaží o člověku v tísní získat co nejvíce informací. K tomu využívá techniky aktivního naslouchání v podobě zrcadlení emocí, parafrázování a povzbuzování klienta. Mimo dotazování se také intervent snaží zjistit, kdy krize u člověka v tísní vlastně začala, co bylo její poslední kapkou. A také to, jak tuto situaci doposud řešil. Ne vždy je však klient dostatečně sdílný, v takovém případě je nutné trpělivě naslouchat a podporovat komunikaci s ním. Znalost případné psychiatrické anamnézy či informací o specifické zranitelnosti osoby v krizi (např. prožití násilí atd.), je v rámci krizové intervence velmi přínosná.<sup>45, 46, 47, 48</sup>

## 4.2 Zakázka

Základem pro krizovou intervenci je klientova objednávka tzn. zakázka a také jeho očekávání. Zakázku je nutné při kontaktu s klientem správně identifikovat. K tomu lze využít otázek typu: V čem vám mohu pomoci? O čem byste si chtěl/a promluvit? Co pro vás mohu udělat? Co od nás očekáváte?<sup>49</sup> Zakázka by měla být jasně vymezená. V opačném případě by mohlo dojít k tomu, že by intervent s klientem řešil více svoji vlastní hypotézu, která by se mohla od skutečného problému lišit. Zná-li intervent klientovu zakázku, zpřehlední to rozhovor mezi ním a klientem. Zakázka se může během rozhovoru vyvíjet i měnit. Je tedy ze strany intervenanta vhodné, když si během rozhovoru ověří, zda jde tou správnou cestou.<sup>50</sup> V průběhu rozhovoru mezi klientem a interventem se může objevit další zakázka, která byla původně skrytá. Než ji začneme řešit, je potřeba ji klientovi pojmenovat, případně vést k tomu, aby si skrytou zakázku klient uvědomil a pojmenoval sám. takovém případě je na místě řešit i tento nový problém.<sup>51</sup>

---

<sup>45</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 133 s. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>46</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. 33 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.

<sup>47</sup> RŮŽIČKA, M. *Krizová intervence pro speciální pedagogii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 20 s. ISBN 978-80-244-3305-9.

<sup>48</sup> RŮŽIČKA, M. *Krizová intervence pro speciální pedagogii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 18 s. ISBN 978-80-244-3305-9.

<sup>49</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). 32-33 s. ISBN 80-247-0586-9.

<sup>50</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007. 78-79 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>51</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize*. Praha: Grada Publishing, 2004. 16-17 s. ISBN 80-247-0586-9.

K uspokojení klientovi zakázky je výhodné vhodně kombinovat jednotlivé techniky intervence.<sup>52</sup>

### 4.3 Řešení

Během rozhovoru, napomáhá klientovi intervent na jeho problém nahlédnout z více stran, z různých hledisek. Společně pak hledají různé alternativy řešení pro jeho situaci. Je vhodné, když si intervent dělá během rozhovoru poznámky.<sup>53</sup> Mělo by to být ale jen v minimálně nutném rozsahu, aby to neodvádělo pozornost od klienta. Na každou intervenci, je dobré se dobře připravit, napsat si do poznámek informace které máme k dispozici. Podpůrný vliv má i to, pokud intervent dává člověku v krizi naději, nabízí mu možnost, že vzniklá krize má svůj důvod a smysl, a že mu může také přinést obrat k pozitivní změně. Pozitivní přínos má také to, když klient nabude dojmu, že má na své vypovídání dostatek času. Na pomoc s vyrovnáváním se s krizí lze použít otázky typu: Co se krizí podařilo a co ne? Jak byla krize doposud řešená? Z čeho máte největší obavy? Na kterého člověka ze svého okolí se můžete spolehnout a také na to, v čem se na něho můžete spolehnout? Co je možné změnit ihned? Co je možné změnit do budoucnosti?<sup>54</sup>

V případech kdy se osoba v krizi snaží svojí situaci řešit sama, nebo se s prosbou o pomoc obrátí k laické veřejnosti, nejčastěji v podobě svých přátel a příbuzných, může dojít k tzv. chronifikaci stavu. K tomu dochází, pokud osobou v krizi volená řešení nejsou správná, nepřinášejí úspěch, nevedou k efektivní adaptaci nebo neúspěchy v krizi fixují. Ke zvýšení rizika, že dojde ke chronifikaci pak dochází v případech, kdy ohrožená osoba propadá vlivu nevhodných pomocných prostředků v podobě drog, alkoholu či jiných krátkozrakých pseudořešení.<sup>55</sup>

---

<sup>52</sup> HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006. 18 s. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>.

<sup>53</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). 32 s. ISBN 80-247-0586-9.

<sup>54</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 133 s. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>55</sup> PEŠKA, I. *Jak můžeme pomoci lidem v psychické krizi*. Interní medicína pro praxi, 2004, č. 3, 3 s. Dostupné z: <http://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2004/03/08.pdf>.



## 4.4 Oceňování

Pozitivní oceňování klienta je jednou z podmínek, která vede v rámci krizové intervence k úspěchu. <sup>56</sup>Ocenění podporuje přirozené zdroje, které klient má a pomáhá mu s budováním vlastní sebedůvěry.

## 5 Emoce a nakládání s nimi

V nejširším slova smyslu je pojem emoce chápán jako prožitek subjektivního vztahu člověka ke skutečnosti. Emoce představují nejdynamičtější, nejsubjektivnější a nejobtížněji sdělenou prožitkovou kvalitu. Obecně uznávaná definice pojmu emoce neexistuje. Všeobecně jsou za emoce považovány projevy jako je smutek, pláč, úzkost, radost, strach apod. <sup>57</sup> Krizové situace doprovází různé projevy emocí. Silné projevy jsou pak pohnutkou k vyhledání pomoci. Často vedou například k rozhodnutí, zavolat na linku důvěry. Je tedy správným krokem, mluvit o nich. Pokud se člověku v tísní dostane prostoru k náležitému uchopení emoce, vznikne tak další prostor pro smysluplné řešení problému. <sup>58</sup>

### 5.1 Smutek a pláč

Dostane-li se intervent do kontaktu s člověkem v tísní, který je průkazně plačtivý a smutný, pak by měl na tento jeho stav patřičně zareagovat. Vhodné je například použití vět typu: Slyším, že pláčete, ano ... To nevadí, klidně plakejte, klienta pak tato věta vytvoří pocit, že je intervent s ním, jelikož hovoří o tom, co vidí nebo v případě telefonické intervence slyší. Tím že mu intervent dá najevo, že může klidně dál plakat, pak klienta usvědčí v tom, že intervent jeho pocity respektuje. Intervent by tedy měl dát klientovi najevo, že jeho prožitky chápe, a že jeho neobvyklé pocity jsou normální reakcí na vzniklou „nenormální“ situaci. Následkem toho, dojde ve většině případů ke zklidnění člověka v tísní. Jeho následná komunikace s interventem je pak mnohem klidnější. Klient

---

<sup>56</sup> GABURA, J.; PRUŽIŇSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 53 – 58 s. ISBN 8085850109.

<sup>57</sup> DIAMANT, J. a kol. *Emoce*. Praha: Státní zdravotnické nakladatelství, 1969. 19 s. ISBN 08-025-69.

<sup>58</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007. 115 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

je schopný se klidněji vyjadřovat a popisovat svůj stav. Naopak lidem v krizi nijak nepomáhá použití vět typu: Jsi přece už velký/á, tak neplač a buď silný/á. <sup>59,60</sup>

## 5.2 Agrese, hněv a vztek

V některých případech přijde o intervenci požádat člověk, který je plný hněvu. Dle toho pak vypadá i jeho prvotní projev vůči interventovi. Intervent by měl práci s takovýmto člověkem v tísni zahájit větou, kterou se ho bude dotazovat na to, co jeho stav způsobilo. Například použitím věty: Vás něco rozzlobilo? Klienti na otázky tohoto typu reagují různým způsobem. Někteří z nich začnou vyprávět interventovi o svém trápení. V případě intervence po telefonu, však někteří po zaznění otázky hovor ukončí, zavěsí. V takovýchto případech je důležité, aby si intervent zachoval chladnou hlavu. V žádném případě nesmí podlehnout stavu klienta a začít být vůči klientovi také sám agresivním. Intervent by si měl být vědom, že klient není naštvaný přímo na jeho osobu, i když ten do něho své rozhořčení promítá. Existují ale také případy, kdy se člověk v tísni rozmluví rovnou sám. Většinou v podobě stěžování si na jistou osobu. V tomto případě je vhodné nechat ho vymluvit se. Klient si tím svůj vztek mnohdy uvědomí a může s ním tak začít něco dělat. Pomoc interventa zde spočívá v tom, že pocity klienta reflektuje. Člověk v krizi, tím že ze sebe vydá svůj vztek, svoji agresi a svůj hněv se uvolní, uklidní a dostane tak pro sebe lepší pocit. <sup>61</sup>

## 5.3 Strach a úzkost

Subjektivní prožitek v podobě úzkostné nálady má společného jmenovatele v podobě předtuchy nejasného nebezpečí a neurčitého vnitřního napětí, jež jsou doprovázeny vědomím vlastní bezmocnosti. Úzkost může mít dvě podoby. Tzv. pasivní úzkost doprovází částečné ochromení pulzu, zástava dýchání a zpomalení pulzu. U tzv.

---

<sup>59</sup> HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006. 19 s. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>.

<sup>60</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 133 s. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>61</sup> HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006. 19 s. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>.

aktivní úzkosti jsou pulz i dýchání zrychlené, zvýšené je i svalové napětí. Úzkost bývá spíše bezpředmětná, kdežto například strach je vztahován k určitému objektu.<sup>62</sup>

Projevy vystrašeného člověka v krizi mohou mít mnoho podob. Může jít například o šeptání, tichou a ustrašenou řeč, kterou používají lidé, kteří nechtějí být nápadní, viditelní. Opačným případem je osoba křičící, jež se snaží hlasitým projevem strach překřičet. Projevem úzkosti však může být ze strany klienta také mlčení, kdy se klient ze strachu bojí i pohnout. Opak k mlčícímu klientovi je pak rychle a mnoho mluvící klient, který se tak snaží se z krizové situace co nejrychleji dostat pryč. V této situaci je ze strany interventa vhodné osoby v ohrožení reflektovat, nastavit jim zrcadlo. Vhodné jsou zde pak otázky typu: Co se stane za daný časový úsek? Co by se mohlo stát v tom nejhorším případě? A tak pomoci osobě v krizi se na její následky připravit. Mohou tak společně hledat různé příklady řešení.<sup>63</sup>

Pokud klient mlčí, vyjadřuje tím svoji nejistotu, úzkost i odpor. Je důležité, aby intervent ponechal člověku v tísní pro mlčení dostatek prostoru. Klient tím může získávat odvahu, adaptovat se na vzniklou situaci nebo jen potřebuje čas k přemýšlení. Intervent pak dobu mlčení může vyplnit například tím, že bude reflektovat dosavadní situaci nebo své vlastní myšlenky. Vhodné otázky jsou: O čem je vaše mlčení? O čem přemýšlíte zrovna v tuto chvíli?<sup>64</sup>

---

<sup>62</sup> DIAMANT, J. a kol. *Emoce*. Praha: Státní zdravotnické nakladatelství, 1969. 215 – 2016 s. ISBN 08-025-69.

<sup>63</sup> HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006. 20s. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>.

<sup>64</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. 31 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.

## 6 Krizový intervent

Krizový intervent je osobou, na kterou se obrací člověk, který se ocitl v náhlé a pro něj nadlimitní životní situaci, která jej ovlivnila a ovlivnila také jeho schopnost zvládnání určité, s touto situací, spojené zátěže. Krizový intervent je kompetentní, aby mohl vykonávat krizovou intervenci. Může se jednat o pracovníka v krizovém centru či linky důvěry apod. Aby mohl člověk krizovou intervencí realizovat a poskytovat, tak je žádoucí, aby splnil několik zásadních podmínek a hledisek. Z těch základních podmínek se jedná o podmínku jak teoretických, tak i praktických schopností, dovedností a kompetencí. Současně je žádoucí, aby krizový pracovník disponoval celou řadou schopností, které jsou nutné pro možnost práce s lidmi, kdy nejzásadnější je lidskost, autenticita a empatie.<sup>65</sup>

Krizový intervent by měl ke klientovi vytvořit takový přístup, který klienta nehodnotí, nemoralizuje, ale naopak jej chápe jako sobě rovný. Důležité je si uvědomit, že člověk, který se nachází v krizi, je velmi často na pokraji svých možností, schopností a sil a že skutečně neví, jak dále, co dělat, jak se nyní zachovat. Krizový pracovník by tedy k takovému člověku vždy přistupovat se skutečnou, ne pouze hranou, úctou a také je zásadní, aby věřil v jeho sebe schopnosti, čímž jej zplnomocňuje a aktivizuje k tomu, aby sám klient našel „cestu“, jak krizi zvládnout a překonat. Klient je tím expertem na svůj život, nikoliv pracovník, který jej má cestou poznání pouze provést. Krizový intervent posiluje klienta, stabilizuje jeho aktuální situaci, pomáhá mu odžít si emoce a především mu pomalu rozšiřuje obzor možností, ze kterých si klient může vybrat svou variantu pro řešení své aktuální situace.<sup>66</sup>

Pro adekvátní krizovou intervenci je potřebné, aby klient získal pocit bezpečí, přítomnosti druhé osoby, které se může svěřit, a ví, že je s ním, že na své starosti a těžkosti není sám. Vždy je nutné přistupovat ke klientovi v krizi výhradně individuálně, nehodnotit jej, ani mu neradit. Krizový intervent si současně musí držet emocionální odstup, aby se nenechal pohltit prožívanými emocemi klienta, aby mu skutečně mohl být oporou.<sup>67</sup> Krizový pracovník by měl povzbuzovat klienta, aby dokázal hovořit o svých

---

<sup>65</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vydání. Praha: Grada. 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.

<sup>66</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

<sup>67</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vydání. Praha: Grada. 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.

problémech, pocitech, ale i katastrofických scénářích, a zároveň povzbuzoval klienta v hledání možností řešení, klientem sdělených obav. Krizový intervent je tím, kdo vůbec jako první nabízí tu prvotní pomocnou ruku klientovi, který se nachází v krizi.<sup>68</sup>

## 6.1 Vlastnosti krizového intervenanta

Vodičková a spolupracovníci uvádějí, že za zcela dominující schopnosti a vlastnosti krizového intervenanta lze považovat jeho schopnost aktivního naslouchání a schopnost empatie. Dále musí být schopen pracovat a zacházet s oběťmi, které se nacházejí v nestandardní situaci, v jejímž důsledku dochází ke změně jejich chování, prožívání, ale také reagování. Důležité je, aby krizový intervent měl povědomí a znalosti o rozmanitých nabídkách návazných na služby, které by klient v krizi mohl potřebovat (např. sociální poradenství, dlouhodobější psychoterapie). Dále by měl mít krizový intervent i znalosti o základech právního povědomí (např. bezplatné právní poradny, kam se může klient obrátit o pomoc aj.).<sup>69</sup>

Krizový intervent by měl být schopný a ochotný reflektovat svou práci, negativní pocity, které se v souvislosti s ní mohou objevit a dokázat s těmito svými subjektivními pocity a prožitky pracovat.<sup>70</sup>

Zásadní je, jak je schopnost zvládat zátěž a zátěžové situace. Jde o to, že krizový pracovník by měl dokázat odhadnout svoje aktuální možnosti, sílu svého hlasu a efektivitu jeho užití, tedy, kdy hovořit potichu a kdy hlas zvýšit. Důležitá je práce se zakázkou, která může být i skrytá. Zásadní je zvládat a reflektovat vlastní emoce, které by měl mít krizový intervent pod kontrolou. Měl by dokázat pracovat jak s mlčením, tak i s panikou a vztekem. Pro osobnost a zdraví krizového intervenanta je zásadní využívání intervize a supervize a realizace vlastní psychohygieny, jako prevence syndromu vyhoření.<sup>71</sup>

---

<sup>68</sup> HRUŠKOVÁ, Z. BAČOVSKÝ, B. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. 1. vydání. Praha: Dlouhá cesta, z.s. 2015. 38 s. ISBN 978-80-260-8775-5.

<sup>69</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

<sup>70</sup> MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.

<sup>71</sup> ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

## 7 Krizová intervence Policie České republiky

### 7.1 Vznik

Ke vzniku systému psychologické pomoci Policie České republiky obětem trestných činů, v roce 2008 významně pomohlo Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie (2001/220/SV ze dne 15.března 2001)<sup>72</sup> a následně Programové prohlášení Vlády České republiky ze dne 04. srpna 2010. Do té doby nebylo ze strany PČR věnována velká pozornost obětem trestných činů a především poskytování psychologické pomoci. V tomto programovém prohlášení Vlády České republiky je uvedeno že „*Policie ČR se bude primárně soustřeďovat na pomoc slušným občanům, obětem trestné činnosti a na posílení restitutivních přístupů při stíhání kriminality zahrnující zabavování výnosů z trestné činnosti a jejich navrácení poškozeným*“.<sup>73</sup>

Na základě výše uvedeného prohlášení Vlády, Policie České republiky v roce 2010 zřídila na všech krajských ředitelství v oddělení psychologických služeb tým krizové intervence. Nejedná se o pravou krizovou intervenci jako takovou, ale především o „poskytování první psychologické pomoci“, a to především proto, že ji poskytují policisté, kteří absolvovali kurz v rámci policie, nikoliv kurz „krizové intervence“ dle ministerstva školství a tělovýchovy. Krizovou intervencí jsou schopni poskytnout členové týmu krizové intervence, kteří jsou psychologové.

### 7.2 Legislativa

V roce 2010 po Programovém prohlášení Vlády České republiky ze dne 4. srpna 2010 PČR legislativně upravila právními normami systém pomoci obětem trestných činů ale i mimořádných událostí a to:

- Pokyn Policejního prezidenta č.231 ze dne 26. září 2016, o psychologických službách. V tomto pokynu jsou uvedeny například základní pojmy nebo povinnosti krizové intervence.

---

<sup>72</sup> Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie. Bílý kruh bezpečí. [online]. Dostupné na [www.bkb.cz/files/uploaded/UserFiles/File/A\\_Rovozhodnut5.3.2001\\_d.doc](http://www.bkb.cz/files/uploaded/UserFiles/File/A_Rovozhodnut5.3.2001_d.doc)

<sup>73</sup> Programové prohlášení Vlády ČR, 2010. Vláda ČR. [online] [cit. 05.03.2018], s. 18. Dostupné na [www:http://www.vlada.cz/assets/mediacentrum/dulezitedokumenty/Programove\\_prohlaseni\\_vlady.pdf](http://www.vlada.cz/assets/mediacentrum/dulezitedokumenty/Programove_prohlaseni_vlady.pdf)

- Rozkaz ředitele Krajského ředitelství policie Středočeského kraje ze dne 1. prosince 2015 č. 117, kterým se u Krajského ředitelství Středočeského kraje zřizuje tým krizové intervence a stanoví jeho organizace. Tento rozkaz je v souladu se závazným pokynem policejního prezidenta č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestní činnosti a obětem mimořádných událostí.
- Dohoda mezi Policií ČR a Bílým kruhem bezpečí, o. s., o poskytování pomoci obětem trestné činnosti ze dne 13. srpna 2010, která obsahuje spolupráci při poskytování pomoci obětem trestné činnosti. V této dohodě jde především o předání kontaktu na oběť a to na základě souhlasu oběti.
- Zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů ze dne 30. ledna 2013, který upravuje práva obětí trestných činů, poskytování peněžité pomoci obětem trestných činů státem a vztahy mezi státem a subjekty, které poskytují služby obětem trestných činů (§1).

### 7.3 Cílové skupiny pomoci obětem

Systém psychologické pomoci je uplatňován ve vztahu:

- a) k pozůstalým po obětech úmyslných násilných trestných činů s následkem smrti,
- b) k oběti pokusu trestného činu vraždy nebo zabití,
- c) k oběti, které byla jiným úmyslným násilným trestným činem způsobena těžká újma na zdraví,
- d) k oběti trestného činu znásilnění,
- e) k dítěti nebo senioru, na kterém je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost,
- f) k hendikepované, případně jiné sociálním vyloučením ohrožené osobě, na níž je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost,
- g) k oběti trestných činů obchodování s lidmi,
- h) k oběti domácího násilí či nebezpečného pronásledování,
- i) k oběti trestných činů páchaných z nenávisti,
- j) k oběti mimořádných událostí,
- k) k oběti dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalým po obětech nehod s následkem smrti,

- l) k rodinným příslušníkům pohřešované osoby, zejména pohřešovaného dítěte,
- m) k osobě, již je poskytována krátkodobá ochrana<sup>74</sup>

## 7.4 Krizový intervent Policie České republiky

Za krizového interventa se považuje příslušník policie zabezpečující psychologické činnosti ve struktuře policie, zařazený v oddělení vedoucího psychologa odboru, odboru psychologických služeb nebo v rámci útvaru nebo článku policie s celostátní působností nebo krajského ředitelství. Dále to může být příslušník nebo zaměstnanec policie speciálně vyškolený k poskytování krizové intervenční péče<sup>75</sup>.

Krizový intervent v rámci psychologické pomoci informuje oběť o možnosti poskytnutí psychologické, psychosociální nebo právní pomoci příslušnou externí organizací, v případě potřeby předá oběti pracovní kontakt na svou osobu. O poskytnuté krizové intervenci informuje pracovníka skupiny krizové intervence vykonávajícího službu v rámci nepřetržité telefonické podpory. Při poskytování psychologické pomoci na místě trestného činu nebo mimořádné události spolupracuje se skupinou krizové intervence, příslušníky policie, psychologickou službou a zasahujícími pracovníky Hasičského záchranného sboru České republiky, pracovníky zdravotnické záchranné služby, případně s dalšími pracovníky ostatních složek Integrovaného záchranného systému České republiky<sup>76</sup>.

Je potřeba říci, že krizového interventa na místo, si vyžádá hlídka přes operačního důstojníka, který kontaktuje interventa s tím, že mu poskytne základní informace. V případě, že základní informace jsou pro něj nedostačující, kontaktuje hlídku, která si krizového interventa, na místo vyžádala, a může požadovat více informací. Na základě zjištěných informací, sám krizový intervent vyhodnotí, zda na místo vyjede či nikoliv.

---

<sup>74</sup> Čl. 3 ZPPP č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

<sup>75</sup> Čl. 2 písm. c) ZPPP č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

<sup>76</sup> Čl. 4 odst. 1 písm. (a-f) ZPPP č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.



# PRAKTICKÁ ČÁST

## 8 Krizové intervence poskytnuté krizovým interventem Policie České republiky

V této praktické části jsou popsány dva příběhy z praxe krizového intervenanta PČR, jejichž cílem je předložit čtenáři postup při jeho práci v rámci poskytnutí psychické pomoci daným osobám.

Tématem u prvního příběhu je poskytnutí krizové intervence osobě, která při řízení osobního automobilu srazila chodce při přecházení silnice a neviděla ho. Chodec však i přes oživování odborníků záchranky na místě zemřel a krizová intervence byla tedy poskytnuta pouze řidičce, jež ho srazila.

Druhý příběh se zaměřuje na poskytnutí krizové intervence rodičům muže, kterému se při bruslení prolomil led a on do tohoto místa spadl, ale již se ho nepodařilo zachránit, tělo nešlo nalézt a přibližně po týdně ho našli. Úkolem krizového intervenanta v tomto příběhu z praxe bylo vyrozumět o nálezů těla syna rodiče, jimž poskytl intervent zároveň i potřebnou krizovou intervenci.

Na těchto dvou příbězích jsou popsány techniky a metody, které krizový intervent v rámci stabilizace psychického stavu daných osob využil společně s vývojem těchto dvou příběhů.

U příběhů je nastíněna i reakce osob postihnutých danou krizí, traumatickou situací i tragédií, s nimiž musí každý krizový intervent dopředu počítat. V závěru těchto dvou příběhů je stručně zmíněno i to, jak se situace u daných osob vyvíjela i po skončení prvního setkání krizového intervenanta s danými osobami pro ucelení prezentovaných příběhů.

### 8.1 Krizová intervence při autonehodě

Jak již nastínil text výše, tento příběh o poskytnutí krizové intervence se týká osoby, která při řízení osobního automobilu srazila chodce při přecházení silnice a uvedla, že ho neviděla. Chodec byl sice oživován záchrankou, avšak bohužel i tak na místě zemřel. Řidičce byla tedy poskytnuta krizová intervence popsána v následujícím textu.

V daný den a hodinu byl krizový intervent PČR, který měl službu, telefonicky vyrozuměn o nastalé situaci o výše uvedené nehodě operačním důstojníkem PČR, aby se dostavil přímo na místo nehody a poskytl krizovou intervenci osobě, která chodce srazil. Krizový intervent na toto oznámení policie přirozeně reagoval a dopravil se na místo nehody.

Jednalo se tedy nejprve o krizovou intervenci poskytnutou v přímo terénu, tak zvaně „tváří v tvář“ dané osobě.

Již při příchodu k této osobě intervent dodržoval základní pravidla pro krizovou intervenci, jelikož mu šlo o to dosáhnout u dané osoby co největší psychické stabilizace, takže když osobu oslovil, vystupoval klidně, rozhovor vedl nedirektivně a empaticky.

Během rozhovoru věnoval dané osobě především prostor k ventilaci pocitů této osoby.

Přitom posuzoval v duchu závažnost problému, podle projevů osoby, aby se zorientoval, jak moc je psychicky osoba osobou ohroženou.

Nejprve zvolil takový přístup, aby zabránil především stupňování okolností, které by ještě u této osoby vyvolaly zvyšování celé krizové situace. Spouštěč oné krize byl zde patrný (autonehoda). Poté, co se podařilo osobu krizovému interventovi dostatečně zorientovat v prostoru a za pomoci policie ji dopravit z chladu z venku (byl mráz), započala u krizového intervena fáze aktivního naslouchání s poskytnutím emoční podpory klientovi a pro další ventilaci jeho pocitů. Krizový intervent přitom dal v rozhovoru osobě jasně najevo, ať pokračuje v rozhovoru s ním dále, že jej to nijak neobtěžuje a že se tato situace zvládne, aby posílil sebevědomí dané osoby situaci zvládnout.

Mezitím se stihl domluvit se svými spolupracovníky od policie, aby vyrozuměli blízké lidi této osoby, které by si přála tato osoba u sebe mít, aby mohli za nimi dorazit a osobu podpořit, i oni ji tím zvednou sebevědomí, že situace je zvládnutelná, jelikož osoba jim očividně podle rozhovoru s krizovým interventem důvěřovala a on si uvědomoval, že podporu bude potřebovat i po ukončení této první krizové intervence.

Během svého poskytnutí krizové intervence použil krizový intervent i rozhovor, kterým se snažil co nejvíce dané osobě usnadnit komunikaci.

Užil otázky typu: „Jaké se cítíte“, „Povídejte, co více mi k tomu můžete říct?“ a podobně. Čímž již na počátku komunikace ukázal osobě zájem řešit její problém

a nastartoval dynamiku celého rozhovoru, a přitom osobu během rozhovoru povzbuzoval, aby řekla o všem ještě více... s tím, že ho to zajímá.

Tuto techniku propojoval i s metodou empatického naslouchání, kde, jak již text uvedl, nechal osobu projevit a ventilovat své pocity. Při komunikaci interventa a této osoby se tak objevovalo místy ticho střídané s propuknutým pláčem. Osobě krizový intervent při vyjádření pocitů pozorně naslouchal, projevoval důvěru v to, že situaci zvládne, poskytl příležitost pro ventilaci jejich pocitů a také poskytoval osobě zpětnou vazbu, aby ji ujistil, že skutečně poslouchá, snaží se jí porozumět i ji pochopit.

K tomu užil metodu zrcadlení a také parafrázování. Tím si současně ověřoval, zda osobu správně chápal v tom, co uvádí. Zopakoval tedy hlavní myšlenky této osoby, užíval věty a dodatky typu „je to tak?“, „chápu Vás správně?“.

Ani ukončení rozhovoru s touto osobou po příchodu jejich blízkých neukončil náhle bez ošetření a osobě tak byla nabídnuta v případě jejího zájmu a potřeby krátkodobá podpůrná psychoterapie i s patřičnými kontakty, aby zvládla následující dny poté, co prožila tuto situaci.

Osoba této nabídky využila, a lze dodat, že výsledek psychoterapie byl v tomto příběhu úspěšný, jelikož se osobě podařilo přijmout prožité trauma jako součást jejího životního příběhu, stabilizovat její psychický stav, a dokonce po delší době tato osoba zvládla znovu řídit samostatně motorové vozidlo, což pojímala jako vlastní vítězství nad svým vlastním strachem.

## **8.2 Krizová intervence u rodičů zemřelého syna**

Druhý příběh popisuje poskytnutí pomoci krizového interventa rodičům muže, kterému se při bruslení prolomil led, jeho tělo se dostalo pod něj a nešlo nalézt a přibližně po týdně bylo utonulé nalezeno a úkolem krizového interventa policie České republiky zde bylo, aby šel vyrozumět o nálezu těla syna jeho rodiče a těmto rodičům poskytl zároveň i krizovou intervenci nejprve v terénu, tedy opět „tváří v tvář“.

Opět v daný den i hodinu byl krizový intervent PČR, jež měl v tento den službu, telefonicky vyrozuměn o výše uvedené nehodě operačním důstojníkem PČR s tím, že dostal potřebné informace a kontakt na rodiče tohoto muže, aby je o nešťastné události také informoval, až se za rodiči dostaví a současně jim poskytl potřebnou psychickou pomoc.

Krizový intervent na toto oznámení policie pochopitelně reagoval a dopravil se na místo – bydliště rodičů zemřelého muže, kde se sešel před domem společně s hlídkou policie, a v jejich doprovodu šel rodiče o tom, co se stalo jejich synovi, vyrozumět.

Jednalo se tedy opět nejprve o krizovou intervenci poskytnutou přímo v terénu, tak zvaně „tváří v tvář“ rodičům zemřelého muže.

Intervent si dobře uvědomoval vážnost celé situace a věděl tedy dopředu, že zde bude zapotřebí velmi pracovat na psychické stabilizaci rodičů, a i případně dalších rodinných příslušníků, kteří by se v domě při oznamování této smutné zprávy mohli nalézat také či se o této nehodě postupně dozvědí.

Rodiče byly tedy osloveni a seznámeni s danou nešťastnou zprávou.

Už od počátku nedirektivního a empatického rozhovoru s rodiči se zde vystříдалo několik fází v tom, jak tito rodiče na šokující zprávu o smrti syna reagovaly.

U matky syna se jako první projevovала fáze popření. Žena uvedla, že se jedná o omyl bez emočního doprovodu či dalších reakcí. Otec zemřelého syna fází popření dané události neprocházel, objímal svoji ženu, která událost zpočátku popírala a posléze propukl v pláč. Žena po fázi popření prokazovala a ventilovala hněv a částečně se projevovала agresí. Do ramene svého muže začala silně tlouci s tím, že to není pravda. Intervent věděl, že v tuto chvíli musí ponechat prostor pro ventilaci pocitů obou rodičů.

Další fází byla fáze ticha, kdy se na chvíli oba rodiče odmlčely a ženě přitom stékaly slzy ze tváří. Matka zemřelého syna již nepopírala danou situaci. Rodiče syna však náhle začali rozhovor dříve, nežli to stihl učinit intervent a začali se ptát na podrobnosti celé situace s tím, že svého syna celý týden nehledali, jelikož byl vždy tolik samostatný, vždy se objevil a zmizel, měl moc práce a nenapadlo je, že by se něco stalo.

Jejich potřeba vypovídat své pocity, kde intervent především aktivně naslouchal, byla střídána stavy propuknutého pláče, a otec zemřelého syna v jednu chvíli bouchl do jejich lednice v místnosti tak silně, že ji „probouchl“. Paradoxně se oba rodiče za své chování omlouvaly.

Intervent jim však dal najevo, že na toto chování mají právo, nemají se za co omlouvat a je pochopitelné, že se v danou chvíli takto projevují a cítí.

Krizový intervent i při řešení této situace, jako obdobně u první, aplikoval řadu základních technik, jako např. velmi zde uplatnil aktivní naslouchání s poskytnutím

emoční podpory rodičům a poskytl prostor pro jejich další ventilaci pocitů, kdy se rodiče rozpovídali o svém synovi, o jeho povaze, o tom, jako ho mají rádi.

Krizový intervent rodičům přitom dával během jejich vzájemného rozhovoru stále najevo, ať pokračují v rozhovoru s ním nadále, že ho to nijak neobtěžuje a že ho to zajímá.

Moc dobře si po celou dobu také uvědomoval, že podporu bude potřebovat rodina i po ukončení této první krizové intervence.

Při rozhovoru s rodiči ve chvíli, kdy se rozhovořily o svém synovi, vedl intervent dále rozhovor, kterým se snažil co nejvíce poskytnout prostor proto, aby rodiče sdělily, co mají na srdci.

Kladl věty typu: „Řekněte mi o svém synovi více ...“ a podobně. Čímž rodičům zemřelé osoby v danou chvíli ukazoval, že ho to skutečně zajímá.

Tuto techniku propojoval také s metodou empatického naslouchání, kde, jak již text zmínil, nechával rodiče projevit i ventilovat průběžně jejich pocity. Při komunikaci interventa a rodičů zemřelého muže se během krizové intervence vystřídal několik emočních projevů, většinu času se jednalo při poskytování krizové intervence o propuknutí pláče, objevovalo místy i ticho střídané se hněvem na situaci, která se stala.

I při této krizové intervenci aplikoval intervent metodu zrcadlení i parafrázování.

A i v tomto případě byla rodičům na konci sezení nabídnuta v případě jejich zájmu a potřeby psychoterapie (rodinná) i s patřičnými kontakty, aby jim bylo pomoheno zvládat následující dny poté, co prožily tuto tragédii v jejich životě.

Oba této nabídky nejprve nevyužily a po několika dnech se na příslušný kontakt ozval otec zemřelého syna, že manželka celou situaci nezvládá, on už také příliš ne, i když se snaží být před ženou silný s tím, že manželce napsal obvodní lékař léky, jenže nezabírají a ona několik dní nespí a nejí.

S rodiči zemřelého syna byla tedy dohodnuta v rámci psychické pomoci rodinná psychoterapie, jejím cílem bylo především přijmout prožité trauma jako součást jejich životního příběhu, stabilizovat psychický stav manželů natolik, aby dokázali ve svém životě fungovat v důležitých oblastech jejich života – spánek, zaměstnání, kontakt s o okolím a jiné.

Rodiče byly ambulantně ochotni absolvovat 20 sezení psychoterapie, a to i ve spolupráci nejen psychologa – interventa, ale i ve spolupráci s psychiatrem, který matce

zemřelého syna předepsal specifický medikament pro úpravu jejího spánku a na uklidnění.

V tomto případě trvala spolupráce s osobami krizové intervence delší dobu, tedy také i mimo první krizové sezení dlouhodoběji – ambulantně.

Chvilky úspěšné terapie se při spolupráci střídaly se chvílemi neúspěchu, kdy se vracel zhoršený psychický stav manželů. V současnosti je otec zemřelého syna práce schopný, podporuje svoji ženu i celou zbylou část rodiny, o kterou se řádně stará, nebere žádné medikamenty v kontextu s touto tragédií, co prožil. Matka zemřelého muže však dnes postupuje léčbu pro depresivní poruchu, která se u ní začala po událostech projevovat a tento stav trvá již déle, jak rok. Podstupuje nyní pravidelnou ambulantní psychiatrickou léčbu.

### **8.3 Předpoklady krizového intervanta**

Jak vyplývá z textu této praktické části výše, krizový intervent musí být vždy připraven při své pohotovostní službě na telefonu, aby v případě potřeby dorazil včas na žádané místo, kde má poskytnout v terénu tváří v tvář potřebnou krizovou intervenci, tedy psychickou pomoc dané osobě (osobám).

Nutné je přitom znát pravidla krizové intervence a zvládat je promítnout do dané praxe. Z výsledků daných příběhů také vyplývá, jak podstatné je uvědomění krizového intervanta si faktu, že daná osoba zasáhnutá určitou krizí, postihnutá traumatickým zážitkem či jako oběť tragické události, může potřebovat potřebnou psychologickou či eventuálně psychiatrickou pomoc i po ukončení prvního setkání krizového intervanta s danou osobou a je tedy nezbytné na konci takového setkání vždy na tuto možnost pomýšlet a osobám ji nabídnout.

Po celou dobu poskytování krizové intervence je nutné, aby krizový intervent zůstal klidný, jelikož v opačném případě by zapříčinil nežádanou eskalaci celé krizové situace. Před zahájením výše zmíněných technik krizové intervence je často nezbytné postihnuté osoby nejprve zorientovat v místě, čase a prostoru.

U řady krizových situací je také na místě zkontaktovat blízké postihnuté osoby krizí, jelikož tím zasaženému klientovi tvoříme bezpečný prostor – sociální síť a tito

blízcí dokážou často poskytnout této osobě podporu i po skončení setkání krizového intervanta s danou osobou. Tento krok se tedy nesmí opomíjet, jelikož pomáhá dané osobě dodat sebevědomí, že celou situaci zvládne.

# VÝZKUMNÁ ČÁST

## 9 Dotazníkové šetření (průzkum)

### 9.1 Výzkumný problém

Po více než osmiletém fungování týmů krizových interventů v České republice je možné předpokládat, že je služba pevně zakotvena v běžné praxi. Doposud však nebyl proveden komplexní průzkum povědomí policistů ve výkonu služby o krizové intervenci a krizovém interventovi. Výzkum tak reaguje na potřebu zjistit, zda policisté službu dostatečně znají a využívají. Především by výsledky průzkumu mohli pomoci k lepšímu fungování týmu krizové intervenci a zlepšení spolupráce týmu a řadovými policisty.

### 9.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je na vybraném území ČR zmapovat povědomí policistů ve výkonu služby o krizové intervenci a krizovém interventovi. Vybraným územím je Středočeský kraj.

### 9.3 Výzkumné otázky

1. Vědí, policisté ve výkonu služby o možnosti využít služeb krizového intervenanta v rámci Policie České republiky?
2. Je policistům, kteří budou potřebovat využít služeb krizové intervence, známo, kde můžou zjistit o službě více informací, popřípadě najít kontakty na osoby v týmu krizové intervence?
3. Vědí policisté ve výkonu služby, na koho se můžou obrátit v případě, že budou potřebovat využít služby krizového intervenanta?



## **9.4 Metodika**

Na základě výstupů zjištěných v teoretické části práce a poznatků z vlastní praxe řešitele byl za pomoci dotazníkového šetření proveden průzkum o povědomí policistů o krizové intervenci PČR.

### **9.4.1 Výběr metodiky**

Jsou uvažovány dvě možné metody k naplnění cíle výzkumu. Jde o kvalitativní šetření pomocí řízených rozhovorů a kvantitativní šetření pomocí dotazníků. Vzhledem k požadavku na komplexní zmapování situace na území Středočeského kraje a získání informací od rozsáhlého souboru respondentů bylo přikročeno k realizaci dotazníkového šetření.

### **9.4.2 Popis metodiky**

Dotazníkové šetření bylo realizováno sestavením dotazníkového formuláře prostřednictvím webového nástroje služby Survio dostupného z adresy <https://www.survio.com/cs>. Respondent odpovídá proklikem na formulář. Účast v šetření byla zcela anonymní, v průběhu nebyly sbírány žádné osobní informace respondentů, účast byla zcela dobrovolná a nebyla vázaná na žádné výhody, či odměny. Jedná se o výběrové šetření. Sebraná data byla dále podrobena základnímu vyhodnocení. K analýze bylo využito procentuálního vyjádření výskytu odpovědí. K publikaci bylo využito tabulek a grafů. Následuje slovní vyhodnocení jevů. Tabulky a grafy byly vyhotoveny v programu MS Excel.

### **9.4.3 Vzorek respondentů a způsob distribuce dotazníku**

Průzkum byl prováděn mezi policisty ve výkonu služby na obvodních odděleních Středočeského kraje. Dotazníkový formulář byl distribuován dvěma způsoby, aby měl každý z respondentů možnost výběru preferované formy vyplnění.

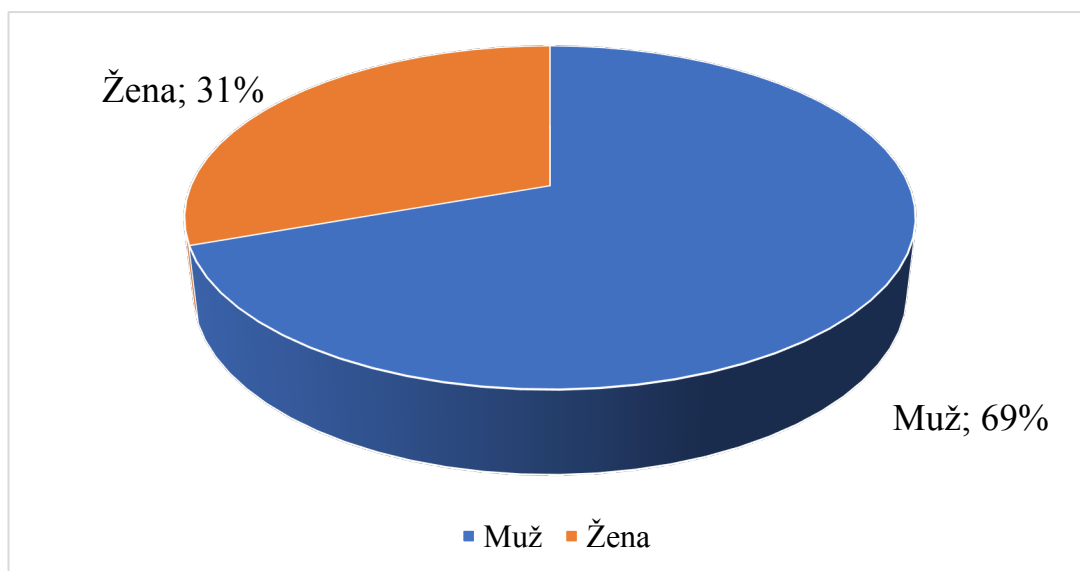
## 9.5 Dotazníkový formulář

Dotazníkový formulář je tvořen celkem 12 otázkami a úvodním slovem. Obsahuje šest otázek uzavřených (otázky č. 1, 2, 3, 5, 7, 8), dvě otázky otevřené (č. 4, 6). Celkem dvě otázky slouží jako filtrační (č. 3, 5). Celkem čtyři otázky dotazníku jsou identifikační (č. 9, 10, 11, 12). Ke každé otázce bylo respondentům umožněno připsat komentář. Podoba dotazníkového formuláře tvoří přílohu 2 této práce.

## 9.6 Popis výzkumného vzorku

Dotazník vyplnilo celkem 82 osob, celkem 62 respondentů využilo webový odkaz zasláný kontaktním osobám na jednotlivých obvodních odděleních. Tito pracovníci vyzvali policisty ve výkonu služby na svém oddělení k vyplnění. Celkem 20 respondentů využilo vtištěný dotazník zasláný na oddělení poštou. Vzhledem k použitému způsobu sběru dat není sledována celková návratnost dotazníkových formulářů. Šetření se zúčastnilo 100 % oslovených obvodních oddělení.

**Graf č. 1: Jste muž nebo žena?**<sup>77</sup>

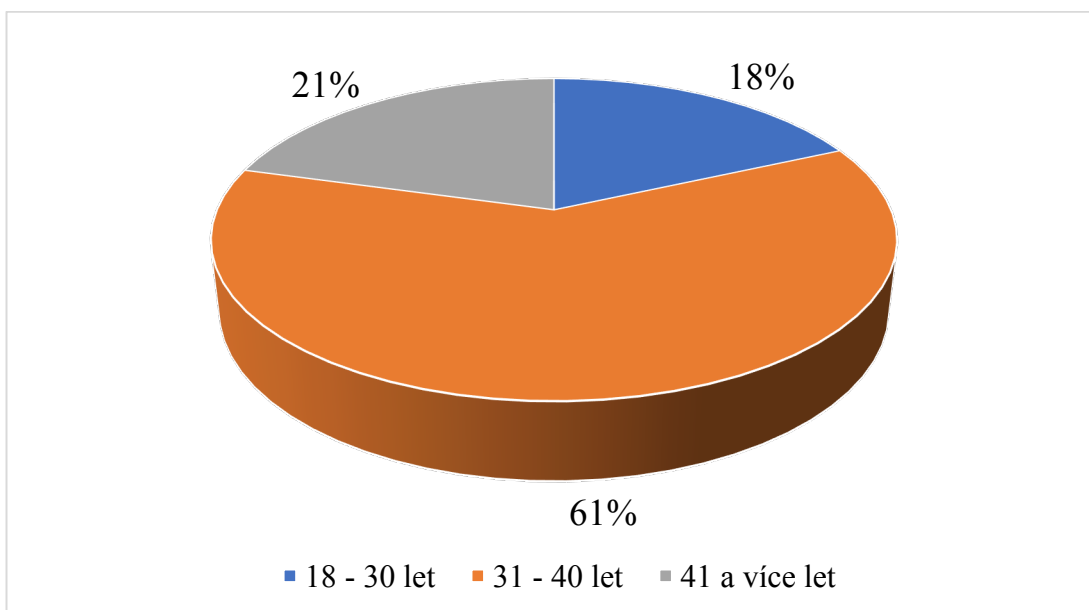


Dotazník vyplnilo celkem 57 mužů (69,5 %) a 25 žen (30,5 %).

---

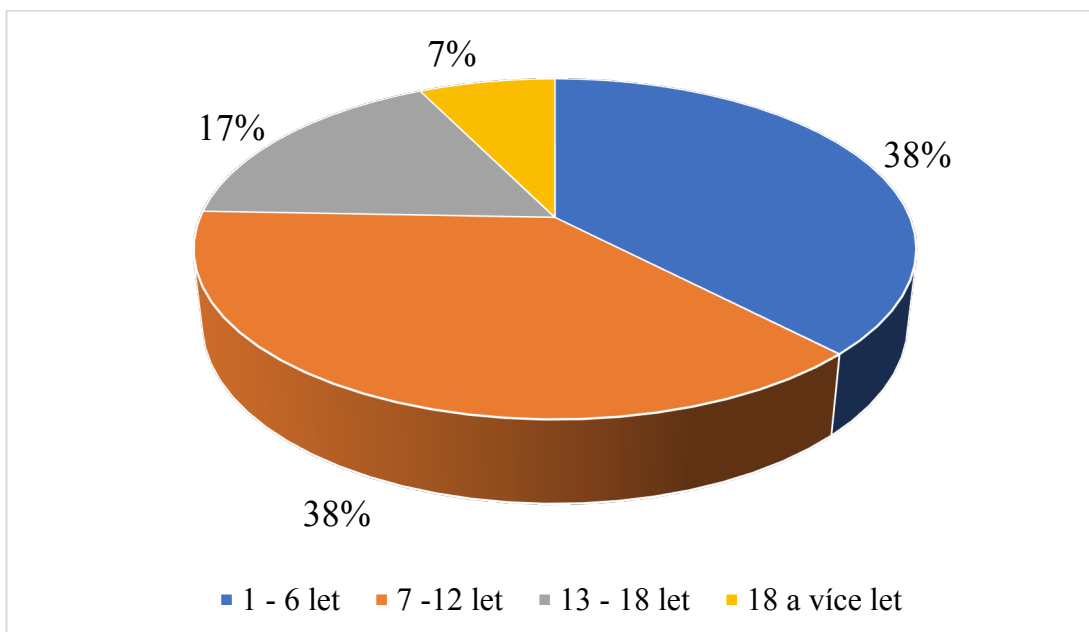
<sup>77</sup> Vlastní zdroj

**Graf č. 2: Kolik je Vám let?<sup>78</sup>**



Na tuto otázku odpovědělo 15 respondentů (18,3 %) ve věkovém rozmezí 18–30 let, 50 respondentů (61 %) ve věku 32–40 let a 17 respondentů (20,7 %) ve věku 41 a více let.

**Graf č. 3: Jak dlouho sloužíte u Policie České republiky?<sup>79</sup>**

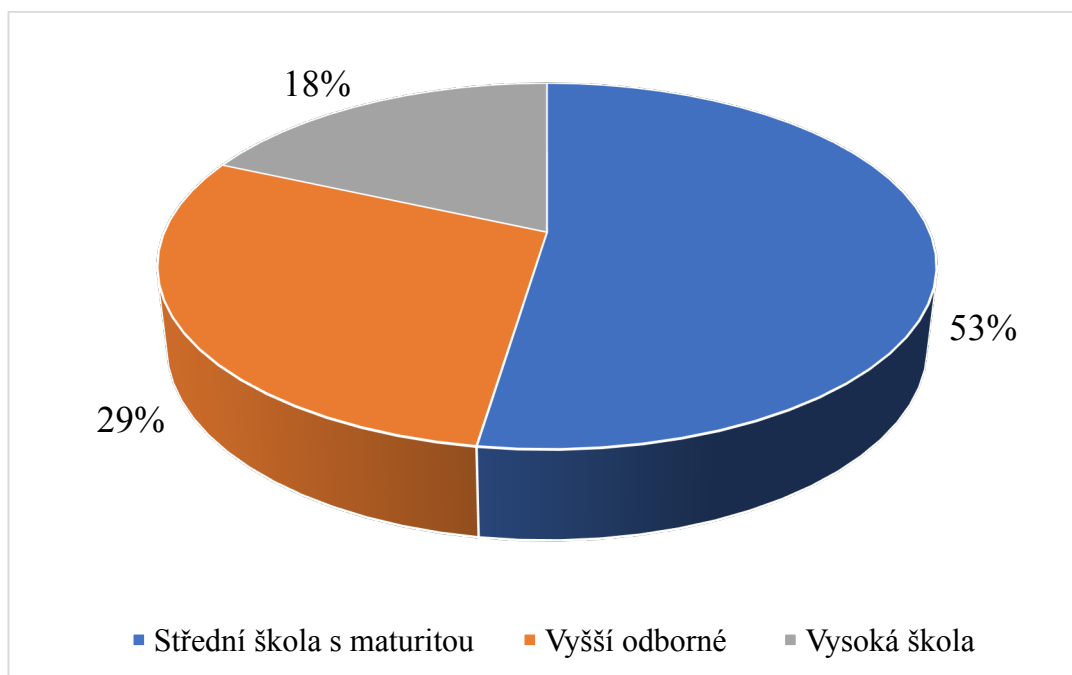


Dle počtu odsloužených let odpovědělo 31 osob (37,8 %) že slouží 1-6 let, 31 osob (37,8 %) 7-12 let, 14 osob (17,1 %) 13-18 let a 6 osob (7,3 %) 18 a více let.

<sup>78</sup> Vlastní zdroj

<sup>79</sup> Vlastní zdroj

**Graf č. 4: Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?<sup>80</sup>**



Střední školu s maturitou má celkem 43 osob tedy 52,4 %, vyšší odborné vzdělání celkem 24 osob tedy 29,3 % a vysokou školu celkem 15 osob tedy 18,3 %.

Soubor je heterogenní, v určité míře je tedy zastoupena každá z definovaných kategorií respondentů. Ženy jsou ve výzkumném vzorku zastoupeny v relativně vysokém počtu (celkem 30,5 %), v souboru dominují respondenti ve věku 31–40 let (celkem 61 %), respondenti s praxí 1 až 6 let tvoří 37,8 % zkoumaného souboru, stejně tak jako respondenti s praxí v délce 6 až 12 let. Převažují respondenti se středním vzděláním s maturitou (celkem 54,2 %).

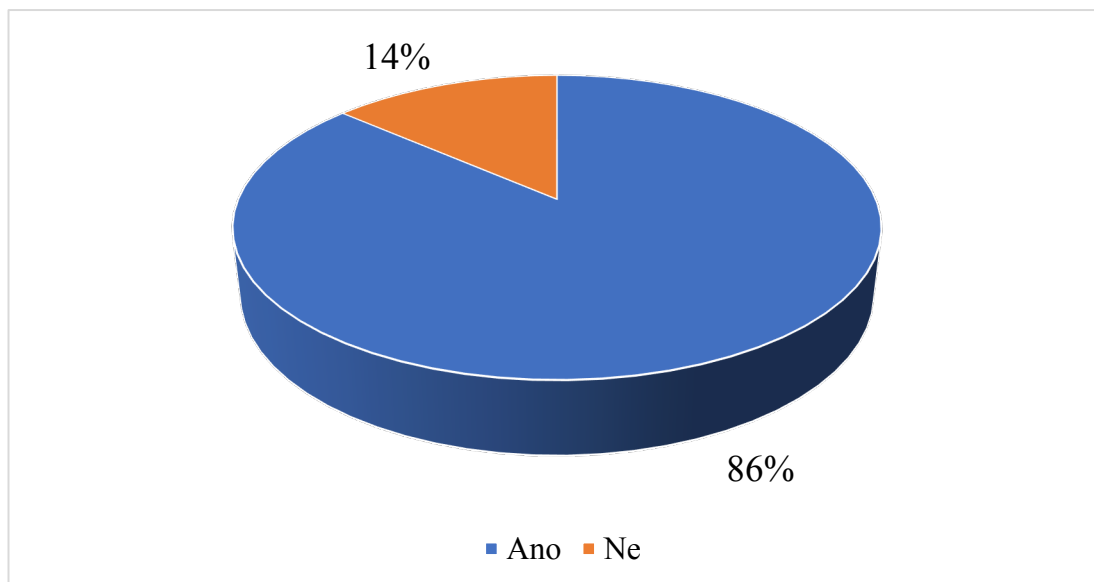
---

<sup>80</sup> Vlastní zdroj

## 9.7 Získané výsledky šetření

Následuje přehled výsledků získaných dotazováním 82 respondentů.

**Graf č. 5: Víte o možnosti, že v rámci výkonu služby můžete využít služeb krizového intervenanta?<sup>81</sup>**

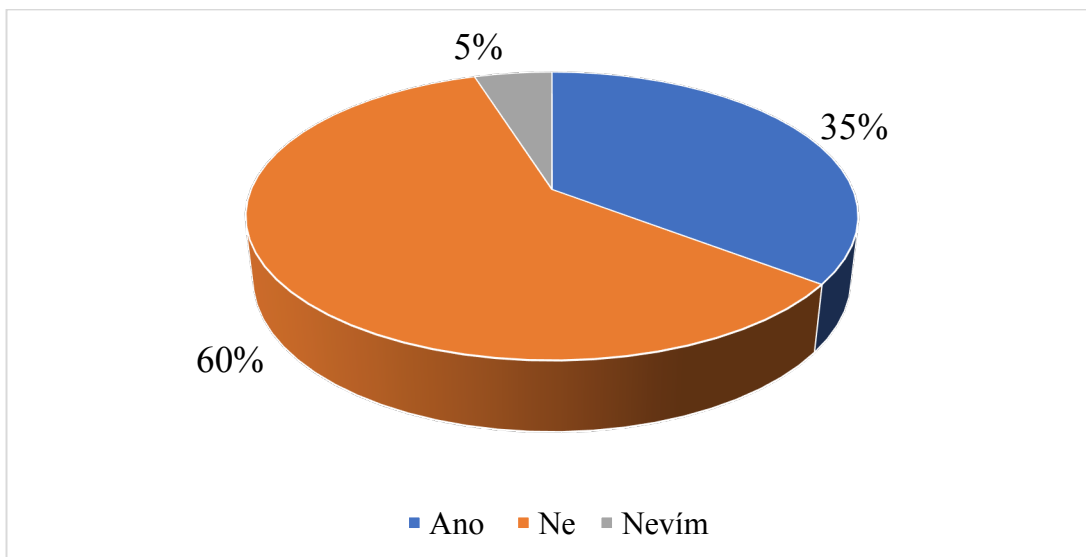


O možnosti služeb krizového intervenanta vědělo 70 osob z celkového počtu, tedy 86,4 % a nevědělo 11 osob, z celkového počtu, tedy 13,6 %.

---

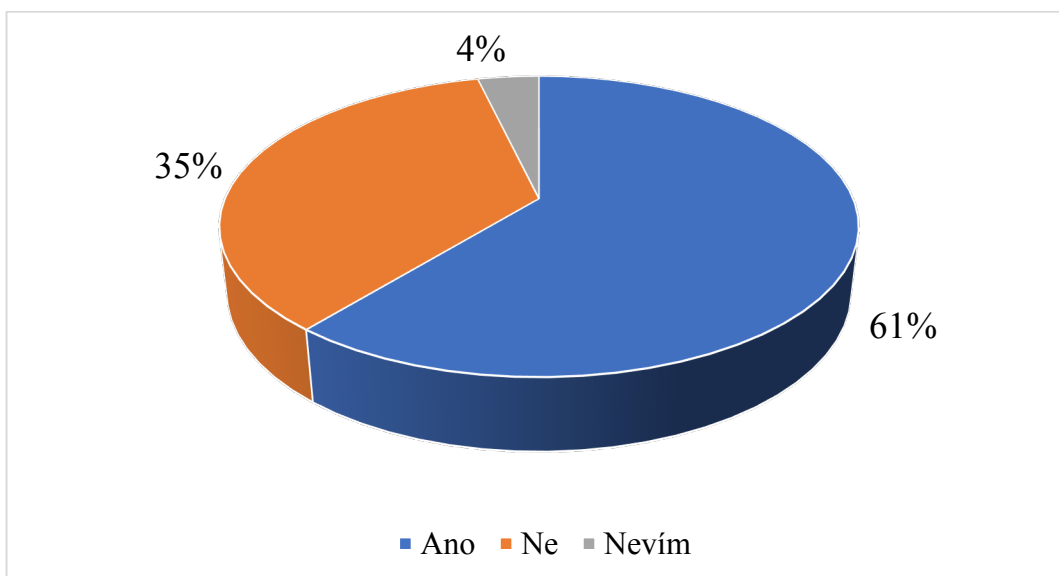
<sup>81</sup> Vlastní zdroj

**Graf č. 6: Je Vám známo, kde zjistit informace o týmu krizové intervence (o krizovém interventovi)?<sup>82</sup>**



Kde zjistit informace o týmu krizové intervence vědělo 29 osob z celkového počtu, tedy 35,4 %, nevědělo 49 osob z celkového počtu tedy 59,8 % a odpověď „nevím“ označily 4 osoby z celkového počtu tedy 4,9 %.

**Graf č. 7: Víte, jak můžete zajistit krizového intervenanta v případě potřeby?<sup>83</sup>**



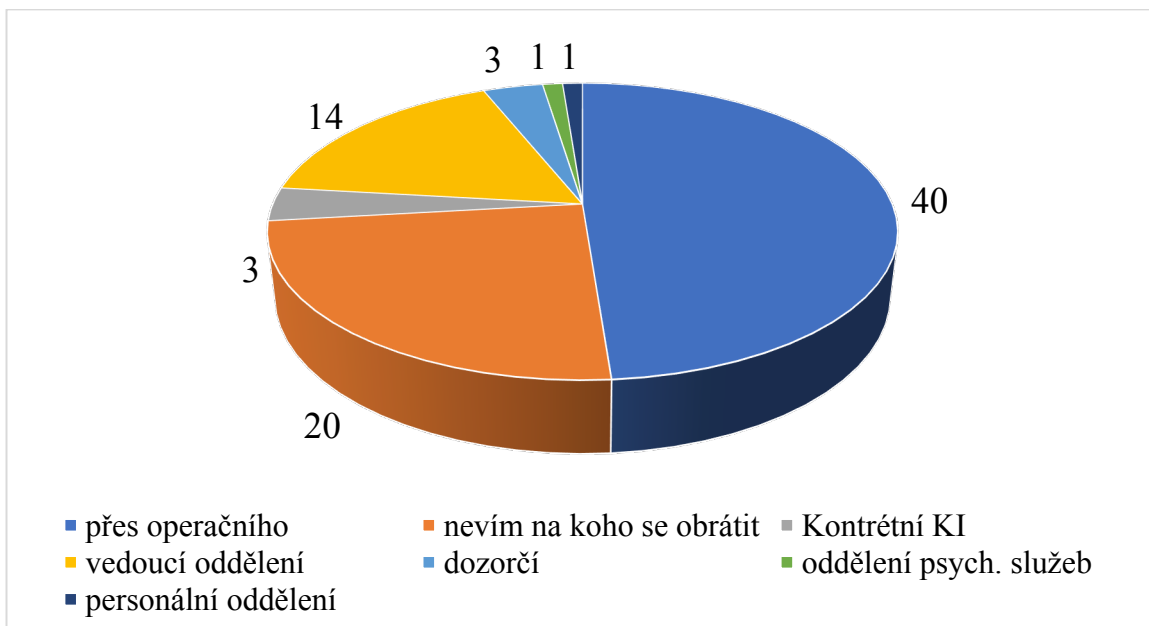
Na koho se obrátit ví celkem 50 respondentů (61 %), naopak 29 respondentů (35,4 %) neví na koho se obrátit a odpověď a „nevím“ označili 3 respondenti (3,7 %).

---

<sup>82</sup> Vlastní zdroj

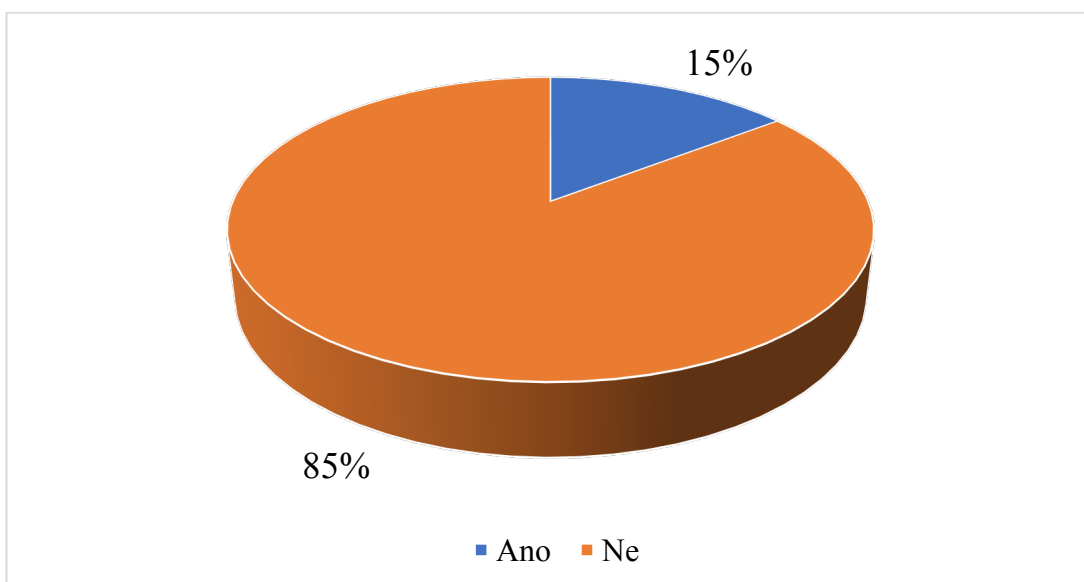
<sup>83</sup> Vlastní zdroj

**Graf č. 8: V případě že ANO, tak na koho byste se obrátil/a v případě potřeby služeb krizového intervenanta?<sup>84</sup>**



Na otevřenou otázku bylo celkem 7 odpovědí. 40 respondentů by se obrátilo na operačního, 20 respondentů odpovědělo že nevím na koho se obrátit, 14 respondentů by se obrátilo na vedoucího oddělení, 3 respondenti by se obrátili na konkrétního KI, 3 na dozorčího, jeden na oddělení psychologických služeb, a jeden na personální oddělení.

**Graf č. 9: Využil/a jste již v rámci výkonu služby krizového intervenanta?<sup>85</sup>**

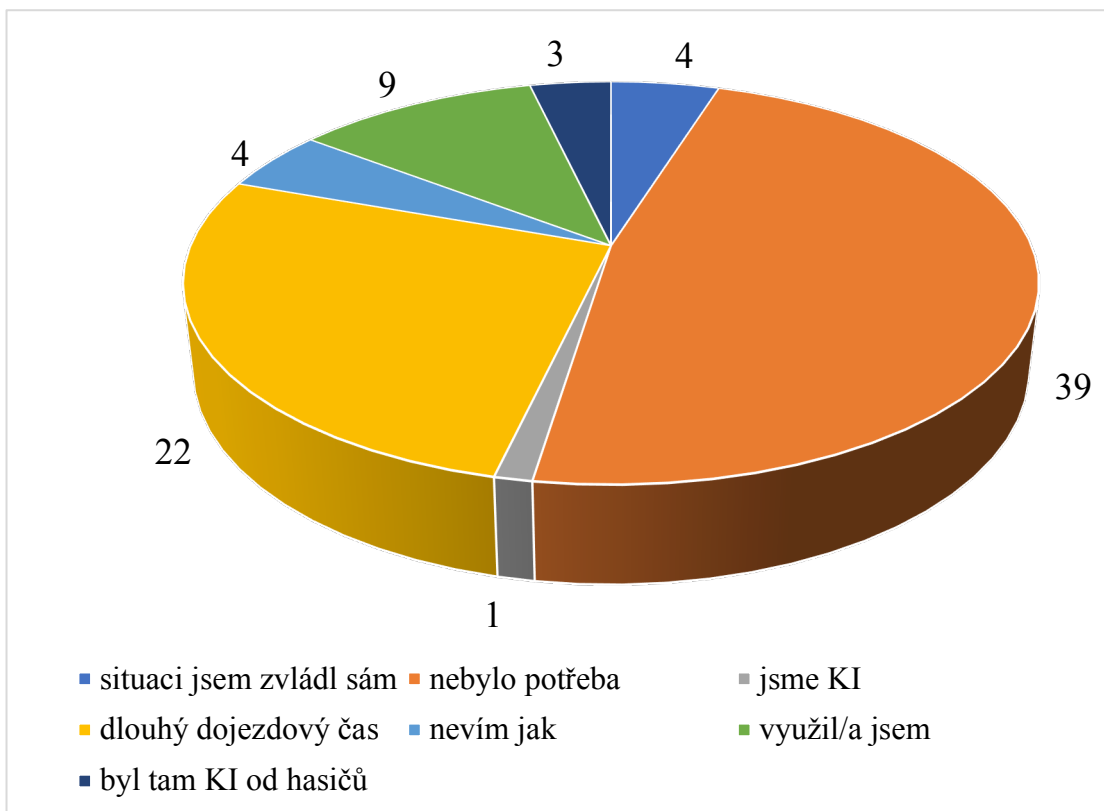


<sup>84</sup> Vlastní zdroj

<sup>85</sup> Vlastní zdroj

Celkem 70 respondentů (85,4 %) nevyužilo služeb krizového intervenanta a 12 respondentů (14,6 %) využilo služeb krizového intervenanta.

**Graf č. 10: Jestli NE, tak proč?<sup>86</sup>**

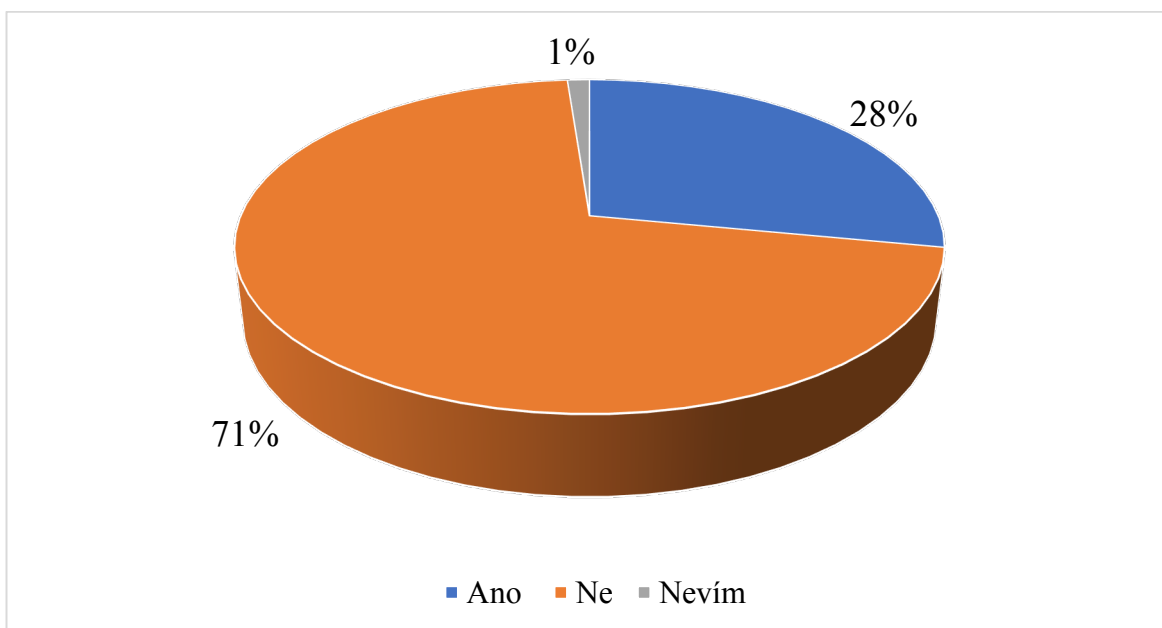


Na otevřenou otázku bylo celkem 10 odpovědí, kdy 36 respondentů odpovědělo, že nepotřebovali KI, 21 respondentů nevyužilo kvůli dlouhému dojezdovému času, 9 respondentů využilo služeb KI, 5 respondentů neví jak zajistit KI, 4 respondenti neví jestli využili KI, 3 respondenti neviděli důvod využít služeb KI, 1 respondent odpověděl že je sám KI, 1 respondent sám zvládl situaci a 1 respondent měl na místě na místě KI od hasičů a 1 odpověděl nevím.

<sup>86</sup> Vlastní zdroj

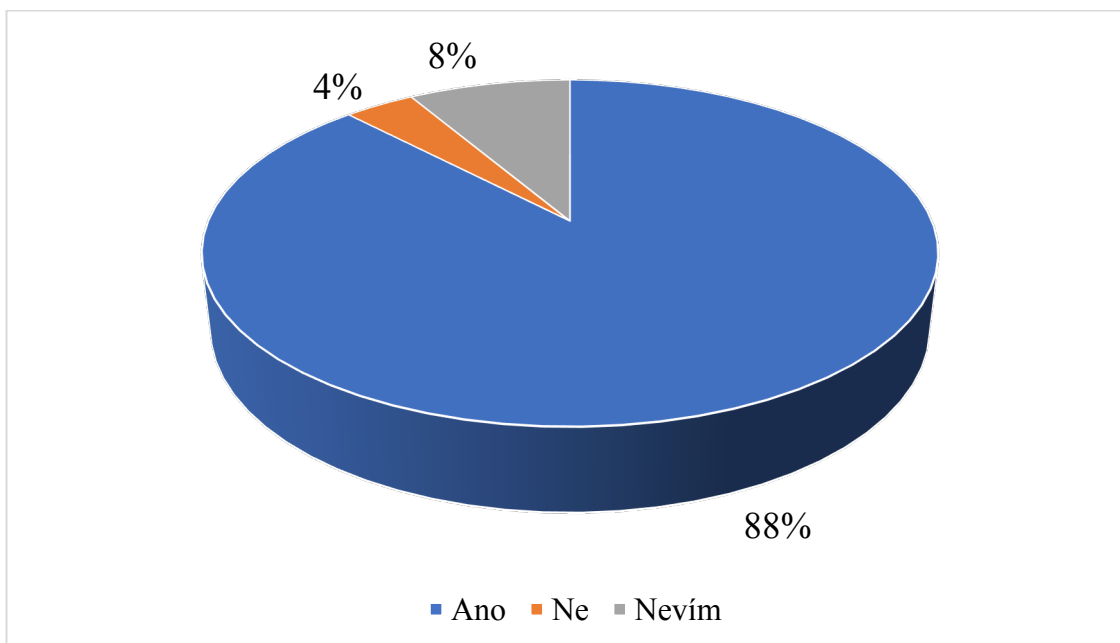


**Graf č. 11: Znáte někoho z týmu krizové intervence, osobně?<sup>87</sup>**



Celkem 58 respondentů (70,7 %) nezná osobně KI, 23 respondentů (28 %), zná osobně KI, a 1 respondent (1,2 %) neví, jestli zná osobně KI.

**Graf č. 12: Uvítal/a byste více informací o službě krizového intervenanta u PČR?<sup>88</sup>**



Celkem 72 respondentů (87,8 %) by uvítalo více informací, 3 respondenti (3,7 %) nechce více informací a 7 respondentů (8,5 %) neví jestli chce více informací.

<sup>87</sup> Vlastní zdroj

<sup>88</sup> Vlastní zdroj

## 9.8 Diskuse a doporučení pro praxi

V průběhu šetření nebyly zaznamenány problémy s distribucí a sběrem vyplněných dotazníků. Získaná data odpovídala požadavkům šetření a vedla k naplnění stanoveného cíle výzkumu. Povědomí dotazovaných policistů ve výkonu služby o krizové intervenci a krizovém interventovi na definovaném území bylo zmapováno a byly odhaleny problémy v řešené oblasti a navržena jejich možná řešení.

První výzkumnou otázkou bylo, jestli policisté ve výkonu služby, vědí o možnosti využití služeb krizového intervenanta Policie České republiky. Lze se domnívat, že povědomí by mohlo mít více jak 80 % policistů, vzhledem k tomu, že jsou s možností využití této služby obeznámeni již v rámci základní odborné přípravy. Z výsledků šetření vyplynulo, že 86 % dotazovaných o této možnosti vědělo. Je tedy zřejmé, že povědomí o této službě je dostačující a vyhovující. Další otázkou k šetření by mohlo být, proč o této možnosti neví, zbývajících 14 %. Lze ale říci, že výsledek šetření je uspokojující, a splnil očekávání.

Druhou výzkumnou otázkou bylo, zda policisté vědí, kde zjistí informace o krizové intervenci Policie České republiky. Lze se domnívat, že více jak 80 % dotazovaných bude vědět, kde informace získat, vzhledem k tomu že znají elektronický systém policie. Zde bylo na základě šetření zjištěno, že pouze 35 % dotazovaných ví, kde informace nalézt a 60 % procent to bohužel neví. Výsledek vyzněl tedy přesně naopak, než se čekalo. Nabízí se tedy otázka, proč tomu tak je. Jednou z možností je, že informace nejsou umístěny přímo na hlavní stránce systému, do kterého se každý policista přihlašuje. K informacím se v současné době musí každý policista složitě proklikat a ne každý policista ví, že oddělení psychologických služeb je pod personálním oddělením. Bylo by tedy dobré umístit odkaz přímo na hlavní plochu systému a vytvořit navíc například tzv. „vyskakovací okno novinky“, kde by přibližně jednou za měsíc na každého uživatele, vyskočilo okno s informacemi o krizové intervenci, na které by musel každý uživatel kliknout a seznámit se s novinkami. Tak by se mohla informovanost o této službě zvýšit.

Třetí výzkumnou otázkou bylo, zda policisté vědí, na koho se mohou obrátit v případě, že potřebují využít služeb krizového intervenanta. Zde se, na základě zkušeností, dalo předpokládat, že většina dotazovaných bude vědět, na koho se obrátit. Z výsledku šetření však nevyplývala jednoznačná odpověď. V případě potřeby využití služeb krizového intervenanta je nutné obrátit se na operačního důstojníka, který intervenanta

kontaktuje, popíše stručně, o co se jedná a předá krizovému interventovi kontakt na vyžadujícího policistu, kterého kontaktuje a domluví spolupráci. Z výsledků šetření vyplynulo, že z celkového počtu 82 dotazovaných, by se na operačního důstojníka obrátilo 40 dotazovaných, tedy skoro 50 %. Dalších 20 dotazovaných vůbec neví, na koho by se měli obrátit, 14 dotazovaných by se obrátilo na svého vedoucího a dále by se obrátili například na dozorčího, konkrétního krizového intervenanta nebo na personální oddělení. Z výsledků šetření tedy jednoznačně vyplývá, že je nutné se intenzivně zaměřit na informovanost policistů, aby věděli, na koho se v případě potřeby mají obrátit, a to například podobným způsobem jako u druhé výzkumné otázky nebo by mohla pomoci například osobní návštěva krizového intervenanta na oddělení policie, kde by následně mohl všechny policisty informovat o službě týmu krizové intervence a poskytnout jim informaci, na koho se obrátit v případě, že ji budou potřebovat. Pokud by se obrátili i na další osoby, které v rámci šetření vyšly najevo, např. dozorčí, vedoucí apod., nakonec by se stejně měli dostat k tomu, že se obrátí na operačního důstojníka, popřípadě na kompetentní osobu na oddělení psychologických služeb.

### **9.8.1 Návrhy na řešení zjištěných problémů**

Existence služby krizové intervence je dotazovaným policistům známa, nedostatek informací o tom, kde informace o týmu krizové intervence získat a jakým způsobem krizového intervenanta zajistit, vyžaduje řešení v podobě viditelně umístěné informace na každém obvodním oddělení ve zkoumaném regionu.

Byl zjištěn požadavek policistů na další informace o službě krizové intervence. Povolání policistů vyžaduje značné množství kontinuálních vzdělávacích aktivit v průběhu celé kariéry, jedinci jsou časově vytíženi a efektivní předání dalších informací je proto vhodné realizovat zajímavou formou. Z praxe je zřejmé, že informační letáčky nemají požadovaný dopad, školení s osobní účastí pak vyžaduje náklady na přítomnost školitelů. Moderní, efektivní a zábavnou alternativou se proto jeví e-learningové kurzy. Progresivním způsobem edukace mohou být rovněž pravidelně vydávaná krátká videa s aktuálními informacemi o službě a vždy několika vzdělávacími informacemi. Jedná se o způsob s vysokým dopadem, který dlouhodobě udrží zájem o problematiku mezi policisty.

Přínosem pro využívání služby může být častější návštěva krizových interventů na jednotlivých obvodních odděleních. Osobní kontakt, představení se policistům ve výkonu služby a kratší seznámení s problematikou může vést k jasnější představě

policistů o možnostech služby. I přes to, že edukace pomocí multimédií může vést k předání faktických informací příjemnou cestou, význam služby není možné vysvětlit a vstípit jinak, než osobně. Některá zjištění z tohoto dotazníkového šetření totiž poukazují nikoliv pouze na neznalost faktických postupů, ale i na možné pochybnosti o významu služby u některých jedinců.

### **9.8.2 Námět na další výzkum**

Šetření lze považovat za pilotní průzkum, na kterém byl prokázán potenciál popsaného konceptu pro plošné nasazení. Ze získaných dat je zřejmé, že provedení obdobného dotazníkového šetření na obvodních odděleních celé ČR by posloužilo k posouzení povědomí, využívání a zájmu o službu krizové intervence. Při celorepublikovém dotazování respondentů by bylo možné získat dostatek dat k využití pokročilých statistických metod a testování vztahů mezi jednotlivými odpověďmi a regiony, ale i praxí, věkem, či vzděláním respondentů.

## Závěr

Krizová intervence je závažným a stále aktuálním tématem, kterému je potřeba věnovat adekvátní pozornost.

Cílem této práce bylo objasnit a vymežit pojem krizové intervence, charakterizovat jednotlivé její formy a specifikovat místo krizové intervence v práci Policie České republiky. Dalším cílem bylo zvolení psychologických technik, které je vhodné využít při krizových intervencích, a jejich využití na konkrétních případech.

Práce měla přinést celkový přehled o práci krizového intervenanta Policie České republiky a zmapovat za pomoci dotazníkového šetření povědomí policistů České republiky o krizové intervenci poskytované Policií České republiky.

Teoretická část je věnována objasnění samotného pojmu krizová intervence, vymezení forem, typů a jednotlivých etap krizové intervence. Dalším tématem byly náročné životní situace, jejich projevy a klasifikace. S tématem krizové intervence úzce souvisejí pojmy jako je stres, trauma a samotná krize, které je potřeba definovat a charakterizovat. Další kapitola vymezuje techniky krizové intervence – mapování situace, práce na zakázce, řešení a oceňování. Samostatná kapitola byla věnována emocím a nakládání s nimi. V krizových situacích člověka doslova zaplaví emoce dosud nepoznané intenzity. Nejčastěji se jedná o smutek a pláč, agresi a hněv, strach a úzkost. Velmi důležitým tématem byla osoba krizového intervenanta a jeho vlastnosti. V neposlední řadě se teoretická část práce věnovala Krizové intervenci Policie České republiky, jejímu vzniku, legislativnímu zakotvení, specifikaci cílové skupiny a charakteristice krizového intervenanta Policie České republiky.

Praktická část práce popsala krizové intervence poskytnuté krizovým interventem Policie České republiky ve dvou konkrétních případech – při tragické autonehodě a u rodičů zemřelého. Na tomto místě se podrobně zabývám předpoklady a kompetencemi krizového intervenanta, které jsou pro zvládnutí celé situace klíčové.

Výzkumná část práce je tvořena průzkumem, jehož cílem bylo zmapovat povědomí policistů ve výkonu služby o krizové intervenci a krizovém interventovi Policie ČR. Průzkum reagoval na aktuální potřebu zjistit, jak podrobně policisté službu krizového intervenanta znají a zda ji dostatečně využívají.

Z výsledků průzkumu vyplynulo, že policisté nejsou příliš dobře informováni o službách krizové intervence Policie ČR, pouze 61 % dotázaných vědělo, jakým způsobem mohou krizového intervenanta zajistit. V průběhu své praxe již využilo služeb krizového intervenanta 14,6 % dotázaných policistů. Zájem o další informace o krizovém interventovi a jeho práci u Policie ČR jednoznačně projevilo 87,8 % respondentů.

Závěr praktické části je tvořen doporučeními směřujícími ke zlepšení informovanosti policistů, k efektivnějšímu využívání krizového intervenanta Policie ČR a následně k žádoucímu zkvalitnění práce Policie ČR s osobami v krizi. Mezi tato doporučení patří např. zveřejnění informací o krizovém interventovi Policie ČR na viditelném místě na všech obvodních odděleních, realizace zajímavých vzdělávacích aktivit (např. e-learning, krátká edukativní videa) a častější návštěvy krizových interventů na obvodních odděleních.

S ohledem na výše uvedené je možno deklarované cíle bakalářské práce považovat za naplněné.

Ačkoliv je problematice krizové intervence věnována značná pozornost, v oblasti povědomí o možnostech odborné pomoci je stále co zlepšovat. S ohledem na skutečnost, že zvládnutí či nezvládnutí krizové situace může ovlivnit člověka na celý zbytek jeho života, je na místě snaha o co nejkvalitnější a nejdostupnější krizovou intervenci pro všechny potřebné.

## Seznam použitých zdrojů

### Knihy a monografie

BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vydání. Praha: Grada. 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.

BEDNÁŘ, V. a kolektiv. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. a.s, 2013. 224 s. ISBN 978-80-247-4211-3.

CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. 1. vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2001. 208 s. ISBN 80-7178-465-6.

HRUŠKOVÁ, Z. BAČOVSKÝ, B. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. 1. vydání. Praha: Dlouhá cesta, z.s. 2015. 38 s. ISBN 978-80-260-8775-5.

KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000. 168 s. ISBN 80-7178-365-X.

MLČÁK Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. 1. vydání. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. Katedra psychologie a aplikovaných sociálních věd. 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. 1. vydání. Praha: Academia. 2007. 471 s. ISBN 978-80-200-1499-3.

ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. 1. vydání. Praha: Grada. 2004. 1322 s. ISBN 80-247-0888-4.

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

DIAMANT, J. a kol. *Emoce*. Praha: Státní zdravotnické nakladatelství, 1969. ISBN 08-025-69.

GABRIELOVÁ, J. *Metody a techniky sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. 2017. Studijní text.

GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 8085850109.

KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-800-5.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

RŮŽIČKA, M. *Krizová intervence pro speciální pedagogii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3305-9.

## **Zákony**

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů). In: Aspi [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 19. 03. 2018].

## **Závazné pokyny**

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

## **Ostatní**

Vláda České republiky. *Programové prohlášení Vlády České republiky*. [online]. 2010, [cit. 18. 03. 2018]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/jednani-vlady/programove-prohlaseni/programova-prohlaseni-74856/>



Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie. Bílý kruh bezpečí. [online]. Dostupné na [www: bkb.cz/files/uploaded/UserFiles/File/A\\_Rovozhodnut5.3.2001\\_d.doc](http://www.bkb.cz/files/uploaded/UserFiles/File/A_Rovozhodnut5.3.2001_d.doc)

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2017. *Vyhodnocení činnosti psychologických pracovišť za období 2016*. Oddělení vedoucího psychologa, Policejní prezidium České republiky. Praha, 2017

HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006. [online]. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>.

PEŠKA, I. *Jak můžeme pomoci lidem v psychické krizi*. Interní medicína pro praxi, 2004, č. 3, s. 140–143. [online]. Dostupné z: <https://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2004/03/08.pdf>.

RKŘ č. 117/2016 kterým se u Krajského ředitelství policie Středočeského kraje zřizuje tým krizové intervence a stanoví jeho organizace

## Seznam grafů

|   |    |
|---|----|
| Graf č. 1: Jste muž nebo žena? .....  | 42 |
| Graf č. 2: Kolik je Vám let? .....  | 43 |
| Graf č. 3: Jak dlouho sloužíte u Policie České republiky?.....  | 43 |
| Graf č. 4: Vaše nejvyšší dokončené vzdělání? .....  | 44 |
| Graf č. 5: Víte o možnosti, že v rámci výkonu služby můžete využít služeb krizového intervenanta? .....           | 45 |
| Graf č. 6: Je Vám známo, kde zjistit informace o týmu krizové intervence (o krizovém interventovi)?.....          | 46 |
| Graf č. 7: Víte, jak můžete zajistit krizového intervenanta v případě potřeby?.....                               | 46 |
| Graf č. 8: V případě že ANO, tak na koho byste se obrátil/a v případě potřeby služeb krizového intervenanta?..... | 47 |
| Graf č. 9: Využil/a jste již v rámci výkonu služby krizového intervenanta?.....                                   | 47 |
| Graf č. 10: Jestli NE, tak proč?.....   | 48 |
| Graf č. 11: Znáte někoho z týmu krizové intervence, osobně? .....   | 49 |
| Graf č. 12: Uvítal/a byste více informací o službě krizového intervenanta u PČR?.....                             | 49 |

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1: Pokyn policejního prezidenta č. 321 ze dne 26. září 2016 o psychologických službách .....I**

**Příloha č. 2: Dotazník – Dotazníkové šetření (průzkum) Krizové intervence Policie České republiky .....XXIII**

**Příloha č. 1: Pokyn policejního prezidenta č. 321 ze dne 26. září 2016  
o psychologických službách**

**231**

**POKYN  
policejního prezidenta  
ze dne 26. září 2016,  
o psychologických službách**

**Stanovím:**

**ČÁST PRVNÍ  
ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

**Čl. 1  
Předmět úpravy**

Tímto pokynem se upravuje poskytování psychologických služeb v Policii České republiky<sup>1)</sup> (dále jen „policie“).

**Čl. 2  
Výklad pojmů**

Pro účely tohoto pokynu se rozumí

- a) psychologickými službami  
činnost psychologů psychologického pracoviště policie<sup>2)</sup> a systémy zřízené k rozšíření psychické podpory,
- b) psychologem  
příslušník policie (dále jen „policista“) nebo zaměstnanec zařazený v policii (dále jen „zaměstnanec“), který absolvoval jednooborové magisterské studium v oboru psychologie a je zařazen na služebním nebo pracovním místě, pro které je toto vzdělání stanoveno jako požadavek,
- c) vedoucím psychologem  
vedoucí oddělení vedoucího psychologa odboru personálního Policejního prezidia České republiky (dále jen „oddělení vedoucího psychologa“),
- d) pracovištěm psychologa  
oddělení vedoucího psychologa a pracoviště psychologů zařazená v odborech personálních krajských ředitelství policie, v útvech policie s celostátní působností, případně v dalších organizačních článcích policie podle konkrétních potřeb, na kterých působí psycholog; pracoviště psychologa je součástí psychologického pracoviště policie<sup>2)</sup>,

<sup>1)</sup> Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.  
Vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.

<sup>2)</sup> § 15 odst. 2 a § 79 odst. 2 zákona č. 361/2003 Sb.

- e) systémy zřízenými k rozšíření psychické podpory
  1. systém kolegiální psychické podpory policistů a zaměstnanců (dále jen „systém kolegiální podpory“),
  2. systém krizové intervence,
- f) služebním funkcionářem  
policista oprávněný k přijetí osoby do služebního poměru policisty<sup>3)</sup> (dále jen „služební poměr“),
- g) posuzovanou osobou
  1. policista,
  2. zaměstnanec,
  3. příslušník jiného bezpečnostního sboru nebo
  4. fyzická osoba, která se uchází o přijetí do služebního poměru či pracovního poměru.

## ČÁST DRUHÁ ČINNOST A ZAŘAZENÍ PSYCHOLOGŮ

### Hlava I

#### Organizace činnosti psychologů

##### Čl. 3

Organizační struktura pracoviště psychologa je závislá na rozsahu zabezpečované problematiky a zejména počtu policistů a zaměstnanců působících na konkrétním pracovišti policie. Tvoří ji psychologové a popřípadě asistent psychologa, který zabezpečuje administrativní činnosti spojené s činností pracoviště psychologa; po zaškolení může pod odborným vedením psychologa administrovat psychologické testové metody.

##### Čl. 4

#### Činnost psychologů

(1) Psychologové provádějí činnosti zejména v oblasti

- a) personálního výběru,
- b) poskytování psychologické péče policistům<sup>4)</sup> a zaměstnancům,
- c) psychologické asistence při výkonu policejních činností (dále jen „psychologická asistence“).

<sup>3)</sup> Čl. 2 písm. b) bod 3, čl. 3 odst. 1 písm. b) bod 2, čl. 4 písm. b) bod 2, čl. 6 písm. b) bod 2, čl. 7 písm. b) bod 2 a čl. 8 písm. b) bod 2 závazného pokynu policejního prezidenta č. 75/2013, kterým se stanoví rozsah pravomocí služebních funkcionářů jednat a rozhodovat ve věcech služebního poměru příslušníků Policie České republiky (personální pravomoc).

<sup>4)</sup> § 77 odst. 11 písm. l) zákona č. 361/2003 Sb.

(2) Psychologové se podílejí na zajištění systémů zřízených k rozšíření psychické podpory.

(3) Psychologové mohou vykonávat činnost

- a) lektorskou a přednáškovou,
- b) publikační,
- c) vědeckou a výzkumnou.

(4) Psychologové při plnění úkolů spolupracují s útvary a organizačními články policie a rozvíjejí spolupráci s dalšími bezpečnostními sbory a mimorezortními organizacemi.

#### Čl. 5

##### **Prohlubování odbornosti a kvalifikace psychologa**

Psycholog průběžně prohlubuje svou odbornost<sup>5)</sup> a kvalifikaci<sup>6)</sup> především

- a) účastí na vzdělávacích programech pořádaných oddělením vedoucího psychologa,
- b) účastí na odborných stážích u jiných pracovišť psychologů, popřípadě i mimo policii,
- c) účastí na odborných stážích v útvarech policie se vztahem k činnosti psychologa,
- d) účastí v psychoterapeutickém výcviku a dalších odborných výcvikových aktivitách,
- e) účastí na odborných seminářích, kurzech a konferencích s psychologickou tematikou,
- f) samostudiem odborné literatury a dalších zdrojů.

#### Hlava II

##### **Personální výběr**

#### Čl. 6

(1) Personální výběr obsahuje zejména

- a) psychodiagnostické posouzení posuzované osoby pomocí psychodiagnostických metod (dále jen „psychologické vyšetření“), které tvoří zejména pozorování, rozhovor, anamnestické vyšetření, analýza objektivních údajů a použití psychologických testových metod,
- b) popisování posuzované osoby před komisí v rámci výběrových řízení<sup>7)</sup> a účast ve výběrových komisích<sup>8)</sup>,

<sup>5)</sup> § 45 odst. 1 písm. d) zákona č. 361/2003 Sb.

<sup>6)</sup> § 230 odst. 2 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce.

<sup>7)</sup> § 45 odst. 1 písm. d) zákona č. 361/2003 Sb.

<sup>8)</sup> Čl. 5 odst. 7 závazného pokynu policejního prezidenta č. 31/2009, kterým se upravuje postup služebních funkcionářů při vyhlašování výběrových řízení na volná služební místa a při ustanovování na volná služební místa.

<sup>9)</sup> Čl. 3 odst. 4 písm. d) závazného pokynu policejního prezidenta č. 31/2009.

- c) posuzování metodou Assessment Centre<sup>9)</sup>, pokud je psycholog k této metodě vyškolen.

(2) Psychologické vyšetření je využíváno

- a) ke zjišťování osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v policii<sup>10)</sup> (dále jen „zjišťování osobnostní způsobilosti“); součástí zjišťování osobnostní způsobilosti může být přezkumné řízení<sup>1)</sup>,
- b) k posuzování vhodnosti a vzájemnému srovnávání posuzovaných osob v rámci výběrového řízení<sup>11)</sup> (dále jen „srovnávací vyšetření“),
- c) k orientačnímu posouzení charakteristik posuzované osoby pro stanovení vzdělávacích cílů nebo dalšího rozvoje, posouzení vhodnosti posuzované osoby pro zařazení do týmu, zařazení na pracovní místo, posuzování osobnostních předpokladů apod. (dále jen „orientační vyšetření“),
- d) k výběru policisty do zahraniční mírové operace<sup>12)</sup>.

#### Čl. 7

##### Zjišťování osobnostní způsobilosti

(1) Před zahájením zjišťování osobnostní způsobilosti posuzovaná osoba vyplní a podepíše

- a) prohlášení o schopnosti absolvovat zjišťování osobnostní způsobilosti,
- b) informaci o zpracování osobních údajů.

(2) Po ukončení zjišťování osobnostní způsobilosti

- a) posuzovaná osoba vyjádří své souhlasné nebo nesouhlasné stanovisko k případné konzultaci závěru zjišťování osobnostní způsobilosti v záznamu o konzultaci,
- b) psycholog
1. nabídne posuzované osobě projednání výsledků zjišťování osobnostní způsobilosti, které v případě zájmu posuzované osoby proběhne ihned nebo v jiném dohodnutém termínu,
  2. vyhotoví závěr<sup>13)</sup> zjišťování osobnostní způsobilosti,
  3. může v nezbytně nutném rozsahu konzultovat závěr zjišťování osobnostní způsobilosti se služebním funkcionářem nebo jím určeným vedoucím policistou nebo zaměstnancem, udělí-li posuzovaná osoba souhlas podle písmena a); o konání konzultace závěru zjišťování osobnostní způsobilosti

<sup>9)</sup> Čl. 5 odst. 4 závazného pokynu policejního prezidenta č. 31/2009. Pokyn vedoucího odboru personálního Policejního prezidia České republiky č. 1/2015, kterým se upravuje používání metody Assessment Centre při výběrových řízeních v Policii České republiky.

<sup>10)</sup> § 15 odst. 2, § 19 odst. 6 a § 79 odst. 2 zákona č. 361/2003 Sb. § 2 vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>11)</sup> Čl. 5 závazného pokynu policejního prezidenta č. 31/2009.

<sup>12)</sup> Čl. 8 odst. 4 závazného pokynu policejního prezidenta č. 84/2009, kterým se upravuje vysílání příslušníků Policie České republiky do zahraničních mírových operací.

<sup>13)</sup> § 4 odst. 6 a 7 vyhlášky č. 487/2004 Sb.

se vyhotoví záznam o konzultaci, jehož součástí je i poučení o povinnosti mlčenlivosti<sup>14)</sup>.

(3) Závěr zjišťování osobnostní způsobilosti má pro potřeby policie platnost 2 roky; tuto dobu lze podle uvážení psychologa, který zjišťování osobnostní způsobilosti provedl, výjimečně zkrátit až na 1 rok.

(4) Zjišťování osobnostní způsobilosti z důvodů uvedených v právním předpise o osobnostní způsobilosti<sup>15)</sup> neprovádí psycholog, v jehož působnosti je posuzovaná osoba zařazena. Služební funkcionář, který o zjišťování osobnostní způsobilosti z těchto důvodů žádá, zašle svou žádost pracovišti psychologa, které určil vedoucí psycholog. Postup při zjišťování osobnostní způsobilosti z důvodů uvedených v právním předpise o osobnostní způsobilosti<sup>15)</sup> metodicky upraví vedoucí psycholog; tento metodický materiál zveřejní na intranetových stránkách oddělení vedoucího psychologa<sup>16)</sup>.

(5) Pro účely posuzování osobnostní způsobilosti zpracovává příslušné pracoviště psychologa osobní údaje, které byly získány při zjišťování osobnostní způsobilosti, z důvodu

- a) přijetí do služebního poměru a ustanovení příslušníka jiného bezpečnostního sboru na volné služební místo<sup>17)</sup> v případě
  1. přijetí do služebního poměru po dobu trvání služebního poměru a
  2. nepřijetí do služebního poměru po dobu 3 let,ustanovení policisty na služební místo v rámci policie, pro které je toto zjišťování stanoveno jako jiný zvláštní požadavek<sup>18)</sup>, po dobu zařazení policisty na služebním místě, pro které je osobnostní způsobilost stanovena jako jiný zvláštní požadavek,
- b) jednání policisty, na jehož základě se lze domnívat, že policista je osobnostně nezpůsobilý k výkonu služby v policii<sup>19)</sup>, po dobu trvání služebního poměru a v případě, kdy policista pozbyl osobnostní způsobilost pro výkon služby, po dobu 5 let od rozhodnutí služebního funkcionáře o propuštění policisty,
- c) jednání policisty, na jehož základě se lze domnívat, že policista je osobnostně nezpůsobilý k výkonu služby na služebním místě v rámci policie, pro které je stanoven jiný zvláštní požadavek osobnostní způsobilosti<sup>20)</sup>, po dobu zařazení policisty na služebním místě, pro které je osobnostní způsobilost stanovena jako jiný zvláštní požadavek, a v případě, kdy policista pozbyl osobnostní způsobilost pro výkon služby na tomto služebním místě, po dobu 5 let od rozhodnutí služebního funkcionáře ve věci služebního poměru.

<sup>14)</sup> § 214 zákona č. 361/2003 Sb.

<sup>15)</sup> § 2 písm. c) a d) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>16)</sup> <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx>

<sup>17)</sup> § 2 písm. a) a e) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>18)</sup> § 2 písm. b) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>19)</sup> § 2 písm. c) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>20)</sup> § 2 písm. d) vyhlášky č. 487/2004 Sb.



(6) Pro vyhotovení dokumentace při zjišťování osobnostní způsobilosti se použijí tiskopisy

- a) v příloze č. 1 k tomuto pokynu  
z důvodu přijetí do služebního poměru<sup>21)</sup>,
- b) v příloze č. 2 k tomuto pokynu  
z důvodu ustanovení policisty na služební místo v rámci policie, pro které je toto zjišťování stanoveno jako jiný zvláštní požadavek<sup>18)</sup>,
- c) v příloze č. 3 k tomuto pokynu  
z důvodu jednání policisty, na jehož základě se lze domnívat, že policista je osobnostně nezpůsobilý k výkonu služby v policii<sup>19)</sup>,
- d) v příloze č. 4 k tomuto pokynu  
z důvodu jednání policisty, na jehož základě se lze domnívat, že policista je osobnostně nezpůsobilý k výkonu služby na služebním místě v rámci policie, pro které je stanoven jiný zvláštní požadavek osobnostní způsobilosti<sup>20)</sup>,
- e) v příloze č. 5 k tomuto pokynu  
z důvodu ustanovení příslušníka jiného bezpečnostního sboru na volné služební místo<sup>22)</sup>.

#### Čl. 8

##### Přezkumné řízení

(1) Posuzovaná osoba je oprávněna do 15 dnů od doručení závěru zjišťování osobnostní způsobilosti podat návrh na jeho přezkoumání vedoucímu psychologovi.

(2) Vedoucí psycholog si za účelem přezkoumání závěru zjišťování osobnostní způsobilosti vyžádá od pracoviště psychologa, které zjišťování osobnostní způsobilosti provádělo, kopii psychologické dokumentace<sup>23)</sup>. Na základě jejího posouzení může

- a) pozvat posuzovanou osobu k doplnění informací o průběhu zjišťování osobnostní způsobilosti,
- b) použít doplňující psychodiagnostické metody či provést znovu zjišťování osobnostní způsobilosti, nelze-li jednoznačně potvrdit nebo změnit závěr zjišťování osobnostní způsobilosti na základě shromážděných materiálů,
- c) zřídit jako svůj poradní orgán tříčlennou komisi v případě přezkoumání závěru zjišťování osobnostní způsobilosti prováděného z důvodu uvedeného v právním předpise o osobnostní způsobilosti<sup>24)</sup>; členem komise nesmí být psycholog, který provedl zjišťování osobnostní způsobilosti a učinil závěr, proti němuž byl podán návrh na přezkoumání.

<sup>21)</sup> § 2 písm. a) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>22)</sup> § 2 písm. e) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>23)</sup> Čl. 60 pokynu policejního prezidenta č. 170/2015, spisového řádu.

<sup>24)</sup> § 2 písm. a), b) a e) vyhlášky č. 487/2004 Sb.

(3) Postup při zajišťování psychologa jiného bezpečnostního sboru pro účast v přezkumné komisi<sup>25)</sup> je upraven dohodou<sup>26)</sup>.

(4) Komise zřízená k přezkoumání závěru zjišťování osobnostní způsobilosti rozhoduje o svém doporučení vedoucímu psychologovi hlasováním.

(5) Před použitím doplňujících psychodiagnostických metod či provedením zjišťování osobnostní způsobilosti (odstavec 2 písm. b)) posuzovaná osoba vyplní a podepíše

- a) prohlášení o schopnosti absolvovat zjišťování osobnostní způsobilosti,
- b) informaci o zpracování osobních údajů.

Pro tyto účely se použijí tiskopisy odpovídající důvodu zjišťování osobnostní způsobilosti podle čl. 7 odst. 6.

(6) Nedostaví-li se posuzovaná osoba v případech uvedených v odstavci 2 písm. a) a b) bez řádné omluvy, může vedoucí psycholog či komise rozhodnout na základě dosud shromážděných materiálů.

(7) Vedoucí psycholog po ukončení přezkumného řízení

- a) nabídne posuzované osobě, pokud je při přezkumném řízení přítomna, projednání výsledků přezkumného řízení,
- b) vyhotoví záznam o přezkumném řízení,
- c) vyhotoví závěr vedoucího psychologa<sup>27)</sup>.

(8) Pro vyhotovení dokumentace v rámci přezkoumání závěru zjišťování osobnostní způsobilosti se použijí tiskopisy v příloze č. 6 k tomuto pokynu.

(9) Osobní údaje získané při přezkumném řízení zpracovává oddělení vedoucího psychologa v nezbytném rozsahu po dobu 5 let od doručení závěru vedoucího psychologa posuzovanému policistovi a v případě, kdy policista pozbyl osobnostní způsobilost k výkonu služby v policii nebo na služebním místě v policii, pro které je osobnostní způsobilost stanovena jako jiný zvláštní požadavek, po dobu 5 let od rozhodnutí služebního funkcionáře ve věci služebního poměru.<sup>28)</sup>

#### Čl. 9

##### Srovnávací vyšetření

(1) Před zahájením srovnávacího vyšetření<sup>11)</sup> posuzovaná osoba vyplní a podepíše

- a) prohlášení o schopnosti absolvovat srovnávací vyšetření,
- b) informaci o zpracování osobních údajů.

<sup>25)</sup> § 6 odst. 2 vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>26)</sup> Dohoda ze dne 6. prosince 2013 o spolupráci Policie České republiky, Hasičského záchranného sboru České republiky, Vězeňské služby České republiky, Celní správy České republiky a Generální inspekce bezpečnostních sborů v oblasti poskytování psychologických služeb.

<sup>27)</sup> § 6 odst. 4 a 5 vyhlášky č. 487/2004 Sb.

<sup>28)</sup> § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

(2) Po skončení srovnávacího vyšetření

- a) posuzovaná osoba vyplní a podepíše souhlas se zpracováním osobních údajů,
- b) psycholog
  1. nabídne posuzované osobě ústní informaci o výsledcích srovnávacího vyšetření, kterou v případě zájmu posuzované osoby poskytne ihned nebo v jiném dohodnutém termínu,
  2. vyhotoví 2 výtisky písemného výstupu ze srovnávacího vyšetření<sup>29)</sup>; jeden výtisk předá tajemníkovi popřípadě předsedovi výběrové komise a druhý ponechá v psychologické dokumentaci.

(3) Pro vyhotovení dokumentace v rámci srovnávacího vyšetření se použijí tiskopisy v příloze č. 7 k tomuto pokynu.

(4) Pokud posuzovaná osoba neudělí souhlas se zpracováním osobních údajů podle odst. 2 písm. a), budou osobní údaje získané při srovnávacím vyšetření zlikvidovány neprodleně po ukončení výběrového řízení. S písemným souhlasem posuzované osoby její osobní údaje zpracovává pracoviště psychologa do doby vyjádření nesouhlasu posuzované osoby se zpracováním jejich osobních údajů, maximálně po dobu jednoho roku od ukončení výběrového řízení za účelem jejich využití pro další možná výběrová řízení<sup>29)</sup>.

#### Čl. 10

##### **Orientační vyšetření**

(1) Před zahájením orientačního vyšetření posuzovaná osoba vyplní a podepíše

- a) prohlášení o schopnosti absolvovat orientační vyšetření,
- b) informaci o zpracování osobních údajů.

(2) Psycholog vysvětlí posuzované osobě účel orientačního vyšetření a způsob konzultace výsledku orientačního vyšetření se zadavatelem vyšetření.

(3) Po skončení orientačního vyšetření psycholog nabídne posuzované osobě ústní informaci o výsledcích orientačního vyšetření, kterou v případě zájmu posuzované osoby poskytne ihned nebo v jiném dohodnutém termínu.

(4) Pro vyhotovení dokumentace v rámci orientačního vyšetření se použijí tiskopisy v příloze č. 8 k tomuto pokynu.

(5) Osobní údaje získané při orientačním vyšetření zpracovává pracoviště psychologa po dobu nezbytně nutnou pro splnění účelu orientačního vyšetření (např. předání výsledku vedoucímu). O době zpracování osobních údajů v jednotlivých případech rozhoduje příslušný psycholog provádějící vyšetření.

<sup>29)</sup> § 20 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb.

## Čl. 11

**Psychologické vyšetření prováděné v souvislosti s výběrem policisty do zahraniční mírové operace**

(1) Psychologické vyšetření policisty prováděné v souvislosti s výběrem do zahraniční mírové operace (dále jen „vyšetření ZMO“) provádí oddělení vedoucího psychologa na žádost odboru mezinárodní policejní spolupráce Policejního prezidia České republiky (dále jen „odbor mezinárodní policejní spolupráce“). Pokud oddělení vedoucího psychologa z organizačních důvodů nemůže vyšetření ZMO provést, provádí jej psycholog určený vedoucím psychologem.

(2) Oddělení vedoucího psychologa ve spolupráci s odborem mezinárodní policejní spolupráce stanoví kritéria, která musí policista v rámci vyšetření ZMO splňovat, aby byl uznán vhodným pro vyslání do zahraniční mírové operace. Tato kritéria oddělení vedoucího psychologa zveřejní na svých intranetových stránkách<sup>16)</sup>.

(3) Před zahájením vyšetření ZMO posuzovaný policista vyplní a podepíše

- a) prohlášení o schopnosti absolvovat vyšetření ZMO,
- b) informaci o zpracování osobních údajů.

(4) Po ukončení vyšetření ZMO

- a) posuzovaný policista vyplní a podepíše souhlas se zpracováním osobních údajů a s jejich použitím za účelem dalšího výběru do zahraničních mírových operací a poskytování psychologické péče, zejména v souvislosti s návratem ze zahraniční mírové operace,

b) psycholog

- 1. nabídne posuzovanému policistovi ústní informaci o výsledcích vyšetření ZMO, kterou v případě zájmu posuzovaného policisty poskytne ihned nebo v jiném dohodnutém termínu,
- 2. vyhotví 2 výtisky závěru psychologického vyšetření ZMO, který obsahuje stanovisko psychologa; jeden výtisk předá odboru mezinárodní policejní spolupráce a druhý ponechá v psychologické dokumentaci.

(5) Závěr psychologického vyšetření ZMO má pro potřeby policie platnost 2 roky; tuto dobu lze podle uvážení psychologa, který vyšetření ZMO provedl, výjimečně zkrátit až na 1 rok.

(6) Pro vyhotovení dokumentace v rámci vyšetření ZMO se použijí tiskopisy v příloze č. 9 k tomuto pokynu.

(7) Osobní údaje získané při vyšetření ZMO potřebné pro účely výběru policistů do zahraničních mírových operací a poskytování psychologické péče, zejména v souvislosti s návratem ze zahraniční mírové operace, zpracovává oddělení vedoucího psychologa s písemným souhlasem posuzovaného policisty do doby vyjádření jeho nezájmu o další zařazování do výběru policistů do zahraničních mírových operací a poskytování psychologické péče, maximálně po dobu trvání jeho služebního poměru.

## Čl. 12

**Psychologická dokumentace**

(1) Materiály shromážděné za účelem provedení a vyhodnocení psychologického vyšetření či přezkumného řízení tvoří psychologickou dokumentaci. Psychologická dokumentace je vedena v elektronické i písemné formě.

(2) Obsah psychologické dokumentace vzniklé při psychologických vyšetřeních a přezkumném řízení je uveden v příloze č. 10 k tomuto pokynu.

(3) Psychologická dokumentace se uchovává v zabezpečené a uzamykatelné spisovně<sup>30)</sup>. Pracoviště psychologa před pozastavením činnosti nebo zrušením spisovny vhodně zabezpečí. O přístupu do spisovny pracoviště psychologa, které pozastavilo činnost či bylo zrušeno, rozhoduje a vede evidenci vedoucí psycholog. Vzor evidence pozastavení činnosti nebo zrušení pracoviště psychologa a přístupu do spisovny je uveden v příloze č. 11 k tomuto pokynu.

(4) Do psychologické dokumentace smí nahlížet jen psycholog, popřípadě asistent psychologa. Tímto ustanovením není dotčeno právo posuzované osoby seznámit se s obsahem dokumentace pořízené v souvislosti se zjišťováním osobnostní způsobilosti a popřípadě přezkumným řízením.

(5) Psychologickou dokumentaci, která vznikla při

- a) zjišťování osobnostní způsobilosti, vede pracoviště psychologa, v jehož působnosti je posuzovaná osoba zařazena,
- b) přezkumném řízení, vede oddělení vedoucího psychologa,
- c) srovnávacím vyšetření, vede pracoviště psychologa, které jej provádělo,
- d) orientačním vyšetření, vede pracoviště psychologa, které jej provádělo,
- e) vyšetření ZMO, vede oddělení vedoucího psychologa.

## Čl. 13

**Subjekty a zajištění ochrany osobních údajů**

(1) Za účelem provádění psychologických vyšetření a přezkumných řízení zpracovává pracoviště psychologa osobní údaje, které jsou zpracovávány manuálně a automatizovaně<sup>31)</sup>.

(2) Správcem osobních údajů získaných při psychologických vyšetřeních je oddělení vedoucího psychologa, které zabezpečuje

- a) komplexní řízení zpracování osobních údajů při psychologickém vyšetření,
- b) stanovení zásad technicko-organizačních opatření k zajištění ochrany osobních údajů a
- c) provádění kontrolní činnosti.

<sup>30)</sup> § 2 písm. m) zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů.

Čl. 53 až 55 pokynu policejního prezidenta č. 170/2015.

<sup>31)</sup> § 202 zákona č. 361/2003 Sb.  
Zákon č. 101/2000 Sb.

(3) Zpracovatelem osobních údajů je pracoviště psychologa, které

- a) přijímá taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, ztrátě a neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů zpracovávaných při vyšetření a při poskytování psychologické péče (např. uzamykání pracoviště psychologa, skartace, zajištění přístupových hesel u elektronického zpracování dat),
- b) informuje posuzovanou osobu o zpracování osobních údajů v souvislosti s psychologickým vyšetřením a zajišťuje na její žádost přístup k psychologické dokumentaci,
- c) likviduje osobní údaje
  1. po uplynutí doby stanovené tímto pokynem,
  2. na základě rozhodnutí správce osobních údajů,
- d) zpracovává návrhy odpovědí pro pracoviště zpracování osobních údajů v rámci policie ve věci vyřizování žádostí uplatněných v rámci práva přístupu subjektů údajů k osobním údajům<sup>32)</sup>.

(4) Pracoviště psychologa vede v elektronické i písemné formě evidenci psychologických vyšetření, která obsahuje

- a) jméno a příjmení posuzované osoby,
- b) datum narození, případně osobní evidenční číslo posuzované osoby,
- c) datum provedení psychologických vyšetření,
- d) útvar policie, pro který je psychologické vyšetření realizováno,
- e) typ psychologického vyšetření podle čl. 6 odst. 2,
- f) důvod zjišťování osobnostní způsobilosti,
- g) informaci o závěru psychologa (např. je – není osobnostně způsobilý),
- h) případnou informaci o udělení či neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů,
- i) jméno a příjmení psychologa, který provedl psychologické vyšetření.

(5) K psychologickému vyšetření posuzované osoby zpracovává pracoviště psychologa v elektronické i písemné formě zpravidla

- a) identifikační a popisné osobní údaje posuzované osoby
  1. jméno a příjmení,
  2. datum narození, případně osobní evidenční číslo posuzované osoby,
  3. adresu trvalého pobytu, případně kontaktní adresu,
  4. nejvyšší dosažený stupeň vzdělání a titul,

<sup>32)</sup> Část jedenáctá závazného pokynu policejního prezidenta č. 215/2008, kterým se stanoví některé bližší podmínky a postupy pro zpracování osobních údajů (o ochraně osobních údajů).

- b) výsledky psychodiagnostických metod (skóry, škály, body, kvocienty apod.),
- c) anamnestické údaje (osobní, rodinné, školní, pracovní apod.).
- (6) Oddělení vedoucího psychologa dále vede evidenci
- a) přezkumných řízení, která obsahuje
1. jméno a příjmení posuzované osoby,
  2. datum narození, případně osobní evidenční číslo posuzované osoby,
  3. datum provedení přezkumného řízení,
  4. pracoviště psychologa, které provádělo původní psychologické vyšetření,
  5. jméno a příjmení psychologa, který provedl psychologické vyšetření,
  6. typ psychologického vyšetření a důvod zjišťování osobnostní způsobilosti,
  7. informaci o postupu vedoucího psychologa,
  8. informaci o závěru vedoucího psychologa,
- b) vyšetření ZMO, která obsahuje
1. jméno a příjmení posuzovaného policisty,
  2. datum narození, případně osobní evidenční číslo posuzovaného policisty,
  3. datum vyšetření ZMO,
  4. jméno a příjmení psychologa, který provedl vyšetření ZMO,
  5. informaci o závěru psychologa,
  6. případnou informaci o udělení či neudělení souhlasu se zpracováním osobních údajů,
- c) pozastavení činnosti nebo zrušení pracoviště psychologa a přístupu do spisovny (čl. 12 odst. 3).
- (7) Anonymní údaje<sup>33)</sup> získané při psychologickém vyšetření lze zpracovávat pro stanovení psychodiagnostických norem a jiné vědecké účely.

#### Čl. 14

##### **Spolupráce s personálním pracovištěm policie**

(1) Závěr zjišťování osobnostní způsobilosti (čl. 7 odst. 2 písm. b) bod 2) a popřípadě závěr vedoucího psychologa (čl. 8 odst. 7 písm. c)) uloží personální pracoviště policie do osobního spisu posuzované osoby.

(2) Záznam o výsledku zjišťování osobnostní způsobilosti z důvodu přijetí do služebního poměru a ustanovení příslušníka jiného bezpečnostního sboru na volné služební místo<sup>17)</sup> a popřípadě záznam o výsledku přezkumného řízení provede personální pracoviště policie v systému EKIS II.

(3) K zajištění plnění úkolů (čl. 12 odst. 5 písm. a)) poskytne personální pracoviště policie, do jehož působnosti je posuzovaná osoba zařazena, příslušnému pracovišti psychologa informaci o změně zařazení.

<sup>33)</sup> § 4 písm. c) zákona č. 101/2000 Sb.

(4) K zajištění likvidace osobních údajů, kterou provádí pracoviště psychologa, personální pracoviště policie příslušnému pracovišti psychologa poskytne informaci o ukončení přijímacího řízení, o ukončení výběrového řízení, o ukončení služebního poměru, případně o ukončení zařazení na služebním místě, na kterém je osobnostní způsobilost stanovena jako jiný zvláštní požadavek.

### Hlava III Psychologická péče

#### Čl. 15

#### Možnosti psychologické péče

(1) Psychologickou péčí se rozumí činnost, při které psycholog poskytuje policistům a zaměstnancům zejména

- a) konzultační a poradenskou činnost zaměřenou na poskytnutí krátkodobé podpory při řešení konkrétního a aktuálního problému (např. vztahového, výchovného, komunikačního) zahrnující např. poskytnutí pomoci při orientování se v problému, poskytnutí odborných informací, doporučení dílčích kroků, nácvik potřebných dovedností ke zvládnutí problému, případně doporučení či zprostředkování další odborné pomoci,
- b) psychoterapii, kterou se pro účely tohoto pokynu rozumí systematické (krátkodobé nebo dlouhodobé) použití psychoterapeutických postupů k řešení duševních obtíží nebo problémů běžného života,
- c) krizovou intervenci, kterou se pro účely tohoto pokynu rozumí krátkodobá specializovaná pomoc poskytovaná za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí a obnovení psychické rovnováhy; krizová intervence je poskytována například formou první psychické pomoci, krizové intervenčního rozhovoru nebo zprostředkováním kontaktů k získání další odborné pomoci,
- d) supervizi, kterou se pro účely tohoto pokynu rozumí činnost zaměřená na osobní a profesní růst, zlepšení připravenosti pro zvládání náročných situací, upevňování žádoucích a funkčních postojů a vzorců chování, rozvoj sebereflexe a schopnost zvládání stresu, posilování motivace a spokojenosti z vlastní práce a prevenci syndromu vyhoření,
- e) vzdělávací činnosti zaměřené na zátěžové situace a nácvik dovedností k jejich zvládnutí,
- f) činnosti ke zkvalitňování týmové spolupráce a budování týmů (např. diagnostika týmů, zjišťování a posilování pozitivní atmosféry na pracovišti a vztahů ve skupině).

(2) Cílem psychologické péče je psychická stabilita policistů a zaměstnanců, rozvoj jejich schopností a zkvalitňování jejich práce v týmu. Výjimečně ji lze poskytnout také osobám policistům a zaměstnancům blízkým, pokud je to pro psychickou stabilitu těchto policistů a zaměstnanců potřebné.

(3) Psychologická péče je poskytována jednotlivcům nebo skupinám na žádost policistů a zaměstnanců, jejich nadřízeného nebo osob policistům nebo zaměstnancům blízkých. Psychologická péče probíhá diskrétně a na základě



dobrovolnosti. O poskytování psychologické péče se nezpracovávají a neuchovávají osobní údaje.

#### Čl. 16

##### **Další možnosti psychologické péče**

(1) Další možností psychologické péče je využití nepřetržitého provozu anonymní telefonní linky pomoci v krizi (tel. č.: 974 834 688), kterou zajišťuje oddělení vedoucího psychologa a jejíž statut je uveden v příloze č. 12 k tomuto pokynu. Linka pomoci v krizi je určena

- a) policistům,
- b) zaměstnancům,
- c) zaměstnancům Ministerstva vnitra (dále jen „ministerstvo“),
- d) pracovníkům organizací, se kterými má policie uzavřenu dohodu<sup>34)</sup> a jejich rodinným příslušníkům.

(2) Linka pomoci v krizi poskytuje

- a) pomoc v situacích akutního či dlouhodobého stavu psychické nouze,
- b) kontakty (např. na odborná pracoviště a organizace poskytující psychologické, sociální nebo právní služby) a informace (např. o vhodných postupech),
- c) prevenci sebepoškozujícího či okolí poškozujícího jednání a prevenci protiprávního jednání, které by mohlo vzniknout v důsledku obtížně řešitelných životních situací.

(3) Policisté a zaměstnanci zajišťující provoz linky pomoci v krizi poskytují zároveň internetové psychologické poradenství (e-mail: pomoc.ski@pcr.cz) a pomoc prostřednictvím internetového komunikačního programu Skype (jméno Skype: linkapomoci).

(4) K prevenci rozvoje psychických obtíží a rozšíření možností psychické podpory lze využít systém kolegiální podpory.

(5) K nepřetržitému poskytování krizové intervence policistům a zaměstnancům se využije systém krizové intervence.

#### Hlava IV

##### **Psychologická asistence**

#### Čl. 17

(1) Psychologickou asistencí se rozumí činnost, při které psycholog asistuje policistům a poskytuje jim psychologický servis v různých oblastech výkonu služby.

(2) Psycholog může asistovat při

---

<sup>34)</sup> Dohoda o využívání anonymní linky pomoci v krizi ze dne 6. prosince 2014, kterou uzavřely Policie České republiky, Hasičský záchranný sbor České republiky, Vězeňská služba České republiky, Celní správa České republiky a Generální inspekce bezpečnostních sborů.  
Součinnostní prohlášení o spolupráci v oblasti psychologické podpory Armády České republiky a Policie České republiky ze dne 8. prosince 2011.

- a) komunikačně náročných situacích s osobami z řad veřejnosti,
- b) výcviku policistů,
- c) provádění úkonů v rámci přípravného řízení podle trestního řádu,
- d) preventivních aktivitách policie vůči veřejnosti.

(3) Cílem psychologické asistence je odborná podpora policejních činností, při kterých lze aplikovat odborné psychologické poznatky.

(4) K nepřetržitému poskytování krizové intervence obětem trestných činů, obětem mimořádných událostí a dalším osobám zasaženým trestnou činností nebo mimořádnými událostmi se využije systém krizové intervence.

## ČÁST TŘETÍ SYSTÉMY ZŘÍZENÉ K ROZŠÍŘENÍ PSYCHICKÉ PODPORY

### Hlava I Systém kolegiální podpory

#### Čl. 18

(1) Systémem kolegiální podpory se rozumí poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, popřípadě jejich blízkým osobám (dále jen „příjemce kolegiální podpory“), kteří jsou v komplikované, psychicky náročné životní situaci, poskytovateli kolegiální podpory – peery<sup>36)</sup> (dále jen „poskytovatel kolegiální podpory“).

(2) Systém kolegiální podpory spočívá zejména v nabídce rozhovoru, sdílení pocitů a problémů, konkrétní pomoci či informací (např. o vhodných postupech, o institucích, které mohou přispět k řešení aktuálního problému), popřípadě v nabídce zprostředkování psychologické pomoci u dalších odborníků.

(3) Cílem systému kolegiální podpory je předcházení rozvoji psychických obtíží policistů a zaměstnanců a rozšíření možností psychické podpory.

#### Čl. 19

### Poskytovatel kolegiální podpory

(1) Poskytovatel kolegiální podpory je v kolegiální podpoře řádně vyškolený policista, zaměstnanec nebo osoba, kteří jsou na návrh koordinátora systému kolegiální podpory jmenováni ředitelem krajského ředitelství policie k poskytování kolegiální podpory.

(2) Poskytovatel kolegiální podpory

- a) vykonává činnost v systému kolegiální podpory dobrovolně,
- b) poskytuje kolegiální podporu na žádost příjemce kolegiální podpory nebo mu ji nabízí na základě svého uvážení, žádosti nadřízeného nebo dalších osob,
- c) nesmí být jakkoli znevýhodňován z důvodu této činnosti,
- d) je ve své činnosti nezávislý a o skutečnostech, o kterých se dozví v rámci kolegiální podpory, zachovává mlčenlivost,

<sup>36)</sup> <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/peer.aspx>

e) dbá o svůj odborný rozvoj a účastní se odborné přípravy organizované koordinátory nebo lektory systému kolegiální podpory.

(3) Seznam poskytovatelů kolegiální podpory uveřejní krajská ředitelství policie na svých intranetových stránkách.

(4) Činnost poskytovatele kolegiální podpory se posuzuje s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem jako výkon práce nebo služby.

#### Čl. 20

##### **Koordinátor a lektor systému kolegiální podpory**

(1) Koordinátorem systému kolegiální podpory je psycholog nebo poskytovatel kolegiální podpory jmenovaný ředitelem krajského ředitelství policie, který organizačně zajišťuje činnost systému kolegiální podpory v územní působnosti krajského ředitelství policie.

(2) Koordinátor systému kolegiální podpory

- a) předkládá návrhy na jmenování poskytovatelů kolegiální podpory,
- b) vede seznam poskytovatelů kolegiální podpory a evidenci činnosti své i poskytovatelů kolegiální podpory,
- c) zajišťuje
  1. spolupráci a součinnost s poskytovateli kolegiální podpory a psychology, psychology a týmy posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru České republiky, s psychologickým pracovištěm ministerstva<sup>36)</sup> a dalšími psychologickými mimorezortními pracovišti či organizacemi,
  2. propagaci nabídky služeb poskytovatelů kolegiální podpory,
- d) vyhodnocuje každoročně činnost systému kolegiální podpory v rámci své působnosti,
- e) organizačně zabezpečuje školení a další vzdělávání poskytovatelů kolegiální podpory.

(3) Lektor systému kolegiální podpory je psycholog či psycholog ministerstva, který po řádném proškolení obdržel od oddělení vedoucího psychologa osvědčení o absolvování školení pro lektory systému kolegiální podpory, a zejména

- a) je odpovědný za odbornou úroveň školení a průběžné vzdělávání poskytovatelů kolegiální podpory zařazených v jeho působnosti,
- b) zajišťuje poskytovatelům kolegiální podpory psychologickou péči formou supervize podle dle čl. 15 odst. 1 písm. d).

(4) Školení lektorů systému kolegiální podpory zajišťuje oddělení vedoucího psychologa ve spolupráci s psychologickým pracovištěm ministerstva.

---

<sup>36)</sup> Čl. 1 nařízení Ministerstva vnitra č. 62/2007, kterým se vydává statut psychologického pracoviště Ministerstva vnitra a etický kodex psychologa.

## Čl. 21

**Organizace systému kolegiální podpory**

(1) Systém kolegiální podpory je zřízen v krajských ředitelstvích policie a může být podle potřeby zřízen i v útvech policie s celostátní působností.

(2) Struktura a činnost systému kolegiální podpory může být upřesněna interním aktem řízení ředitele krajského ředitelství policie, popřípadě ředitele útvaru policie s celostátní působností podle jejich specifických potřeb.

(3) V případě zřízení systému kolegiální podpory v útvaru policie s celostátní působností se ustanovení čl. 18 až 20 použijí přiměřeně.

## Hlava II

**Systém krizové intervence**

## Čl. 22

(1) Systémem krizové intervence se rozumí nepřetržité poskytování krizové intervence osobám zasaženým traumatizující událostí (dále jen „příjemce krizové intervence“). Poskytovatelem krizové intervence je krizový intervent.

(2) Příjemcem krizové intervence je

- a) policista nebo zaměstnanec, který prožil nebo prožívá traumatizující událost, zejména
  1. zákrok s použitím střelné zbraně, účast v akci na záchranu rukojmí, pronásledování nebezpečného pachatele, zákrok proti agresivním skupinám, náročný výslech obětí, vlastní zranění, teroristický útok nebo jinou mimořádnou událost,
  2. smrt nebo zranění kolegy nebo blízké osoby, pohled na usmrcení osob či jejich těžká zranění při vážných dopravních nehodách, průmyslových haváriích nebo hromadných neštěstích,
- b) osoba zasažená trestným činem, zejména
  1. oběť násilného trestného činu nebo pozůstalý po oběti násilného trestného činu s následkem smrti<sup>37)</sup>,
  2. zvlášť zranitelná oběť trestných činů<sup>38)</sup>,
  3. další osoba zvlášť traumatizovaná trestným činem (svědek),
- c) oběť mimořádné události<sup>39)</sup>, zejména
  1. oběť krizové situace<sup>40)</sup>,

<sup>37)</sup> Např. § 140, 141, 145, 149 a 173 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku.

<sup>38)</sup> § 2 odst. 4 zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů).

<sup>39)</sup> § 2 písm. b) zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.

<sup>40)</sup> § 2 písm. b) a § 3 odst. 1 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a změně některých zákonů (krizového zákona).

2. oběť dopravní nehody s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalý po oběti dopravní nehody s následkem smrti,
  3. další osoba zvláště traumatizovaná mimořádnou událostí,
- d) rodinný příslušník pohřešované osoby, zejména dítěte v ohrožení<sup>41)</sup>,
- e) osoba, již je poskytována krátkodobá ochrana<sup>42)</sup>.

(3) Systém krizové intervence spočívá

- a) v poskytnutí krizové intervence, případně podle potřeby, ve zhodnocení situace a v dalších formách podpory (např. konzultace, podpora při výslechu),
- b) v nepřetržitém provozu linky pro podporu systému krizové intervence (tel. č. 974 834 788) zajišťované oddělením vedoucího psychologa,
- c) v případném zprostředkování kontaktu mezi příjemcem krizové intervence a rezortními nebo mimorezortními odborníky, anebo organizacemi poskytujícími psychologickou, sociální nebo právní pomoc,
- d) v předání osobních údajů příjemce krizové intervence mimorezortním organizacím za podmínek uvedených v čl. 26.

(4) Cílem poskytování systému krizové intervence je prevence rozvoje psychických potíží spojených s prožitím traumatizující události a zabránění vzniku či prohlubování druhotné újmy<sup>43)</sup> způsobené trestným činem či mimořádnou událostí.

## Čl. 23

### Krizový intervent

(1) Krizový intervent je

- a) policista nebo zaměstnanec řádně vyškolený v krizové intervenci, který je na návrh koordinátora systému krizové intervence jmenován ředitelem krajského ředitelství policie k plnění úkolů krizového interventa,
- b) psycholog ve služebním poměru zařazený v oddělení psychologických služeb odboru personálního krajského ředitelství policie nebo
- c) psycholog ve služebním poměru nezařazený v oddělení psychologických služeb odboru personálního krajského ředitelství policie, pokud mu to plnění jeho služebních povinností umožní, a kterého na návrh koordinátora systému krizové intervence ředitel krajského ředitelství policie jmenuje k plnění úkolů krizového interventa.

(2) Krizový intervent

- a) poskytuje krizovou intervenci případně další formy psychické podpory,
- b) informuje příjemce krizové intervence o možnosti poskytnutí psychologické, sociální nebo právní pomoci mimorezortními odborníky nebo organizacemi,

<sup>41)</sup> Čl. 2 písm. g) a čl. 20 odst. 5 písm. e) pokynu policejního prezidenta č. 53/2015, o pátrání.

<sup>42)</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 11/2011, o provádění krátkodobé ochrany osob.

<sup>43)</sup> § 2 odst. 5 zákona č. 45/2013 Sb.

- c) poskytuje policistům a zaměstnancům informace o možnostech psychologické péče u policie,
- d) spolupracuje zejména s oddělením vedoucího psychologa, například v oblasti využívání průběžných odborných konzultací, získání telefonických kontaktů na další krizové interventy nebo externí organizace,
- e) spolupracuje při poskytování krizové intervence na místě trestného činu nebo mimořádné události se složkami integrovaného záchranného systému,
- f) průběžně se vzdělává v oblasti krizové intervence.

#### Čl. 24

##### **Koordinátor a lektor systému krizové intervence**

(1) Koordinátorem systému krizové intervence je krizový intervent jmenovaný ředitelem krajského ředitelství policie, který organizačně zajišťuje činnost systému krizové intervence v působnosti krajského ředitelství policie.

(2) Koordinátor systému krizové intervence

- a) předkládá návrhy na jmenování krizových interventů,
- b) vede seznam krizových interventů a evidenci činnosti své i krizových interventů,
- c) zajišťuje
  - 1. spolupráci s integrovanými operačními středisky a dalšími organizačními články krajských ředitelství policie,
  - 2. součinnost s psychology, složkami integrovaného záchranného systému a dalšími mimorezortními organizacemi,
- d) vyhodnocuje činnost systému krizové intervence v rámci své působnosti,
- e) organizačně zabezpečuje školení a další vzdělávání krizových interventů.

(3) Lektor systému krizové intervence je vyškolený psycholog, který zejména

- a) je zodpovědný za odbornou úroveň školení a průběžné vzdělávání krizových interventů zařazených v jeho působnosti,
- b) poskytuje krizovým interventům psychologickou péči formou supervize podle čl. 15 odst. 1 písm. d).

(4) Školení lektorů systému krizové intervence zajišťuje oddělení vedoucího psychologa ve spolupráci s psychologickým pracovištěm ministerstva.

#### Čl. 25

##### **Organizace systému krizové intervence**

(1) Systém krizové intervence je zřízen v krajských ředitelstvích policie.

(2) Krizová intervence je poskytována nepřetržitě; mimo pracovní dobu je poskytována krizovými interventy zařazenými ve služební pohotovosti<sup>44</sup>.

<sup>44</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 227/2008, k zajištění akceschopnosti.

(3) O požadavku na poskytnutí krizové intervence je krizový intervent vyrozuměn zpravidla integrovaným operačním střediskem krajského ředitelství policie.

(4) Krizový intervent

- a) telefonicky nahlásí na linku pro podporu systému krizové intervence (tel. č. 974 834 788) informace o
  - 1. poskytnuté krizové intervenci bez uvádění osobních údajů,
  - 2. případném udělení souhlasu příjemce krizové intervence s předáním osobních údajů mimorezortní organizaci,
  - 3. případných provedených opatřeních v rámci krizové intervence,
- b) bezodkladně zašle oddělení vedoucího psychologa písemný souhlas příjemce krizové intervence s předáním osobních údajů mimorezortní organizaci, pokud je udělen.

(5) Policista nebo zaměstnanec vykonávající službu na lince pro podporu systému krizové intervence do protokolu událostí v časové posloupnosti pod pořadovým číslem zaznamená

- a) informace od krizového intervenanta podle odstavce 4 písm. a),
- b) souhlas s předáním osobních údajů mimorezortní organizaci podle odstavce 4 písm. b),
- c) svá případná provedená opatření,
- d) převzetí a předání služby na lince pro podporu krizové intervence včetně svěřeného materiálu a pomůcek pro výkon služby; je-li protokol událostí veden elektronicky, záznam o předání i převzetí se vytiskne, opatří podpisy, zaeviduje a založí<sup>45)</sup>,
- e) další události související s činností linky pro podporu systému krizové intervence, podléhající evidenci s odkazem na číslo jednacích v jednacím protokolu.

(6) Krizovou intervencí policistům a zaměstnancům útvarů policie s celostátní působností a Policejního prezidia České republiky poskytují příslušní psychologové útvarů policie s celostátní působností nebo oddělení vedoucího psychologa. Pokud krizovou intervencí nemůže poskytnout příslušný psycholog, zajistí ji jiný psycholog oddělení vedoucího psychologa nebo útvaru policie s celostátní působností, který je o požadavku na poskytnutí krizové intervence vyrozuměn prostřednictvím linky pro podporu systému krizové intervence. K poskytnutí krizové intervence policistům a zaměstnancům útvarů policie s celostátní působností a Policejního prezidia České republiky lze také využít, s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem, i systému krizové intervence místně příslušného krajského ředitelství policie.

<sup>45)</sup> Pokyn policejního prezidenta č. 170/2015.

## Čl. 26

**Předávání osobních údajů získaných při krizové intervenci**

(1) Osobní údaje získané při krizové intervenci lze předat mimorezortní organizaci pouze se souhlasem příjemce krizové intervence a na základě písemné dohody. Návrh na uzavření dohody se zasílá ke stanovisku odboru personálnímu Policejního prezidia České republiky.

(2) Bližší podmínky předávání osobních údajů stanoví příslušná dohoda mezi policií a konkrétní mimorezortní organizací<sup>46)</sup> nebo interní akt řízení<sup>47)</sup>, kde je uveden vzor souhlasu příjemce krizové intervence s předáváním osobních údajů konkrétní mimorezortní organizaci.

(3) Krizový intervent nabídne možnost zprostředkování kontaktu s mimorezortní organizací formou předání osobních údajů s přihlédnutím k aktuálnímu psychickému stavu příjemce krizové intervence tak, aby souhlas byl svobodným a vědomým projevem vůle příjemce krizové intervence<sup>48)</sup>.

**ČÁST ČTVRTÁ  
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

## Čl. 27

**Přechodné ustanovení**

(1) Osvědčení, která obdrželi členové posttraumatických intervenčních týmů přede dnem nabytí účinnosti tohoto pokynu, jsou platná pro vykonávání činnosti poskytovatele kolegiální podpory v systému kolegiální podpory.

(2) Osvědčení, která obdrželi krizoví intervenenti a lektori přede dnem nabytí účinnosti tohoto pokynu, jsou platná pro vykonávání činnosti krizového intervenenta a lektora systému krizové intervence.

## Čl. 28

**Zrušovací ustanovení**

Zrušují se

- a) závazný pokyn policejního prezidenta č. 209/2006, kterým se upravuje zjišťování osobnostní způsobilosti a poskytování psychologické péče v Policii České republiky,
- b) závazný pokyn policejního prezidenta č. 57/2007, kterým se mění závazný pokyn policejního prezidenta č. 209/2006, kterým se upravuje zjišťování osobnostní způsobilosti a poskytování psychologické péče v Policii České republiky,
- c) závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi,

<sup>46)</sup> Např. Dohoda ze dne 25. května 2013 mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o.s. o poskytování pomoci obětem trestných činů a osobám zvláště traumatizovaným trestnými činy.

<sup>47)</sup> Např. rozkaz policejního prezidenta č. 111/2013, k plnění úkolů v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a osobám zvláště traumatizovaným trestnými činy.

<sup>48)</sup> § 4 písm. n) zákona č. 101/2000 Sb.



- d) závazný pokyn policejního prezidenta č. 79/2010, kterým se mění závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi,
- e) závazný pokyn policejního prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí,
- f) závazný pokyn policejního prezidenta, č. 10/2013, kterým se mění závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi.

Č. j. PPR-34484-21/ČJ-2016-990760

Zpracovatel: odbor personální Policejního prezidia České republiky

Policejní prezident  
v zastoupení  
náměstek policejního prezidenta  
pro ekonomiku  
plk. Ing. Petr PETŘÍK v. r.

Možnost poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb.: ANO

**Příloha č. 2: Dotazník – Dotazníkové šetření (průzkum) Krizové intervence  
Policie České republiky**

**DOTAZNÍK – Krizová intervence Policie České republiky**

*Vámi zvolenou odpověď označte křížkem.*

- 1. Víte o možnosti, že v rámci výkonu služby můžete využít služeb krizového intervenanta?**
  - a) Ano
  - b) Ne
  
- 2. Je Vám známo, kde zjistit informace o týmu krizové intervence (o krizovém interventovi)?**
  - a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím
  
- 3. Víte, jak můžete zajistit krizového intervenanta v případě potřeby?**
  - a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím
  
- 4. V případě že ANO, tak na koho byste se obrátil/a v případě potřeby služeb krizového intervenanta?**
  
- 5. Využil/a jste již v rámci výkonu služby krizového intervenanta?**
  - a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím
  
- 6. Jestli NE, tak proč?**

**7. Znáte někoho z týmu krizové intervence, osobně?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

**8. Uvítal/a byste více informací o službě krizové intervence u PČR?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

**9. Jste muž nebo žena?**

- a) Muž
- b) Žena

**10. Kolik je Vám let?**

- a) 18–30 let
- b) 31–40 let
- c) 40 a více let

**11. Jak dlouho sloužíte u Policie České republiky?**

- a) 1–6 let
- b) 7–12 let
- c) 13–18 let
- d) 18 a více let

**12. Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?**

- a) Střední škola s maturitou
- b) Vyšší odborné
- c) Vysoká škola

Děkuji Vám moc za vyplnění