

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

A

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2007

Zdeněk Sezemský

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

A

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

**Verbální strategie komunikace policisty na
operačním středisku PČR, při jednání
s oznamovatelem**

Autor: **Zdeněk Sezemský**

Vedoucí práce: **JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.**

Studijní program: **Sociální pedagogika, specializace bezpečnostně právní**

Datum odevzdání : **27.4.2007**

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně. Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v příloženém seznamu literatury.

České Budějovice, duben 2007

PODĚKOVÁNÍ

Rád bych poděkoval JUDr. Mgr. Jožovi Spurnému z Policejní akademie v Praze,
za vedení, rady, připomínky a konzultační pomoc při zpracování mé práce.

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení: **Zdeněk SEZEMSKÝ**

Studijní program: **Sociální pedagogika**

Studijní specializace: **Bezpečnostně právní**

Název: **Verbální strategie komunikace policisty na operačním středisku
PČR, při jednání s oznamovatelem.**

Bakalářská práce: **2007, České Budějovice**

Vypracoval: **Zdeněk Sezemský**

Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Mgr. Joža Spurný Ph.D.**

Bakalářská práce si klade za cíl, osvětlit činnost operačního střediska policie jako nejdůležitější složky v počátečním jednání s oznamovatelem. Shromáždit teoretické, a hlavně praktické zkušenosti verbální komunikace, zprostředkované telefonním kontaktem. Jejich využití v praktické činnosti v rámci operačních středisek, popř. ostatních linek tísňového volání.

Bakalářská práce bude popisovat činnost operačního střediska policie linky tísňového volání, se zaměřením na přijímání telefonních oznámení a principy jednání s alkoholiky, narkomany, suicidantem, oběťmi trestných činů.

ANOTACE

Operační střediska Policie České republiky jsou pracoviště, která jsou připravena reagovat na tísňová volání občanů.

Bakalářská práce v teoretické části je zaměřena na popis činností operačního střediska Policie České republiky a plnění úkolů, které má operační středisko ve vztahu k Policii ČR a občanům.

Práce nás seznamuje se skupinami osob, které nejčastěji volají na linku tísňového volání „158“, s jejich projevy a způsoby komunikace.

V praktické části je pak proveden dotazníkový výzkum se zaměřením na možné reakce při různých komunikačních aktivitách, mezi policistou operačního střediska a volajícím a vytvoření metodiky jak komunikovat s určitými skupinami osob.

OBSAH

1. Úvod.....	8
2. Teoretická část.....	10
2.1 Operační středisko PČR	10
2.2 Klíčové činnosti operačního střediska.....	10
2.3 Operační středisko městské policie.....	13
2.4 Psychologická podstata komunikace na operačním středisku	13
3. Komunikace.....	15
3.1 Druhy komunikace.....	16
3.2 Struktura komunikace.....	17
3.3 Zvláštnosti komunikace po telefonu.....	18
3.4 Činnost operátora po převzetí oznámení.....	20
3.5 Osoby volající na tísňovou linku.....	25
3.5.1 Komunikace se sebevrahem.....	29
3.5.2 Komunikace s osobou, která je pod vlivem alkoholu.....	30
3.5.3 Komunikace s osobou pod vlivem návykové látky.....	31
3.5.4 Komunikace s obětí násilného činu.....	31
3.5.5 Komunikace s dítětem.....	32
4. Praktická část.....	33
4.1 Výzkumný problém.....	33
4.2 Cíl výzkumu.....	33
4.3 Použitá metoda.....	33
4.4 Výzkumný vzorek.....	34
4.5 Výsledky výzkumu.....	35
4.6 Metodická příprava pro praktické cvičení.....	39
5. Závěr.....	47
6. Seznam literatury.....	49
7. Přílohy.....	50

1. ÚVOD

Jste svědky nějaké nepříjemné události, či jste byli okradeni? Bylo vám ublíženo na zdraví nebo chcete upozornit na nějakou skutečnost, jejímž nevyřízením by mohla vzniknout škoda nebo být někomu ublíženo na zdraví? Máte takové informace, o kterých by měl někdo kompetentní vědět a reagovat na ně? Víte kam zavolat, na koho se obrátit a žádat pomoc? Je vůbec někdo připraven vás vyslechnout a pomoc vám či reagovat na vaše sdělení?

Za tímto účelem byla v 70. letech minulého století u tehdejšího Sboru národní bezpečnosti zřízena specializovaná pracoviště – operační střediska.¹

Operační střediska jsou samostatná pracoviště, která v nepřetržitém provozu jsou připravena reagovat na jakékoliv podněty občanů. Jsou připravena poskytnout informaci či radu. Zejména jsou připravena reagovat na volání osob, které se ocitnou v tísni.

Operační střediska PČR jsou postavena na úroveň ostatních pracovišť policie. V mnohých případech jsou jim nadřazena. Svoji každodenní práci se podílí na plnění služebních úkolů, zejména poskytováním součinnosti výkonným útvarům, řídí a koordinují síly a prostředky, činí nezbytná opatření při vzniklé mimořádné události.

Služební funkcionáři prostřednictvím operačních středisek realizují plnění služebních úkolů a svá rozhodnutí. Tím se operační střediska stávají prodlouženou rukou vedení policie a podílejí se tak na výkonu služby.

Spolupracují s ostatními orgány a organizacemi, zařazenými v systému integrovaného záchranného systému,² zejména rychlou záchrannou službou a hasičským záchranným sborem.

Důležitou činností operačních středisek je práce s informacemi získanými od občanů prostřednictvím tísňové linky 158. Na základě získaných informací a provedené analýzy činí nezbytná opatření k dosažení požadovaného cíle.

O specifických činnostech tísňové linky 158 a o operačním středisku bude psáno v dalších kapitolách.

1 § 18, odst. 2, zák. č. 133/1970 Sb. o působnosti federálních ministerstev

2 § 4, odst. 1, zák. č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému

Cílem bakalářské práce je analyzovat činnost operačního střediska, zejména klíčové komunikační aktivity policistů - pracovníků operačního střediska a pomocí psychologických metod a postupů zefektivnit práci operátorů středisek.

2. Teoretická část

2.1 Operační středisko PČR

Operační střediska Policie ČR, jsou specializovaná pracoviště, která v nepřetržitém režimu po dobu celých 24 hodin zabezpečují plnění úkolů policie.

V dnešní době se z operačních středisek stala řídicí centra policie. Počínaje přijímáním oznámení, stížností, podnětů, následného vyhodnocování získaných informací, okamžitou reakcí na tyto informace, řízením, organizováním a výkonem služeb. Operační středisko se stalo hlavou policie zabezpečující celkový chod policejních složek.

Protože se jedná o pracoviště, kde je třeba činit neodkladná rozhodnutí na kterých v mnoha případech závisí lidské životy či zdraví, není zde času nazbyt někomu informace předávat a čekat, že rozhodne za pracovníka střediska.

Pracoviště operačního střediska je odpovědné za veškerá rozhodnutí. Služební funkcionář v současně době po obdržení informace ze střediska buď rozhodnutí operačního důstojníka potvrdí, nebo doporučí jiný postup. Ale stále zůstává: **„operační důstojník je odpovědný za správné či nesprávné rozhodnutí“**.

Výsledkem práce operačního střediska je kvalifikované a včasné rozhodnutí a vyřešení vzniklé situace a následně pak spokojenost volajících občanů, jak s poskytnutím ochrany při pomoci v tísni, tak s poskytnutím pomoci či rady. To je zpětná vazba a ukazatel směru, jak má operační středisko pracovat, kde má zlepšit svoji činnost a jak reagovat na vzniklé situace.

2.2 Klíčové činnosti operačního střediska

Každé operační středisko na jakékoliv úrovni a jeho pracovníci (operátoři) plní své specifické úkoly, ale i úkoly společné. Ve své činnosti se řídí normativními akty.³

3 Rozkaz ředitele ORP Č. Budějovice č. 13/2005, Směrnice pro činnost operačního střediska

Ke klíčovým činnostem operačního střediska patří:

- obsluha tísňové linky 158,
- přijímání oznámení od občanů,
- plní úkoly, které souvisejí s reakcí na tísňová volání a provádí nezbytná opatření, souvisejících s reakcí na oznámení,
- řídí, organizuje a koordinuje výkon služby policistů v rámci působnosti okresního ředitelství policie,
- poskytuje servis sloužícím policistům v přímém výkonu služby;
- vyrozumívá osoby, přepojuje hovory,
- vyrozumívá příslušné organizace – služby,
- konzultuje případy,
- vyřizuje vzkazy.

Operační důstojník po dobu své služby organizuje výkon služby operačního střediska, rozhoduje a činí opatření při mimořádných událostech, vysílá výjezdovou skupinu⁴ na místo činu, v mimopracovní době přijímá stížnosti, podněty, upozornění a tyto shromažďuje pro služební funkcionáře okresního ředitelství.

Operátor po dobu služby operačního dne plní úkoly, stanovené pro činnost operačního střediska. Je podřízen dozorčímu a plní jeho pokyny. Vede přehled o všech hlídkách v okrese, přijímá telefonní tísňové linky a dle důležitosti provádí nezbytná opatření k odvrácení tísně. V případech, kdy je třeba spolupráce jiných složek (HZS, RZS, civilní obrany, soudních znalců a dalších osob potřebných k zajištění plnění úkolů), provádí jejich vyrozumění, vede přehled o dopravní situaci v okrese a činí nezbytná opatření k zajištění její plynulosti.

Na operační střediska jsou zařazováni pracovníci policie, kteří pracovali u dozorčích služeb základních útvarů, kam se občané také obrací se svými oznámeními, stížnostmi, podněty. Jsou to však oznámení, která snesou odkladu a nelze je zaměřovat s tísňovou linkou 158 zřízenou pro okamžitou pomoc občanům. Na dozorčí službě policista získá základní zkušenosti s řízením pracovníků zařazených do výkonu dozorčí služby.

⁴ čl. 11, Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 130/2001

Dochází zde již k řídicí činnosti pracoviště, ale hlavně k prvotnímu kontaktu policista - občan.

Aby operátor tyto situace zvládl, aby byl schopen se s tímto vyrovnat a připravit se na další hovor, musí být pro svoji práci odborně vyškolen a znát praktické dovednosti. Proto by se měl SEBEVZDĚLÁVAT a seznamovat se se změnami v zákonech.

Dle mého názoru SEBEVZDĚLÁVÁNÍ je nedostatečné, neboť policista neví, jak řešit určité situace. Pokud si policista neosvojí praktické dovednosti a zkušenosti pravidelnými školeními, zůstane pouze u doporučení „jak co dělat“.

Být připraven na výkon služby na operačním středisku je potřebné mít osvojeny tyto dovednosti:

- znalost práce s různými typy volajících,
- znalost práce s volajícím v různých situacích,
- znalost postupů řešení situace volajícího (znalost dosažitelné a dostupné pomoci),
- zvládat zásady účinné komunikace,
- umět získávat a předávat informace,
- schopnost rychlého rozhodování včetně bdělého neúzkostného úsudku v noci,
- dovednosti krizové intervence (ve vztahu k volajícím i k policistům),
- znalost první pomoci,
- dovednosti při vedení dokumentace a práce s PC,
- ovládat zásady práce v týmu,
- zvládat zátěžové situace.

Proto je důležité, aby policisté prošli policejní službou od samého začátku. Aby policista po skončení základní policejní školy byl zařazen na oddělení hlídkové služby, kde se seznámí s nejjobecnějšími úkoly policisty, s teritoriem své služební působnosti. Seznámí se a získá první praktické zkušenosti při řešení každodenních situací.

Po určité době by měl být zařazen na výkonný útvar obvodního oddělení, služby dopravní nebo železniční policie. Zde má možnost získat zkušenosti při řešení případů v přestupkovém nebo trestním řízení. Po získání těchto zkušeností, které může, ale nemusí získat až po několika letech, může být zařazen na operační střediska.

2.3 Operační středisko městské policie

S pojmem operační středisko se také můžeme setkat na pracovištích městských policií u hasičského záchranného sboru či záchranné služby. Tato střediska plní úkoly související s úkoly, které mají ke svým součástem.

Městská policie, jinak plní obdobné úkoly jako operační střediska PČR. „Pracoviště operačního střediska si plní své vlastní úkoly, které vyplývají z povinností strážníka obecní a městské policie a řídí se platnými zákony, nařízeními, vyhláškami a směrnicemi týkající se výkonu služby.⁵ Mimo to:

- a) provádí poučení strážníků k výkonu služby,
- b) vydává zbraně, technické prostředky a ostatní materiál potřebný k výkonu služby hlídek, provádí záznamy do příslušných evidenčních knih,
- c) přijímá oznámení od občanů a operativně je řeší prostřednictvím hlídek v terénu,
- d) řídí výkon jednotlivých hlídek v rámci směny, rozhoduje o použití dodatečných sil a prostředků při řešení veřejného pořádku,
- e) zodpovídá za materiál vybavení služebny a za jeho řádné předávání a přebírání,
- f) v době nepřítomnosti ředitele, jeho zástupců nebo vedoucího výkonu služby je nadřízen všem strážníkům ve službě,
- g) účastní se odborných kurzů, školení a zkoušek,
- h) plní další úkoly stanovené nadřízenými.

Je-li městská policie povolána k plnění úkolů společně s PČR je podřízena jednotnému velení policie a má stejná oprávnění jako PČR.

2.4 Psychologická podstata komunikace na operačním středisku

Psychologická podstata činnosti operačního střediska, spočívá v náročnosti komunikace, která probíhá s osobou prostřednictvím telefonického spojení, tedy bez přímého kontaktu osob.

⁵ Směrnice pro výkon služby Městské policie Č. Budějovice ze dne 1.9.2004

Specifičnost tohoto volání je v tom, že na jedné straně telefonního přístroje sedí pracovník obsluhující linku tísňového volání - (operátor), připravený reagovat na sdělení volajícího, vědom si své odpovědnosti za svá rozhodnutí v zájmu ochrany zdraví, života a majetku osob.

Na druhé straně je osoba, která volá na linku tísňového volání. Je to osoba o které nic nevíme. Můžeme pouze podle jejího hlasu rozpoznat, zda se jedná o dítě, ženu či muže. Mnohdy se ani toto s naprostou jistotou určit nedá. Identifikace volajícího je ztížena tím, že účastník jenom něco oznámí a hned ukončí telefonní hovor. Spojení je tedy uskutečněno jen na několik vteřin.

Telefonní hovor je ovlivněn řadou faktorů, v jejíž důsledku mohou vzniknout poruchy v komunikaci, špatném pochopení smyslu zprávy příjemcem a pod.

3. Komunikace

Hlavní náplní činnosti pracovníka operačního střediska je komunikace. Ta probíhá po celou dobu výkonu služby. Od začátku po konec služby. Komunikace na operačním středisku se řídí pravidly běžné komunikace, pouze s tím rozdílem, že komunikace probíhá s osobami, které se ocitly pro ně v mimořádné situaci.

Slovo komunikace je: „...odvozeno od latinského slova communis, což znamená společný...“⁶ Znamená to, že komunikace není výsadou několika jedinců, ale všech tvorů na naší planetě. Probíhá mezi dvěma či více živočichy. Jeden musí informaci vyslat a druhý ji musí zachytit.

S pojmem komunikace se setkáváme v každodenním životě a v kterékoliv lidské činnosti. Pod pojmem komunikace si lze představit cestu, silnici po které jezdíme do práce nebo dráhu, po které se přepravuje zboží. Ale i komunikaci jako způsob dorozumívání se mezi lidmi. V lidské říši, tak můžeme hovořit o komunikaci interpersonální.

Lidská komunikace slouží k vzájemnému dorozumívání a působení člověka na člověka. Z tohoto pohledu vyplývají i její funkce:⁷

- **informativní** - přenos informací mezi komunikátorem a komunikantem,
- **instruktivní** - vysvětluje, jak něco dělat, jak postupovat,
- **přesvědčovací** - působení na jiného člověka a změnit jeho názor, postoj, působením na jeho city,
- **posilovací a motivující** - posiluje vztah k sebevědomí, vztah k druhým osobám či věcem,
- **zábavná** se snahou někoho pobavit, rozesmát,
- **vzdělávací a výchovná** - zprostředkované různých institucí,

6 Rymešová,P., Chamoutová,K.: Průvodce psychologií osobnosti a sociální psychologií pro distanční studium, Česká zemědělská univerzita v Praze 2003, str. 137

7 Mikuláščík,M.: komunikační dovednosti v praxi, Grada 2003, str. 21-22

- **socializační a společensky integrující** - vytváří vztahy mezi lidmi, navazování kontaktů,
- **osobní identity** - pro vyjádření vlastní osobnosti, svého JÁ,
- **poznávací** - umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky, plány,
- **svěřovací** - slouží pro uvolnění vnitřního napětí,
- **úniková** - možnost si s někým popovídat o svých problémech, potížích.

3.1 Druhy komunikace

Lidé mezi sebou komunikují za účelem získání a výměny informací, zkušeností, znalostí, pocitů. Sdělují své zážitky, své potřeby. Komunikují z potřeby nebýt sám, k navázání přátelství.

Komunikace v životě člověka plní řadu funkcí a je zprostředkována různými formami. Forma komunikace: „... znamená spojení materiálních a nemateriálních podmínek komunikační situace. Smysluplnost a účinnost formy je dána vhodností kombinace kanálu s kódem...“⁸ Proto lze komunikaci dělit na komunikaci:

Verbální, která se vyznačuje tím, že je výsadou lidské říše. Projevuje se v mluvené či psané podobě. Řeč umožňuje lidská schopnost artikulovat jemnými pohyby mluvidel. Abychom mohli správně verbálně komunikovat je k tomu nutné na jedné straně schopnost hovořit a na druhé straně hovor přijmout, a rozumět mu. Pokud některá z těchto schopností je nedostatečná, může docházet k špatnému vyslání zprávy nebo chybnému zachycení a k jejímu nepochopení, např. špatnou funkcí hlasivek, rtů, jazyka, ucha, mozku.

Neverbální, která je nedílnou součástí verbální komunikace, prostřednictvím které sdělujeme své nálady, pocity, emoce. Neverbální komunikace je komunikace, z které je vyřazena verbální část a komunikace (přenos informací, slov, myšlenek) je

8 Reichel, J.: Komunikace a řízení, Praha 1983, str. 22

uskutečňován prostřednictvím gest, mimiky, postojem těla (posturologie), dotyky (haptika), vzdálenostmi mezi komunikujícími (proxemika).

Metakomunikaci, používá prostředky, které doplňují nebo mění sdělovanou informaci. (Např. hovořím o něčem zcela vážně, ale občasným mrknutím oka, téma zlehčuji. Dalo by se říct metakomunikace převrací význam sdělované informace). „...Význam sdělení se nemusí krýt s obsahem...“⁹

3.2 Struktura komunikace

„Strukturu komunikace tvoří především role zúčastněných osob, které se v průběhu komunikace mohou měnit na skupinovou diskusi, dialog, monolog“¹⁰

Ve struktuře komunikace jde o to popsat, jak komunikace probíhá a jaké prvky se v ní objevují. Z prvků pak „...můžeme odvodit obecnou definici komunikačního procesu: komunikátor (udělovatel) s určitým záměrem sděluje nějaký obsah v jistém kódu a jistým komunikačním kanálem směrem ke komunikantovi (příjemci), což vyvolá nějaký efekt, o kterém se komunikátor dovídá prostřednictvím zpětné vazby.“¹¹

Ta je pak tvořena těmito činiteli:

- **Komunikátor** - ten který informaci, vysílá, poskytuje.
- **Komuniké** - obsah informace, která je obsažena v poskytnuté informaci.
- **Komunikant** - ten, kterému byla informace určena a který ji zachytil.
- **Komunikační kanál** - je pak způsob, jakým je informace předávána (např. slovem)
- **Komunikační prostředek** - jaký prostředek byl použit k předání informace (telefon, fax, pošta).
- **Zpětná vazba** - informace komunikátorovi, reakcích komunikanta na původní záměr komunikace.

9 Rymešová,P., Chamoutová,K.: Průvodce psychologíí osobnosti a sociální psychologíí pro distanční studium, Česká zemědělská univerzita v Praze 2003, str. 138

10 Kebza,Vl., Šolcová,I.: Komunikace a stres, Státní zdravotní ústav, Praha 2004, str. 5

11 Reichel,J.: Komunikace v řízení, Praha 1983, str. 10,15

Při komunikaci, ať už se odehrává ve veřejném životě nebo v jiném prostředí či prostřednictvím komunikačních prostředků dochází k řadě komunikačních chyb, které mají podstatný vliv na vnímání a posuzování druhé osoby. Mezi takové komunikační omyly můžeme zařadit:¹²

- **haló efekt**, - osoby posuzujeme na základě nějakých výrazných charakteristik, (např křik, vulgární slova),
- **efekt novosti**, - osobu posuzujeme podle pro nás nových informací,
- **logická chyba**, - hodnotíme osobu, podle toho, zda se nám její chování jeví logické,
- **efekt SHOVÍAVOSTI**, - hodnotíme osobu podle toho, zda k ní máme kladný či záporný vztah,
- **chyba kontrastu**, - posuzujeme osobu podle vlastností, které nám chybí, **předsudky**, - hodnotíme osoby podle podmíněných informací, které byly dávno vytvořeny předpojatostí vůči určitým lidem, národnostem.

3.3 Zvláštnosti komunikace po telefonu

Telefonování je dnes už tak každodenní činnost, bez které si ani neumíme představit běžný život. Telefonní přístroje zkrátily cesty v podávání informací, staly se naším nejvíce užívaným předmětem, neodmyslitelnou součástí našeho života, pracovní pomůckou, hračkou.

Komunikace po telefonu je specifickou formou komunikace. Specifická je v tom, že:

- komunikující osoby nejsou vůči sobě v postavení tváří v tvář, tzn. že obraz o osobě si musíme udělat pouze z techniky mluveného slova a z hlasu volajícího,
- při komunikaci chybí neverbální projevy, proto si nemůžeme udělat jasnou představu o volajícím, jak hovor myslí,
- komunikace ovlivňuje prostředí, v němž probíhá (hluk počítačů, radiový provoz, vnější hluk, hluk dalších telefonátů, tiskáren atd.) a to jak na straně volajícího, tak volaného,

12 Řezáč, V.: Sociální psychologie, Brno 1998, str. 102-103

- komunikace po telefonu probíhá ve stručnosti, sdělují se pouze nutné skutečnosti (budeme-li se bavit o pracovních záležitostech).

Na jedné straně telefon cestu zkracuje na druhé straně dochází k tomu, že lidé mezi sebou ztrácí přímý kontakt. Komunikace se zaměřuje pouze na podání nezbytných informací. Již nemáme potřebu se fyzicky kontaktovat s druhou osobou.

Při telefonování jsou obě strany, jak volající, tak volaný, odkázáni pouze na svůj hlas a sluch. Již při prvním hlasovém kontaktu si můžeme vytvořit dojem druhé osobě. Od samého začátku telefonního rozhovoru si můžeme říct, jakým směrem se bude rozhovor ubírat. Zda bude převaha na straně volajícího, nebo na straně volaného. Zda bude rozhovor ukončen ke vzájemné spokojenosti obou účastníků, či rozhovor bude ukončen v nepřátelském pojetí nebo nedojde k dohodě vůbec.

Z toho pramení některá doporučení:

Volajícímu musíme **dát najevo**, že se o něj zajímáme, **že nám není lhostejný**. Toho docílíme pozorným **nasloucháním**. Musíme přihlídnout ke skutečnosti, že hovor může být ovlivněn špatným prostředím, komunikačním šumem, zdravotním stavem či dřívější negativní zkušeností s volajícím. Vyjadřovat se tak, aby náš verbální **projev byl srozumitelný**.

Po představení se v telefonu je důležité **nechat volajícího přednést své žádosti**, požadavky. (Operátor se volajícímu představí jako policie s uvedením spádového čísla např. Policie České Budějovice).

Aktivně ho poslouchat a sdělení si zapisovat, neboť všechny informace si nezapamatujeme. Při tomto sdělení si již můžeme udělat představu o problému, který volající vysvětluje a představu o tom, co po nás asi bude požadovat. Protože volající nemůže vědět a neví, jaké informace budou operátora zajímat, musí následovat **operátorovo dotazování** na skutečnosti, které jsou důležité pro policejní práci, a z kterých se dá vycházet při samotném rozhodování. Musí to být tolik dotazů, aby operátor získal dostatek informací pro další rozhodnutí.

Důležité je **vyvarovat se komunikačních zlovyků** např. skákání do řeči, stanovení předčasných závěrů, čtení myšlenek, bagatelizování či zveličování věci atd.

Nerozumíme-li sdělení, doplníme ho položením otevřených otázek.

Volajícímu sdělíme, jaký je náš názor na případ a jaký bude další postup. Rovněž se zeptáme, zda volající názoru rozumí a zda s postupem souhlasí.

Máme-li zjištěné všechny informace, které jsou nutné pro náš další postup, ukončíme s volajícím rozhovor. Volající musí nabýt dojmu, že nás svým sdělením neobtěžoval a že se tím budeme určitě zabývat. Než však k tomuto přistoupíme, musíme se dotázat volajícího, zda si náhodou nevzpomněl na další skutečnosti. Nesmí chybět dotaz operátora, zda správně pochopil oznamovanou skutečnost. Poté, co již obě strany nemají k hovoru žádných připomínek, je slušné odpovídajícím způsobem se s volajícím rozloučit, např. občanovi popřát šťastnou cestu, poděkovat s tím, že se kdykoliv může na policii obrátit s prosbou či žádostí o pomoc. Říct občanovi, že jeho informace je pro policii velmi důležitá. Je to důležité a slušné, neboť občan nabude dojmu, že bez jeho přičinění je policie bezmocná a více se začne zajímat o věci kolem sebe a nezanevře na policii. Naopak bude ji poskytovat informace. Je důležité, pokud s tím volající souhlasí a bude ochoten nám poskytnout jméno, příjmení, bydliště, popř. vyžádat si kontaktní spojení pro případné další dotazy na volajícího.

3.4 Činnost operátora po převzetí oznámení

Ukažme si na příkladu „oznámení loupežné přepadení osoby se střelnou zbraní“, činnost operátora operačního střediska, co všechno musí udělat od přijetí oznámení po zařazení zpracované události do informačního systému.

Situace je popsána od okamžiku, kdy operátor přijímá tísňový hovor.

Operátor: Policie České Budějovice, prosím.

Oznamovatel: Byl jsem přepaden, mířil na mě pistolí a chtěl po mně peníze. Přijďte.

Volající po vyslovení několika slov že byl přepaden pod vlivem možného zranění, velkého stresu, již nemůže komunikovat. Proto musí následovat operátorovi dotazy, za účelem získání všech dostupných informací k události (např. co se stalo, na jakém místě, kde se nachází oznamovatel, kdo byl pachatelem, kolik bylo pachatelů, zda měl pachatel zbraň a jakou, kam utíkal po činu, jakým dopravním prostředkem

z místa činu a jakým směrem odjel, popis pachatele, zda poškozeného zranil). Nutné je upozornit oznamovatele, aby zůstal na místě na kterém se zrovna nachází. Sdělit mu co bude následovat, že na místo přijede hlídka policie, popř. záchranná služba.

Po ukončení hovoru by mělo následovat ověření oznámení zpětným dotazem.

Z vlastní zkušenosti vím, že na zpětný dotaz volající často nereaguje, protože je rozrušen, na místech bývá hluk, neslyší volání nebo volá z telefonního automatu.

Důležité je při hovoru posoudit věrohodnost volané události. Např. oznamovatel tvrdí, že je na místě sám, přitom v telefonním sluchátku jsou slyšet hovory dalších osob. Ověří, zda na místo byla vyslána rychlá záchranná služba. Pokud nebyla, vyžádá si přítomnost.

Celou činnost lze nazvat jako proces, s následujícími kroky:

- Přijetí podnětu, signálu (volání občana).
- Vyjasnění situace a stanovení cíle (dotazy)
- Vyhodnocení situace operátorem.
- Vlastní rozhodnutí, jak situaci řešit.
- Realizace rozhodnutí.

Dle vyhodnocení situace po ukončení hovoru s volajícím následuje policejní práce a operátor činí následující opatření:

- Vyhláší pátrání po neznámém pachateli s upozorněním, že pachatel je ozbrojen střelnou zbraní a na skutečnost vzít si na sebe neprůstřelné vesty.
- Vyšle na místo psovoda se služebním psem k dopadení pachatele dle pachové stopy.
- Na místo činu vyšle příslušnou policejní hlídku k zajištění místa činu.
- Pokud pachatel z místa činu odjel dopravním prostředkem, činí taková opatření, aby byl pachatel dopaden (svolá všechny sloužící hlídky, se kterými provede uzavření nejbližšího okolí místa činu dle místní znalosti, upozorní na kontroly osob dle popisu pachatele).
- Řídí jejich přesuny na jiná místa, vše v zájmu dopadení pachatele.
- Vyrozumí příslušnou hlídku v jejímž služebním obvodu došlo k loupežnému přepadení, s upozorněním na podání informace z místa.

- Vyrozumí své služební funkcionáře a nadřízené operační středisko SJčk Č. Budějovice.
- Vyrozumí a vyšle na místo výjezdovou skupinu tzn. vyrozumí, služebního řidiče, technika, pracovníky služby kriminální policie a vyšetřování.
- Podle požadavků vedoucího výjezdové skupiny vyšle na místo další policisty k pomoci při dokumentaci loupežného přepadení.
- Všechna učiněná opatření musí zaznamenat do služebních pomůcek.
- Výjezdová skupina po návratu na svoji součást provede dokumentaci.

Oznámení o vzniku události je často oznamováno prostřednictvím informačního systému MAJÁK¹³ z mezinárodní tísňové linky 112. Zde bych se chtěl pozastavit, neboť informace, které jsou prostřednictvím této linky předávány, jsou mnohdy nedostačující a nic neříkající, (např. loupežné přepadení na adrese x, jméno volajícího a telefonní spojení). Je sice pravdou, že zkušenému policistovi tyto informace postačí, neboť z těchto symbolů se dá usoudit, co se přihodilo, ale je vhodnější znát podstatná fakta od samého začátku. V tomto systému já osobně vidím velký problém. Občan potřebující okamžitou pomoc, ztratí tím, že jeho hovor je převzat operátorem v jiném místě několik drahocenných minut. Tyto minuty již mohly být využity k pomoci, pokud by občan volal vnitrostátní tísňové linky (150,155,156,158). Události odešle do informačního systému IS událost,¹⁴ která slouží jako hlásná služba pro nadřízené služební funkcionáře a součásti.

Operátor událost překontroluje. Jsou-li v ní nedostatky, upozorní zpracovatele a vyžádá si opětovné zaslání opravené události.

Před skončením operačního dne operátor shromážděné události v informačním systému vytiskne a připraví k odeslání na státní zastupitelství.

Připraví statistiku všech událostí za operační den a odešle ke zpracování na Policejní prezidium ČR.

Při předávání služby za operační den, ředitele OŘP Č. Budějovice opětovně informuje o události, zda se podařilo či nepodařilo zjistit osobu pachatele.

¹³ Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 19/2005

¹⁴ Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 18/2005

Přes výčet všech činností, které musel operátor udělat, zorganizovat, řídit, je nutné uvést, že mimo této události zároveň vyřizuje, řídí a organizuje další události, které jsou oznamovány na tísňovou linku. Operátor v mnohých případech řeší několik věcí najednou, např. mnou citované loupežné přepadení, zároveň může řešit požár domu, anonymní oznámení o uložení nástražného výbušného systému. Zároveň poskytuje servis policejním hlídkám, plní úkoly důležité pro samotný chod operačního střediska (plánování služeb, vyřizování došlé pošty, vytváření pátracího oběžníku atd.). Přitom komunikuje s volajícími, kteří žádají radu, informaci nebo řeší své osobní problémy.

Pro úspěšné provedení zákroku, je důležité být na řešení situace připraven. K tomu mohou pomoci faktory zvyšující připravenost k úspěšnému zákroku.

Řešení vzniklé situace operátorem je podmíněno řadou faktorů osobnostního a situačního rázu jako jsou:

Osobnostní:

- získané dovednosti a zkušenosti operátora,
- pocit vlastní kompetence, sebedůvěra ve vlastní schopnosti,
- možnost spolehnout se na vlastní kolegy a nadřízené,
- aktuální psychický stav,
- pochopení vzniklé situace.

Situační:

- množství informací které při rozhodování má,
- síly a prostředky, které má v daný okamžik k dispozici,
- charakter situace, o kterou se jedná, kterou má řešit,
- existence návodů (manuálů) k řešení situace a pod.,
- materiální podmínky pro práci,
- časové hledisko (denní-noční doba, stupeň vývoje situace – hrozí, již probíhá, skončila).

Občan, který se obrátí na tísňovou linku policie 158, očekává, že se mu budou všichni okamžitě věnovat a neuvědomuje si pod vlivem emocionálního napětí, že policie plní i jiné úkoly, že policejní pomoc je od samotného místa spáchaného činu vzdálena třeba na druhém konci města. Chvilé od oznámení do momentu, než se hlídka dostaví na

místo k občanovi, připadá strašně dlouhá. Přitom se jedná pouze o několik okamžiků. Pod tímto stresovým tlakem dochází k tomu, že volající uvolňuje napětí v podobě nadávek, vyhrožování právě vůči osobě operátora. Pro pochopení skutečnosti je významná empatie, která však nesmí ovlivnit rozhodování. Na druhé straně pokud jsou nadávky a vyhrožování vedeny osobou, která k tomu nemá oprávněný důvod, není-li pod vlivem nějaké nepříjemné události, nelze to nechat bez povšimnutí.

Vnímat, předvídat, komunikovat s lidmi, umět se ovládat, zvládnout zátěžovou situaci, k tomu slouží různá školení, instruktáže, praktická cvičení, stáže na jiných pracovištích. Proto i dovednost komunikovat s občanem prostřednictvím telefonního kontaktu, jak je probíhá na pracovištích operačního střediska, je hlavním ukazatelem profesionální připravenosti policisty operačního střediska.

Policista na operačním středisku musí umět jednat, pomoci občanům, vzbudit v nich důvěru, že se na tuto instituci mohou kdykoliv obrátit se svojí žádostí a tato bude vyřízena k jejich maximální spokojenosti. Vždyť policie je tu zřízena pro lidi a ne naopak. Práce u policie se musí stát posláním a chtít pomoci lidem v nouzi, je i její hlavní pracovní náplní. Tato pomoc je pak hlavním hodnotícím ukazatelem mé práce.

To ale nestačí. K občanům je třeba přistupovat především lidsky, zejména podle momentální situace volajícího. Brát zřetel, že se občan stal obětí přestupku, trestného činu nebo jiné události, která ho dostala do zoufalé životní situace.

Na koho se má občan obrátit jiného než na policii. Mnohdy ani lidé nevědí, kam mají volat nebo neznají ostatní tísňová čísla (hasičský záchranný sbor -150, záchranná služba - 155). Po zavedení mezinárodního tísňového čísla 112 se lidé naučili volat na toto číslo s vědomím, že jim bude poskytnuta okamžitá pomoc. V mnohých případech je to cesta delšího čekání na pomoc. Asi bude nutné popsat proč. Volá-li občan linku 112 je spojen s operátorem, který je momentálně volný. Proto se stane, že občan volající z Českých Budějovic a žádající pomoc, vytočí linku 112, hovor převezme operátor, který je volný např. v Jihlavě. Operátor neznalý místních znalostí města České Budějovice, musí oznamovatele vytěžit. Pak musí vyrozumět místně příslušné operační středisko a přetlumočit mu získané informace od oznamovatele. Co by měl vědět a znát operátor na operačním středisku:

Důležitá je **znalost postupů**, jak řešit ten který konkrétní případ, proč tyto postupy znát; protože při řešení případu již není moc času zjišťovat, jak se případ má řešit a co je třeba udělat.

Dále **předvídavost**, neboť volající se někdy dovolá jen na několik vteřin a sdělí pár slov. Z těchto slov operátor musí vyvodit, co se stalo a reagovat na situaci, předvídat, co může následovat.

Zapotřebí je **logické myšlení**, které souvisí s předvídavostí, neboť logicky myslet je v policejní praxi velmi důležité. Náležitě zjistit stav věci, ke kterému vede jen několik indicií, je skutečně složitá věc.

Operátor musí ovládat **improvizování**. Jsou případy, kdy operátor nemá k dispozici dostatečný počet prostředků a sil k vyřešení případu a odvrácení nebezpečí. Proto musí improvizovat a snažit se za každou cenu (v mezích zákona) pomoci. Rovněž tak je nezbytná **místní znalost** služebního obvodu; tzn. znát názvy ulic, náměstí, důležitých objektů, institucí, oblastí atd.

Nelze opomenout povinnosti policisty, jak je uvádí zákon o Policii ČR. Operátor se musí k lidem chovat pouze tak, jak mu to zákon dovoluje. Tedy: „dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní a nepřipustit, aby osobám v souvislosti s touto činností vznikla bezdůvodná újma a případný zásah do jejich práv a svobod překročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného služebním zákrokem nebo služebním úkonem“¹⁵

3.5. Osoby volající na tísňovou linku

Na operační střediska se v průběhu služby se obracejí lidé s různými žádostmi. Některé hovory jsou vyřízeny a nezanechávají ve vědomí operátora žádné vzpomínky. Jiné hovory způsobí, že operátor se k hovoru musí vrátit a přemýšlet o něm, zda zjistil od volajícího všechny dostupné skutečnosti, zda s ním jednal přiměřeně.

Volající na linku 158 můžeme rozdělit podle různých kritérií . Např. podle kritéria schopností adekvátně komunikovat a kritéria emocionálního napětí můžeme rozlišit následující čtyři skupiny volajících.

I. typ - jedinec který ví co chce oznámit, ví jakou informaci požaduje, avšak pod vlivem situace je silně rozrušený, úzkostný, případně agresivní. Racionální obsah

15 § 6, zák. č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky

sdělovaného je překrytý emocionálním projevem. Je nutné osobu zklidnit. Nezvyšovat hlas a hovořit pomalu. Plně se vžít do pocitů osoby. Sdělit osobě, že uděláme vše, abychom následky problému zmírnili, či odstranili.

II. typ - bezproblémový volající, ví jakou informaci chce sdělit, příp. jakou požaduje, vyjadřuje se jasně a k tomu má i adekvátní projev do telefonu, vystupuje klidně, vyrovnaně.

III. typ - agresor, který je navíc zmatený, neposkytuje informace, odbočuje od tématu, pomlouvá a vinu svádí na všechny kolem sebe. Navíc může být ovlivněn alkoholem.

IV. typ - člověk klidný, vyrovnaný, avšak informace, které podává jsou neúplné, může jít o člověka pod vlivem nějaké látky, řeč je zpomalená nebo naopak zrychlená, zabíhavá, zadržávající s poruchami výslovnosti.

Při komunikaci s volajícími zařazených do výše uvedených typů je důležité zaujmout profesionální přístup operátora po celou dobu jednání s osobou. Reagovat nevhodně na agresivní řeč, vyvolá opět agresi. Za žádnou cenu se nenechat vyprovokovat. Hovoříme klidně, jasně, plynule, srozumitelně, energicky, je-li třeba i direktivně, neoplácíme urážky, dáváme jednoduché pokyny a výzvy. Jen tak dosáhneme svého záměru, tj. domluvit se s osobou.

Protože zkušenosti z policejního terénu ukazují, že nejčastěji se při telefonních hovorech vyskytuje první typ volajících, lze u tohoto typu rozlišit ještě několik „subtypů“ volajících, a to:

Agresor, osoba pod vlivem alkoholu, která se projevuje křičením vulgárními výrazy, nadávkami, zapříčiněnými požitím alkoholu, naučeným způsobem chování, nebo je to zakrývání vlastního strachu.

U operátora – policisty, takové jednání může vyvolat pocit urážky své vlastní osoby nebo svých kolegů, ale i jako poškození jména policie, kdy se může dostavit strach z této osoby. Řešením je potlačení vlastní protiagrese, vyjádřit porozumění pro jeho rozčilení, dát prostor vyventilovat emoce asertivně k problému.

Manipulátor, jedná zdvořile, ventiluje emoce, lichotí, vydírá, zkouší to po dobrém i po zlém (výhrůžky, známosti). Je to projev vyznačující jistotu, naučené bezmoci, těžící z aktuální situace, role.

Policista jednání může vnímat jako zlost, ponížení, "dělá ze mne blbce", pocit nekompetentnosti. Řešením je vyjádřit své pocity ("vadí mi") poskytnout zpětnou vazbu, poukázat na neúčelnost jeho chování, postavit se asertivně k problému.

Exhibicionista se projevuje velikášsky, poučuje, předvádí se. Prezentuje svoji sociální roli, uplatňuje přístup "JÁ jsem OK ty nejsi Ok", skrývá sociální nejistotu, úzkost.

Policista, jednání může vnímat jako narušené sebevědomí, nejistota, pocit nekompetentnosti, vztek. Řešením je vymezit role, projevit svoji kompetentnost řešit problém, dát mu pocit jedinečnosti, zbavit publika.

Neústupný "duban", rigidně setrvává na svých postojích, názorech, hluchý k našim argumentům, neústupný. Přesvědčen o své pravdě, neschopnost a neochota přijmout jiný názor, strach ze ztráty pozice.

Policista, pocit bezmoci, vztek, lítost, zvýšená akčnost (syndrom loveckého psa). Řešením je definovat problém, volit nedirektivní způsob přesvědčování, ocenit ústupky, asertivně vyjádřit svůj postoj, názor.

Kverulant, opakovaně si stěžuje, přichází stále s novými požadavky, zatahuje do problému další osoby, pramenící ze zkresleného vidění reality, neschopnosti reálně percipovat, zvýšená podezíravost, dlouhodobá frustrace.

Policista, obavy z jednání, z následků, bezmoc, přesycenost, vztek, napětí, únik. Řešením je projevit porozumění, jasně vymezit pravidla hry, zaměřit se na problém, strukturovat kontakt, vyžadovat potvrzení.

Podivín (čipák), zvláštní projev a reakce, chybí kontakt s realitou, prosazuje své vidění, zvláštní teorie, mající původ v psychickém či fyzickém onemocnění, věk, vliv vztahových skupin.

Policista, projev překvapení, potřeba vysvětlit obavy, potřeba diagnostikovat, rychle ukončit. Vyslechnout, nevyvracet jeho argumenty, použít jeho zbraně (přistoupit na jeho hru), registrovat projevy (kvůli pozdější diagnóze).

Mimo normu, „slovní salát“, obsahově i formálně zmatený projev, chybí logika mluveného, zvláštnosti v neverbálních projevech (chybí emoce), mající příčinu v onemocnění, aktuálním psychickém stavu (pod vlivem návykové látky).

Policista, úlek, obavy, strach, potřeba porozumět, nejistota, vztek. Doporučení vyslechnout, brzdít vlastní agresi, projevit se jako autorita, registrovat projevy, odkaz n odborníka, vyžádat odbornou pomoc.¹⁶

Můžeme se rovněž setkat s jinou typologií osob, které v sobě zahrnují výše popsané projevy i příčiny " (např. diktátor, chudáček, počítař, břečťan, drsnák, obětavec nejhodnější a nejlaskavější, poslední spravedlivý, táta máma, mafián)"¹⁷

Podle dalších kritérií můžeme volající osoby rozdělit na:

1. Osoby, kdy skončení hovoru nezanechá u volajícího ani volaného žádné negativní emoce.

Osoby, které žádají radu či informaci k nějaké události či skutečnosti.

Osoby, které policii poskytují informace.

Osoby, které upozorňují na protiprávní jednání druhých.

Osoby, které se dovolaly omylem.

Osoby, které chtějí být přepojeny na jinou osobu u policie, neuvědomující si, že k tomu neslouží linka tísňového volání.

2. Osoby, kde je možný vznik komunikačního konfliktu.

Osoby, které se ocitly v situacích, kdy žádají okamžitou pomoc od policie.

Osoby podávající stížnost na policisty pro špatný zákrok.

Anonymní stále se opakující volání.

Děti hrající si s telefonem, dětské hry (jistá forma dobrodružství).

Osoby, jenž nechápou, že policie není všemocná.

Osoby obracející se na policii se skutečnostmi, které ji nepřísluší.

Osoby, které sice od policie nic nechtějí, ale potřebují si s někým mluvit, když je tato linka zdarma.

16 Matoušová,I., Spurný,J.: Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., str. 110-111

17 [HTTP://WWW.ssvp.wz.cz/Texty/asertivita.html](http://www.ssvp.wz.cz/Texty/asertivita.html). [online] ze dne 25.10.2005

3. Následuje skupina osob, kde dochází ke komunikačním konfliktům.

Mezi problémové volající (jak ukázalo i terénní šetření) a následně mezi komunikačně náročné telefonní hovory lze zařadit.

- a) Komunikaci s jedincem se suicidálními úmysly.
- b) Komunikace s osobou, která je pod vlivem alkoholu.
- c) Komunikace s osobou pod vlivem jiné návykové látky.
- d) Komunikace s obětí trestného činu.
- e) Komunikace s dítětem.

3.5.1 Komunikace se sebevrahem

Operátor se během své praxe také může setkat se situací, kdy bude muset komunikovat s osobou, která je ovlivněna velkým stresem po právě prožité náročné situaci nebo s osobou, která chce spáchat sebevraždu.

Sebevražda (suicidium) je: "vědomé a úmyslné skončení vlastního života, kdy si jedinec smrt přeje a chce ji svým činem přivodit".¹⁸

Člověk se ocitá pro něho v bezvýchodné situaci a jako jediné řešení vidí ukončení života. S tímto se můžeme setkat u starých lidí, kteří ztratili životního partnera nebo trpící nevyléčitelnou nemocí a v silných bolestech vidí ve smrti ulehčení a jediný možný způsob, jak situaci vyřešit.. U dětí lze hledat příčiny ve špatné výchově (špatné rodinné podmínky, deprivace), špatném prospěchu a šikaně ve škole, strachu z rodičů, z jejich potrestání, v pubertálním věku prvních nešťastných láskách. Pocity bezradnosti, bezvýchodnosti, můžeme hledat u osob, které jsou dobře materiálně zajištěny, ale nastanou okolnosti, které jsou pro ně neřešitelné a ztrátu jejich sociálního postavení vidí jako něco, co nemohou připustit. Mezi další mohu uvést, např. zdravotní problémy, strach ze zdravotních problémů, depresivní stavy, vliv alkoholu, drog atd.¹⁹

Setkal jsem se sebevraždou kolegy. Náš vztah jsem považoval za bezkonfliktní. O důvodech proč spáchal sebevraždu, se mohu jen domnívat. Mohly to být důvody rodinné, osobní, ale i pracovní.

Po celé události za mnou přišla dcera zemřelého a začala se mě vyptávat, co vím

18 Lukeš, V.: Vybrané kapitoly ze sociální patologie, Psychologické pracoviště Policie ČR, Č. Budějovice 1998, str. 107

19 Lukeš, V.: Policista a stres, Pracovní sešit, příloha časopisu Policista č. 11/2006

o jeho problémech. Nelze říct, jaké měl problémy, neboť to jsou pouhé spekulace. Proto jsem řekl pouze takové věci, abych se ji nedotkl. Přesto mi vytýkala, že jsme jako jeho kolegové v práci nic neudělali, aby se ze situace dostal. Byl prý pracovně vyčerpán ze 24 hodinových služeb. Ale to jsou všichni a zatím nikdo jiný z kolegů neřešil situaci sebevraždou.

Tímto chci ukázat, jak složité je se vyrovnat se pro blízké zemřelého s jeho ztrátou. Často dochází k situacím, kdy vinu hledají jinde. Přesto jsem si jist, že jsem nic neopomenul, a nepocit'uji vinu. Je to pro mne zkušenost.

V jiném případě se jednalo o situaci, kdy kolegovi zemřel syn na neléčitelný nádor. Smrt dítěte je nejhorší zátěž, kterou člověk - rodič zažije. Toto jsem řešil již razantněji, neboť kolega začal situaci řešit alkoholem a v nejhorším případě by to mohlo skončit i sebevraždou. Proto jsem o celé věci informoval své nadřízené s tím, aby mu byla dočasně odebrána služební zbraň do doby, než se celá věc zklidnila.

3.5.2 Komunikace s osobou, která je pod vlivem alkoholu

Komunikace s osobou pod vlivem návykové látky (alkoholu), která se dovolala na tísňovou linku 158 je zvláštní, neboť nelze předvídat, co osoba udělá.. Osoby pod vlivem alkoholu (agresor) volají nejčastěji na tísňovou linku 158 ve večerní, ale hlavně v noční době. Volají z důvodů: např. krádeží osobních věcív restauracích, fyzického napadení, nepodání alkoholu z důvodu opilosti osoby, volání bez udání důvodu (zavolají a řeknou sprosté slovo a zavěsí).

V počáteční fázi komunikace ještě nedochází ke komunikačnímu konfliktu. Ten nastane v okamžiku, kdy osoba volá opětovně (opilý člověk ztrácí pojem o čase), proč ještě nikdo nepřijel. A právě zde při vysvětlování osobě, že se hlídka na uvedené místo přesouvá dochází ke konfliktům. Osoba pod vlivem alkoholu či návykové látky není schopna pochopit, že se hlídka nenachází zrovna poblíž místa jeho volání.

3.5.3 Komunikace s osobou pod vlivem návykové látky

Po dobu své praxe na operačním středisku jsem se nesešel s telefonátem, kdy by volala osoba pod vlivem drog nebo jsem to nedokázal po telefonu rozpoznat, pomínu-li osoby pod vlivem alkoholu. Proto ani nemohu uvést vlastní zkušenosti, jak s osobou jednat. Osoba pod vlivem návykové látky (omamné) má sníženy smyslové a motorické funkce. Nelze u osoby předvídat její chování a jednání, a proto ani volá-li na tísňovou linku, nelze s naprostou jistotou říct, zda její projev je míněn vážně či je to jednání způsobené reakcí na omamnou látku. Pokud však sděluje informace, které by se mohly zakládat na pravdě, na základě vlastního úsudku musí operátor tyto informace vyhodnotit a přijmout vhodná opatření. Nestáčí jenom konstatovat, že osoba má halucinace po požití drog, a oznámení proto je nevěrohodné.

3.5.4 Komunikace s obětí násilného činu

Pod pojmem násilí si můžeme představit fyzické útoky na náhodnou osobu, ale i krátkodobé, dlouhodobé či opakované fyzické násilí na osobách. K fyzickému násilí může dojít kdekoli a kdykoli. Dochází k němu v rodínách, ve školách, na veřejnosti.. Fyzickému násilí předchází různá nedorozumění, neshody, nadávky, schválnosti, psychický nátlak, sexuální obtěžování. Agresorovi v těchto případech jde o získání převahy nad obětí, závislosti oběti na něm nebo násilím si vymoci věc, kterou má jiný u sebe.

Oběť bezprostředně po fyzickém útoku nebo po dlouhodobě trvajícím domácím násilí prožívá velké vnitřní napětí, kdy musí čelit agresorovi. Toto násilí je pro oběť velkou zátěžovou situací "stresem". Působení stresu na organismus ho natolik oslabí, že může přerůst až v "...chronický stresový stav..."²⁰, ve stav, kdy osoba se sama běžnými prostředky nedokáže tohoto stavu zbavit a je závislá na cizí pomoci. U osoby se projeví úzkostné stavy, strach, strach z interakce s jinými lidmi. Na škodu je zde to, že oběti se na odbornou pomoc obrací mnohdy až když je pozdě.

20 Hirigoyen, M.F.: Psychické násilí v rodíně a v zaměstnání, Academia 2002, str. 172

3.5.5 Komunikace s dítětem

Komunikace s dítětem, které se dovolá na tísňovou linku 158 ať už z důvodu oznámení nějaké události nebo poskytnutí informace, popř. podání skutečnosti, že se ztratilo, vyžaduje rodičovský přístup a vcítění se do situace dítěte.

Pomineme-li volání, kdy dítě zavolá a po představení policie zavěsí, kdy je slyšet jenom smích a volání se opakuje několikrát za sebou, je velmi důležité navázání kontaktu. Ten získáme, zeptáme-li se dítěte na jeho jméno. Proto i operátor by se měl představit. Podle hlasu a vyjadřování můžeme odhadnout jeho věk a rozumovou vyspělost. Je třeba si při rozhovoru uvědomit a stále na to myslet, že dítě mohlo prožít pro něho nepříjemnou událost. Volíme vhodná, srozumitelná slova tak, aby je dítě chápalo, popř. je několikrát opakujeme. Hovoříme klidným, přátelským hlasem. Vysvětlíme dítěti co má udělat nebo co budeme dělat my, abychom mu pomohli. Dle místa, kde se dítě nachází (obchod, úřad atd.), je vhodné dítěti doporučit, aby oslovilo dospělou osobu, která zavolá na tísňovou linku, pro poskytnutí dalších informací.

4. Praktická část

4.1. Výzkumný problém

V profesionální činnosti pracovníků operačních středisek se vyskytují telefonní interakce – hovory, které tito vnímají jako komunikačně náročné, vyvolávají u nich zvýšenou psychickou zátěž, necítí se na ně dostatečně připraveni. Příčinou psychické zátěže, vyvolané obtížnou komunikací s volajícím, je vnitřně prožívaný rozpor mezi nároky situace (komunikací, komunikačním partnerem – volajícím) a subjektivním pocitem připravenosti tuto komunikaci zvládnout. Postižením rozdílů mezi nároky a připraveností umožní vytvořit taxonomii nejobtížnějších komunikačních situací, s nimiž se pracovníci operačních středisek Policie ČR setkávají. Výzkum sleduje vytvoření přehledu o subjektivním pocitu jejich připravenosti zvládat jednotlivé komunikační aktivity (komunikační situace) a vytvořit přehled o tom, jak se s nároky komunikačně náročných situací vyrovnávají

4.2 Cíl výzkumu

Vytvořit přehled o komunikačně náročných situacích, se kterými se pracovníci operačních středisek při výkonu své profese nejčastěji setkávají, jak se cítí k jejich řešení připraveni a jak se vyrovnávají s následky těchto situací na psychiku. Na základě provedené analýzy vytvořit metodiku (doporučení) pro vedení a zvládnání komunikačně náročných situací pracovníky (operátory) operačních středisek

4.3 Použitá metoda

K vlastnímu šetření byl použit dotazník vlastní konstrukce (viz. Příloha č. 1), který byl zaslán na jednotlivá pracoviště operačních středisek v působnosti PČR Správy Jihočeského kraje České Budějovice.

Část A obsahuje nabídku komunikačních aktivit operátora, kdy respondenti mají za úkol posoudit, jak náročnou pro ně ta která aktivita je a jak se cítí na její řešení subjektivně připraveni. Odpovědi je možné posoudit dle škály:

Náročnost:

3 - velmi náročná

2 - náročná

1 - málo náročná

0 - nenáročná

Pocit subjektivní připravenosti:

3 - cítím se velmi dobře připraven

2 - cítím se připraven

1 - cítím se málo připraven

0 - cítím se nepřipraven

V dalších částech pak dotazník obsahuje způsoby vyrovnání se s psychicky náročnou komunikační situací a anamnestické údaje.

4.4 Výzkumný vzorek

Celkem tedy bylo osloveno 80 respondentů (operátorů). Ke zpracování se vrátilo pouze 44 vyplněných dotazníků, z kterých byl sestaven vzorek respondentů k samotnému výzkumu.

Rozložení vzorku podle zvolených kritérií je následující:

Operační středisko	Počet respondentů	Muž	Žena	Průměrný věk	Průměrná délka praxe u PČR	Průměrná délka praxe na operačním středisku
České Budějovice	7	7	0	51	29	7
Český Krumlov	10	9	1	44,8	24,7	9,35
Prachatice	7	6	1	49,4	23,8	8,7
Tábor	10	10	0	48,7	26,9	10,4
Písek	10	10	0	51,5	27,8	7,8
CELKEM	44	42	2	49	26,38	8,65

4.5 Výsledky výzkumu a jejich interpretace

Podle kritérií náročnosti za komunikačně nejnáročnější považují respondenti tyto komunikační aktivity:

NÁROČNOST

Otázka	Komunikační aktivita	Index
32	Komunikovat s volajícím se sebevražděným úmyslem	2,72
29	Komunikovat s volajícím, který je arogantní	2,50
23	Komunikovat s volajícím, který není způsobilý adekvátně reagovat pro jeho duševní, fyzický stav	2,45
28	Komunikovat s volajícím, který jedná z pozice moci	2,45
30	Komunikovat s volajícím, který je v afektu	2,43

Index vypočteme, když vynásobíme stupně náročnosti počtem odpovědí a vydělíme počtem respondentů. To samé u připravenosti. (Příloha č. 2)

Všechny výše uvedené aktivity se svým charakterem blíží stupni hodnocení velmi náročné. Naopak za nejméně náročné považují respondenti následující komunikační aktivity:

Otázka	Komunikační aktivita	Index
38	V konfliktních situacích se cítím být nejistým/potíže při komunikaci s volajícím	0,86
35	při komunikaci jsem sklíčený	1
21	omluvit se volajícímu	1,1
36	pochybuji o svých profesních schopnostech	1,16
39	mám potíže při komunikaci po nepřijemném telefonátu	1,23

Podle kritérií připravenosti jsme šetřením získali následující výsledky. Nejméně připraveni se respondenti cítí k řešení následujících komunikačních aktivit:

PŘIPRAVENOST

Otázka	Komunikační aktivita	Index
31	Komunikovat s volajícím, který manipuluje	2,0
22	Komunikovat s volajícím, který odmítá komunikovat	2,0
33	Komunikovat s konfliktním jedincem	2,02
32	Komunikovat se sebevrahem	2,11
23	Komunikovat s volajícím, který není způsobilý adekvátně reagovat pro jeho duševní, fyzický stav	2,05

Naopak nejlépe se cítí subjektivně připraveni k řešení následujících komunikačních aktivit:

Otázka	Komunikační aktivita	Index
9	požadovat informace od volajícího k věci	2,45
7	ptát se, požadovat informace k volajícímu	2,43
11	motivovat, pobízet volajícího ke komunikaci	2,39
38	mám potíže při komunikaci s volajícím	2,39
40	komunikovat na jakémkoliv téma	2,36

Kombinací obou kritérií – tj. náročnost a připravenost, resp. posouzením rozdílu mezi indexem náročnosti a indexem subjektivního pocitu situaci řešit, vyplynuly ze šetření následující komunikačně nejnáročnější situace, s nimiž se pracovníci operačních středisek při výkonu své služby setkávají (a na které se cítí minimálně připraveni, viz. Příloha č. 2)

Otázka	Komunikační aktivita	Index-rozdíl
32	Komunikovat se sebevrahem	0,61
23	Komunikovat s volajícím, který není způsobilý adekvátně reagovat pro jeho duševní, fyzický stav	0,38
22	Komunikovat s volajícím, který odmítá komunikovat	0,32
29	Komunikovat s konfliktním jedincem	0,30
30	Komunikovat s volajícím, který je v afektu	0,29

Způsoby, jak se respondenti vyrovnávají s psychicky náročnou situací (telefonátem) jsou uvedeny v následující tabulce:

AKTIVITA	Počet odpovědí	% odpovědí
O situaci nepřemýšlím	20	24
Svěřím se osobě mně blízké (manželka, kamarád)	6	38
Svěřím se kolegovi	31	13
Svěřím se nadřízenému funkcionáři	10	34
Svěřím se psychologovi	3	31
Provádím relaxační cvičení	4	30
Sportuji	15	29
Jiný způsob	7	37

Komunikační aktivity, které byly šetřením zjištěny jako náročné (otázky 23, 28, 29, 30, 32) korespondují s mým vlastním názorem, neboť je rovněž považuji za náročné. Operátor jako zástupce státního orgánu, připraven řešit náročné životní situace, do kterých se občan dostal bez vlastního zavinění, je vychován a školen tak, aby se k lidem choval slušně, dbal jejich důstojnosti, vážnosti, respektoval jejich momentální situaci. Ale na druhou stranu operátor očekává, že lidé se budou chovat slušně i k němu. Neboť pravidla slušného chování jsou očekávána na obou stranách. Jak na straně volajícího, tak na straně volaného. Operátor tak nevhodné chování volajícího může brát jako útok na svoji osobní integritu. Vždyť operátor není stroj, kterému jednoduše vymažeme paměť a nic si nepamatuje. Nevhodné chování vůči operátorovi v něm může vyvolat

pocity, které v něm mohou zůstat delší dobu nebo nevymizí vůbec. Při dalším nevhodném chování mohou vyvolat řadu reakcí, třeba i takové, že se operátor neovládne a bude na volajícího neslušný. To pak má za následek stížnost na operátora pro nevhodné jednání a porušení etického kodexu Policie ČR. To může mít za následek potrestání operátora a v nejhorším případě i ukončení služebního poměru příslušníka.

Náročnost vidím zejména v tom, že operátor nemá dostatek možností, jak se bránit. V mnohých případech jedná s anonymní osobou, od které si musí nechat vše líbit, neboť je určen k tomu, aby jednal s takovými lidmi a poslouchal jejich projevy.

V okamžiku, kdy by chtěl operátor vědět od volajícího údaje k jeho ustanovení pro případnou stížnost na osobu, osoba ukončí hovor. I přes tyto nevchodné výpady vůči operátorovi jsou to situace, se kterými se v mnohých případech dá vyrovnat nebo je i přehlédnout.

Jiná situace je při jednání se sebevrahem. Zde jednáme s osobou, která si chce sáhnout na život. Právě život je to nejcennější, co člověk má a jeho ochrana je naší hlavní pracovní náplní. Proto jednání v takovéto situaci je pro nás náročné v tom, že si nejsme jisti, zda dokážeme správně komunikovat s touto osobou a dokázat ji přesvědčit, aby od svého jednání upustila. Dále si myslím, že podvědomě se nám vybavují situace, kdy někdo pochybil v nesprávném rozhodnutí a co všechno musel absolvovat, aby své rozhodnutí obhájil. Neboť operátor má na rozhodnutí jen pár vteřin. Oproti tomu kontrolní orgán má pak na situaci úplně jiný názor. Má k dispozici celou řadu zákonů, nařízení, pokynů, příruček, ve kterých hledá v klidu své kanceláře ta nejvhodnější východiska. Již ale nepřihlíží k samotné situaci na operačním středisku. Ale zůstanu u hlavního faktoru, což je naše selhání a pocit viny v případě, že se nám nepodaří přemluvit osobu, aby od svého úmyslu spáchat sebevraždu upustila.

Z tohoto pak vyplývá, že pracovníci operačních středisek musí být více školeni a přezkušováni v postupech, jak jednat se sebevrahem.

4.6 Metodickou příprava pro praktická cvičení

„Vyjednávání se sebevrahem.“

Cíl: Prakticky procvičit s účastníky kursu postup při vyjednávání se sebevrahem.

Metoda: Formou hraní rolí.

Technické pomůcky: pracovní sešity, videokamera, videorekordér, hodnotící listy, písemné zadání situace s úkoly pro účastníky.

Osnova zamětnání:

1. Seznámení účastníků s cílem a organizací zamětnání.
2. Seznámení účastníků se situací.
3. Rozdělení rolí účastníkům. (sebevrah, vyjednačiči, členové ZJ, přítelkyně, velitel zásahu, analytik, příp. další).
Pozn.: role účastníků kromě sebevraha a přítelkyně se v průběhu zamětnání mění (aby se v roli vyjednače vystřídal max. počet účastníků cvičení), pozorovatelé.
4. Příprava účastníků na hraní rolí.
5. Přehrávání situace po jednotlivých fázích (oznámení, sběr informací o pachateli, zahájení vyjednávání, kontakt, přerušený kontakt, vyjednávání, změna postoje pachatele, nástup přítelkyně, rozhodnutí krizového štábu o způsobu pokračování, vyjednávání, rozhodnutí o zásahu....atd. - podle popsané a analyzované kasuistiky).
6. Zpracování písemných podkladů účastníky pro poskytnutí zpětné vazby (pozorovatelé, vyjednačiči, pachatel atd.)
7. Prezentace vidozáznamu a jeho rozbor.
8. Diskuse, zhodnocení zamětnání.

Zpětná vazba: Každá ze zúčastněných osob se na závěr vyjádří ke své hrané roli, s uvedením jejího prožitku, chování, pocitů. Zpětná vazba bude porovnána s vidozáznamem. Při porovnávání budou všichni upozorňováni na klady či zápory při jednání.

Poznámka: do role sebevraha či jeho přítelkyně obsadit osoby, které nepřišly s účastníky kursu do kontaktu. Např jejich pracovní kolegové. Jako vhodné bych navrhnul osoby z hereckého prostředí, či osoby, které nejsou ovlivněny policejní prací.

Jako nejnáročnější komunikační aktivita byla dle provedeného šetření zjištěna komunikace se sebevrahem. Proto je byla tomuto věnována větší pozornost.

První dojem při rozhovoru nám umožní udělat si představu o celé události. Na druhé straně první dojem lze zařadit do komunikačních omylů. Při jednání se sebevrahem je však důležitý pro navázání kontaktu a důvěry. Neméně důležité je představení se osobě, klidná, zřetelná, pomalá mluva pokládáním otevřených indirektivních otázek, (indirektivní otázky jsou takové, které nenabízí odpověď ano - ne, ale naopak vytváří prostor pro vzájemnou komunikaci),²¹ dbát cti a důstojnosti osoby.

Zkušení policejní vyjednávači doporučují následující postup při komunikaci se sebevrahem:²²

1. eliminovat okamžitá rizika přijednání se suicidantem,
2. při pochybnostech, že jde o sebevraha, dotazovat se přímo vhodnou formou (vyptávat se zda si chcete ublížit, co chcete tímto jednáním udělat),
3. při potvrzení sebevražedného úmyslu, požádat osobu, aby co nejvíce o těchto myšlenkách hovořila, projevit o to zájem (důvod, obavy, způsob, strach),
4. upustit od další konzumace alkoholu nebo drog,
5. hovořit pomalu, klidně, zřetelně, jazykem, kterému osoba rozumí, se souladem verbální a neverbální komunikace,
6. snaha o vyhledání příčiny a o této hovořit,
7. zarámovat situaci perspektivně, vytipovat možnosti pro opětovné zařazení osoby do života,
8. projevit osobní zaujetí, emoce, empatii,
9. nezastrašovat a nevyhrožovat,

21 Čírtková,L.: Policejní psychologie, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o. Plzeň 2006, str. 256

22 Lukeš,V.: Policista a stres, Pracovní sešit, příloha časopisu Policista a stres č. 11/2006

10. při telefonickém jednání, chce-li osoba zavěsit, umožněte mu to, ale požádejte o telefonní číslo,
11. odmítne-li zůstat na lince, získejte slib, že nikomu ani sobě neublíží,
12. nepřístupujte na jeho poslední přání,
13. pokuste se zjistit, co osobu zajímá k čemu má vztah,
14. zkuste zjistit, co by osoba dělala, pokud by se nerozhodla pro sebevraždu,
15. snažte se, aby osoba hovořila o svých pocitech a obavách.

Existuje zřejmě celá řada postupů jak se suicidální osobou jednat. Dalo by se i vycházet ze zkušeností lidí, kteří vyjednávali a zachránili osobu, chtějící spáchat sebevraždu.

Jako pracovník operačního střediska s uvedenými postupy mohu souhlasit za předpokladu, že je zde prostor pro vzájemnou komunikaci. Je třeba si uvědomit, že telefonát trvá někdy jen několik vteřin. Dále je třeba přihlédnout ke komunikačnímu šumu, jak na straně volajícího, tak na straně příjemce a ke skutečnosti, že v mnohých případech se stává, že operátor vyřizuje jeden tísňový hovor a v témže okamžiku jiný volající je v pozici čekání. Operátor má jen chvíli na vyřízení hovoru a pokud jej vyhodnotí jako hovor, který snese odkladu musí ho náležitým způsobem ukončit. S tím, že opatření k němu bude činit až po vyřízení dalšího tísňového telefonátu. Mezi těmito hovory musí vyřizovat radiové dotazy policejních hlídek. Je-li mezi volajícími některá výše uvedená osoba, pod tíhou zátěžové situace, (čímž vyřizování jednoho telefonátu za druhým, zátěžovou situací je) lze očekávat, že ke konfliktní situaci může dojít.

Pracovníci operačních středisek nejsou speciálně školeni, jak vyjednávat se suicidální osobou. **Důležité je:**

- 1) Zjistit, kde se volající nachází, aby na uvedené místo mohl vyslat potřebnou pomoc (policejního psychologa či přímo proškoleného vyjednavče, který je vybrán na základě podmínek uvedených v článku č. 5, odst. 1, Závazného pokynu Policejního prezidenta č. 132/2003). Ale už samotné získávání informací k místu osoby je vlastně vyjednávání. A způsob, jakým hovor vedeme, nám umožní získat čas pro vyslání pomoci.

2) Nelze zvolit naučený a ověřený postup, neboť nevíme, jak bude osoba reagovat a co právě prožívá. Navíc operátor musí dělat více činností najednou:

- Udržet osobu na telefonu, komunikovat s ní.
- Vyhledat dle telefonního čísla volajícího, místo, odkud je voláno, (jedná-li se o pevnou telefonní linku, je-li voláno z mobilního telefonu, nemá možnost toto zjistit), zjistí pouze přibližné místo volajícího.
- Zjistí-li místo volání, musí vyrozumět složky integrovaného záchranného systému (záchrannou službu, hasičský záchranný sbor).
- Vyšle policejní hlídku, vyjednavče, psychologa.
- Dle evidence zjistí nejbližší příbuzné (zjistí, zda nemají klíče od bytu osoby, popř. informace k místu, kde osoba bydlí).
- I přes tyto činnosti musí stále komunikovat s osobou až do okamžiku, kdy má z místa potvrzeno, že záchranné složky jsou na místě.

Pokud operátor dokázal až do tohoto okamžiku udržet osobu při komunikaci, může hovořit o úspěchu jeho komunikace s osobou, a hovor může ukončit.

Jak toto má všechno operátor stihnout? Hovořit se sebevrahem, zároveň hovořit se složkami integrovaného systému, vyslat hlídku, zjistit místo volání. Neexistuje stanovený postup. Záleží na zkušenostech operátora.

Je zde uvedena možnost, či doporučení, jak tohoto docílit:

- S volajícím hovořím a zároveň mohu vyhledávat dle telefonního čísla místo volajícího (současná technika to umožňuje).
- Není-li druhý operátor zaměstnán jiným telefonátem, gestem ho přizvu k naslouchání mého hovoru.
- Gestikulací, zprávou na papíře mu sdělím co má zařídit, obvolat.

Je-li operátor zaměstnán tísňovými hovory, musím obvolat záchranné složky sám, právě v okamžiku, kdy sebevrah hovoří a on naslouchá, ale POZOR nesmí nás osoba slyšet.

Způsob, jakým sebevraha udržíme na telefonu, závisí na našem uvážení. Můžeme hovořit (pokud osoba bude ochotna hovořit) na jakémkoliv téma. Zde může jít naše důstojnost stranou (názor autora bak. práce). Vše se musí podřídit jen jednomu, a to je záchrana osoby.

Při komunikaci je důležité:

Dát najevo, že jsme ochotni osobu vyslechnout a že ji chceme pomoc.

Nechat osobu povídat o svém problému, čímž dojde u osoby k částečnému uvolnění, neboť své problémy přenesla na někoho druhého.

Dotazovat se na skutečnosti, které v životě dokázal a jaké by mohl ještě dokázat, pokud by mu byla nabídnuta odpovídající pomoc.

Jeli to možné **nechat si popsat způsob** provedení sebevraždy, čímž zjistíme, zda je osoba na samém začátku spáchání sebevraždy, či jenom o ní hovoří.

Hovořit o tom, zda sebevražda je jediným řešením, jak problém řešit, o následcích, které tím může způsobit své vlastní rodině, nebo někomu jinému, kdo bude tímto zasažen (sebevražda skokem z okna - procházející chodec).

Zda je tu možnost sebevraždu odložit na jinou dobu, popřípadě, zda chce, aby tělo bylo co nejdříve nalezeno, nebo nebylo nalezeno.

Upozornit na skutečnost, když se sebevražda nepovede, na bolesti, jaké bude muset vydržet. Nabídnout pomocnou ruku k nalezení společného řešení. Jde o to dát najevo, že osoba není osamocena, že někomu na ní záleží.

Bude-li osoba chtít spáchat sebevraždu, nikdo jí v tom nezabrání. Taková osoba se odebere do míst, kde čin dobrovolně vykoná. Jiní k tomu potřebují publikum, nebo pouze upozorňují na své neřešitelné problémy, nepřímou poukazují, že chtějí pomoci. Emocionálněji projevující se sebevrazi, očekávají pomoc a chtějí více žít. Naopak emocionálně nevýrazní jsou více přesvědčeni ukončit život.

Je to už dávno, kdy jsem jako operátor převzal hovor na tísňovou linku 158 od muže, který chtěl spáchat sebevraždu skokem z 8 patra panelového domu. Byl to muž, který upozorňoval na svoji rodinnou situaci po rozvodu na své zdravotní problémy a to, že mu

nikdo nechce pomoc. Již od samého začátku, ale byl velmi komunikativní. Popisoval, jak si otevírá okno a leze na něj. Vzpomínám si, žei někdo z občanů volal, že vidí muže v okně domu. Po nějaké době komunikace, mi přišlo, že si se mnou začíná hrát a zkoušet mě, zda jsem schopen něco udělat k jeho záchraně a zda pomoc přijede v čas. Důležité bylo, že chtěl se mnou komunikovat. O to byla situace lehčí. Podařilo se mi na místo poslat záchranné služby. Naštěstí svůj úmysl, byl-li tam nějaký nenaplnil.

Shrneme-li vše dosud uvedené, je u sebevražedných jednání důležité postupovat s maximální opatrností. Seběmenší náznak lhostejnosti tato osoba ihned vycítí jako odmítnutí pomoci. To, že se rozhodla nás prostřednictvím telefonu informovat, že chce spáchat sebevraždu, znamená, že tu bude prostor pro dialog a naděje situaci zvládnout.

Pokud nás ale osoba informuje, že chce spáchat sebevraždu a ihned zavěsí a nemáme-li možnost zjistit odkud bylo voláno, nezbude nám než čekat, zda zavolá znovu nebo osobu někdo nenajde. Buď živou či mrtvou.

Z vlastní zkušenosti vím, že nefunguje spolupráce, operační středisko a mobilní operátoři, při zaměřování takovýchto života ohrožujících telefonátů. Důležité je si uvědomit, že zde jde o život člověka a co je důležitější než jeho záchranu. Proto suicidantním osobám byla věnována větší pozornost, neboť dle zprávy Českého statistického úřadu v kraji Vysočina, každý 12 občan ze sta tisíc obyvatel ukončil život sebevraždou.²³

Jednání s arogantní osobou

Osoba si na operátorovi ventiluje své negativní emoce v rychlém sledu, že operátor nemá ani možnost do situace zasáhnout. Operátor je doslova zavalen nepřetržitým tokem slov, urážek a slovního napadání. Je-li tu prostor na rozhovor, doporučil bych tento způsob komunikace:

Nechat osobu hovořit a zbytečně nevstupovat do hovoru. **Nereagovat na urážky.**

Souhlasit s oprávněnými argumenty. Vhodné je **čekat** až osoba sama řekne, zda ji

23 Českobudějovické listy, ze dne 19.10.2006, číslo 244, autor čtk

poslouchám, proč nic neříkám. Vhodná je odpověď, "protože mě nechcete pustit k hovoru". Je to vhodný okamžik k převzetí vedení rozhovoru, zvrácení ho na svoji stranu. Lze si v tomto okamžiku stanovit podmínky, kterými se hovor bude řídit. **Výměna názorů** osobou je zbytečná, nevede ke zdárnému ukončení rozhovoru. Nabídnout osobě **spolupráci**, dohodnout se na dalším postupu. Pokud tento způsob nevede k úspěchu a domluvě, a výpady ze strany osoby vůči operátorovi trvají, či dokonce se stupňuje agrese, **je nutné použít direktivní způsob komunikace**, a slušným a rázným způsobem převzít vedení komunikace na svoji stranu.

Jednání s osobou, která jedná z pozice moci

Volající, kteří sdělují při hovoru, že mají známosti, na významných místech (viz Příloha č. 3) používající různých omluv a lichotek, výhrůžek stížnostmi, tak to na mne působí jako jejich taktika. Osoba je si plně vědoma, že tímto jednáním dosáhne svého záměru. Na druhé straně to upozorňuje na to, že osoba má ve společnosti jisté sociální postavení, není zvyklá prohrávat. Musí docílit svého. Při komunikaci s těmito typy osob je nezbytné:

Nevést s takovými lidmi **velké a dlouhé rozhovory**. Na místě je **vyčkávací taktika** a získávat z hovoru informace důležité pro naši práci. Mnohdy se vyplatí osobě **přítakávat, utvrzovat ji**, že má pravdu, čímž docílíme toho, že osoba získá vlastní pocit, že nad námi zvítězila. (My jsme, ale jednali tak, abychom nezpůsobili konflikt, a hovor mohli odpovídajícím způsobem ukončit.

Praxí vyzkoušená odpověď na tvrzení, že osoba má známé je odkázat volajícího na tuto osobu, ať ona, mu vše zařídí, s dovětkem, proč vyžaduje naší pomoci, když má tolik známých. Je ale pravdou, že i mezi volajícími jsou slušní lidé, kteří tuto slušnost nezneužívají pouze k vyřízení vlastní žádosti.

Proto je vhodné nějdříve **osobu uklidnit** např. tím, že dle našich pocitů a zkušeností popíšeme situaci, tak jak ji vnímáme (slyším, že pláčete, někdo vám nebo někomu jinému ublížil, můžeme mi o tom popovídat).

Převezmeme vůdčí úlohu v rozhovoru, budeme se vyptávat, čímž se osoba částečně uvolní, neboť svoji pozornost musí věnovat něčemu jinému. Začne s námi komunikovat. **Získáme** od osoby potřebné **informace** (jméno, příjmení, bydliště, telefon, informace k útočníkovi), informace takové důležitosti, které jsou nezbytné pro vyslání a provedení služebního zákroku. **Dát osobě najevo**, že jí chceme pomoc, že se jí budeme věnovat, radit jí, jak dále postupovat.

Jednání s osobou, která je obětí nějaké události

Poškození jsou pod velkým stresem. Neví jak mají začít situaci popisovat. Mnohdy pláčí a nemohou mluvit. Nebo nechtějí svoji situaci sdělovat operátorovi opačného pohlaví. V případech, kdy osoba nemůže hovořit z důvodu, že agresor je poblíž oběti, je nutné i za cenu překřičení osoby od této jako první získat jméno, příjmení a adresu. Často se stává, že agresor oběti telefon zavěsí a my nevíme, kdo žádal naši pomoc.

Komunikace s obětí násilného činu prostřednictvím tísňové linky 158, vidím pouze jako první pomoc, je-li něco pácháno bezprostředně. V opačném případě, bych osobu odkázal na příslušné oddělení policie k podání trestního oznámení. I zde je vhodné pozorně naslouchat a projevit zájem. Oběť nelitovat, ale povzbudit. Vyvolat v ní pocit sebedůvěry a naděje.

Při jednání s osobami, které se dovolaly na tísňovou linku 158, ať už je to osoba arogantní, pod vlivem omamných látek, oběť násilného činu, osoba jejíž komunikace je ovlivněna duševním či zdravotním stavem, je důležité zachovat klid a rozvahu. Vyvarovat se neuvážených slovních projevů, předčasných závěrů. Uvědomit si situaci ve které se osoba zrovna nachází, nebo jaká příčina situaci vyvolala. Uvědomit si, že v okamžiku, kdy se osoba rozhodla zavolat na linku 158, k tomu měla či neměla důvod. Mít neustále na zřeteli, že operátor je zde proto, aby pomáhal lidem. Na tuto povinnost musí být připraven, i za cenu, že se k němu lidé budou chovat nezdvořile.

5. ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem chtěl seznámit čtenáře s pracovišti, která jsou zřízena u Policie České republiky s operačním střediskem. Zejména jsem se snažil laickým způsobem popsat, co je operační středisko, jaké plní a zabezpečuje úkoly, jaké má povinnosti, a jaká je jeho činnost, aby se občanovi dostalo odpovídající pomoci. Z vlastní zkušenosti vím, že občan se s pojmem operační středisko ve svém životě setkal, ale již neví, jak toto pracoviště funguje. Pro názornost bylo vybráno operační středisko Okresního ředitelství Policie v Českých Budějovicích. Ve své působnosti je okresní operační středisko na nejnižším místě v žebříčku postavení operačních středisek u policie. Nadřízeným operačním střediskem je pak operační středisko správ krajů a dále Policejního prezidia ČR.

V teoretické části práce jsem proto popsal nejzákladnější úkoly a činnosti operačního střediska, které zabezpečuje ve vztahu k policii, a dále ve vztahu k občanům, v souvislosti s tísňovou linkou 158. Činnosti lze porovnat s operačním střediskem městské policie. Seznámili jsme se zde s pojmem komunikace, jejími funkcemi, průběhem, s tím jak by mělo probíhat správné telefonování na linku 158 a jak ve skutečnosti probíhá. Co ovlivňuje volání, s jakými lidmi - volajícími - se pracovníci operačních středisek setkávají, se situacemi, které musí řešit. Na praktickém případě loupežného přepadení byl ukázán rozsah činností, které operátor během celé události musí zařídit a kolik osob musí vyrozumět, aby případ byl řádně zadokumentován.

V praktické části byl proveden dotazníkový průzkum se zaměřením na zjištění komunikačních aktivit, které pracovníci operačních středisek vnímají jako náročné při výkonu funkce na operačním středisku. Podle zjištěných výsledků, pak byl sestaven plán kurzu, se zaměřením na komunikaci se sebevrahem, neboť na základě výsledků je tato komunikační aktivita vnímána jako velmi náročná. Dle typologie volajících osob, byly stanoveny postupy pro neoptimálnější komunikaci.

Chtěl jsem tímto poukázat na skutečnost, že práce na operačním středisku je psychicky náročná, vyžadující maximální soustředění, odborné a praktické znalosti. Ze strany služebních funkcionářů by tomuto pracovišti mělo být věnováno více pozornosti při vytváření vhodného pracovního prostředí s odpovídajícím materiálním vybavením, a důkladným proškolením pracovníků a se zaměřením na řešení krizových situací.

6. Seznam literatury

1. Čírtková,L.: Policejní psychologie, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., Plzeň 2006, ISBN 80-86898-73-3.
2. Fiedler, Jiří: Komunikace v řízení, Česká zemědělská univerzita v Praze, provozně ekonomická fakulta, 2000, ISBN 80-213-0698- x, první vydání.
3. Fiedler, Jiří, Horáková, Jana: Komunikace v řízení, Česká zemědělská univerzita v Praze, provozně ekonomická fakulta, 2005., ISBN 80-213- 1295-51295-5, první vydání.
4. Hirigoyen,M.F.: Psychické násilí v rodině a v zaměstnání, Academia 2002, ISBN 80-200-994-9, vydání první.
5. Holeček, Václav,: Kapitoly z obecné psychologie pro učitele, Západočeská univerzita, Pedagogická fak. Katedra psychologie, 1994, za kol. autorů PhDr. ISBN 80-7043-124-5.
6. Kebza, Vladimír, Šolcová, Iva: Komunikace a stres, Státní zdravotní ústav, Praha 10, 2004, ISBN 80-7071- 246-5.
7. Lukeš,V.: Vybrané kapitoly ze sociální patologie, Psychologické pracoviště Policie ČR Č. Budějovice 1998.
8. Lukeš,V.: Policista a stres, Pracovní sešit, příloha časopisu Policista č. 11/2006.
9. Matoušková,I., Spurný,J.: Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, sro. 2005, ISBN 80-86898-37.
10. Mikuláščík,Milan: Komunikační dovednosti v praxi, Grada 2003, ISBN 80-247-0650-4, první vydání.
11. Pease, Allan: Řeč těla, jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla, Portál 2001, ISBN 80-7178-582-2, první vydání.
12. Reichel, Jiří: Komunikace a řízení, Praha 1983, řada IŘ F-55.
13. Rymešová,P., Chamoutová,K.: Průvodce psychologií osobnosti a sociální psychologií pro distanční studium, Česká zemědělská univerzita v Praze 2003, ISBN 80-213-0814-1.
14. Řezáč, Jaroslav: Sociální psychologie, Paido, Brno 1998, ISBN 80-85931-48-6.

15. Smejkal Vladimír: Abeceda společenského chování, Horizont Praha 1990, druhé vydání, ISBN 80-7012-030-4.
16. Thomson Peter Alman: Tajemství komunikace, 2001 ISBN 80-86135- 16- 0.
17. Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese, variabilita a patologie lidské psychiky, Portál, 1999 ISBN 80-7178 4-9, první vydání.
18. Vybíral, Zbyněk: Psychologie lidské komunikace, Portál 2000 ISBN80- 7178- 291-2, první vydání.

Ostatní zdroje:

19. Kriminologický sborník, ročník XXI/1977, č. 2, XXII/1978, č. 1, XXIII/1979, č.4.
20. Rozkaz ředitele OŘP Č. Budějovice, č. 13/2005, Směrnice pro činnost operačního střediska.
21. Směrnice pro výkon služby Městské policie Č. Budějovice ze dne 1.9.2004.
22. Věstník federálního ministerstva vnitra, část I, č. 17, Nařízení MV ČSSR ze dne 2. května 1972, kterým se vydávají směrnice pro činnost operačních středisek Veřejné bezpečnosti.
23. Wolfová, S.: list 2, blok č. 1 Výukový materiál PIS Brno.
24. Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému § 4, odst. 1.
25. Zákon č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky, § 6.
26. Zákon č. 133/1970 Sb. o působnosti federálních ministerstev § 18, odst. 2.
27. Závazný pokyn policejního prezidenta, č. 18/2005.
28. Závazný pokyn policejního prezidenta, č. 19/2005.
29. Závazný pokyn policejního prezidenta, č. 130/2001, čl. 11.
30. [HTTL://WWW.ssvp.wz.cz/Texty/asertivita.html](http://WWW.ssvp.wz.cz/Texty/asertivita.html). [online] ze dne 25.10.2005.
31. Českobudějovické listy, ze dne 19.10.2006, číslo 244, autor čtk.

7. Přílohy

Příloha č. 1, Dotazník komunikačně náročných situací.

Příloha č. 2, Tabulka výsledků dotazníkového šetření.

Příloha č. 3, Přepis telefonního záznamu občan - policista.

PŘÍLOHA Č. 1

DOTAZNÍK KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ

Policista se ve své praxi nezdává do komunikačně náročných situací. K jejich identifikaci směřuje tento dotazník. Data a závěry získané šetřením bude možné využít pro policejní praxi na operačních střediscích Policie ČR. Věnujte proto vyplnění dotazníku náležitou pozornost.

Dotazník má čtyři části:

Část A: obsahuje „nabídku“ komunikačních aktivit policisty a možných reakcí druhého účastníka komunikace. Náročnost, kterou pro Vás komunikační aktivity policisty a reakce druhého účastníka na ně představují, vyznačte prosím na každém řádku ve sloupci „NÁROČNOST“ podle škály:

Komunikační aktivitu (policisty), reakce druhého účastníka komunikace považují:

- | | |
|---------------------|---|
| - za velmi náročnou | 3 |
| - za náročnou | 2 |
| - na málo náročnou | 1 |
| - za nenáročnou | 0 |

Svůj (subjektivní) pocit připravenosti uvedenou komunikační aktivitu policisty a reakci druhého účastníka komunikace zvládnout, vyznačte ve druhém sloupci – „PŘIPRAVENOST“ podle škály:

- | | |
|----------------------------------|---|
| - cítím se velmi dobře připraven | 3 |
| - cítím se připraven | 2 |
| - cítím se málo připraven | 1 |
| - necítím se připraven | 0 |

ČÁST B: tvoří anamnestické údaje

- muž
- žena
- věk
- délka praxe u PČR
- délka praxe na operačním středisku Policie ČR

**U každé otázky je nutné vyplnit Náročnost i Připravenost.
Nutné odpovědět na všechny otázky.**

ČÁST A: AKTIVITA		NÁROČ- NOST	PŘIPRA- VENOST
1.	nepodléhat působení prvního dojmu		
2.	nepodléhat vlastnímu zkušenostnímu stereotypu v posuzování volajícího		
3.	neposuzovat věrohodnost slovního projevu a chování volajícího podle toho, jak se shoduje s představou, kterou jsem si vytvořil		
4.	vnímat pozitivní prvky v projevech volajícího		
5.	změnit původně vytvořený názor na volajícího		
6.	vnímat sám sebe jako kompetentního splnit nároky profesní role, adekvátně komunikovat		
7.	ptát se, požadovat informace k volajícímu		
8.	objasňovat smysl, účel komunikace, poučovat		
9.	požadovat informace od volajícího k věci		
10.	zjišťovat ochotu, schopnost volajícího komunikovat		
11.	motivovat, pobízet volajícího ke komunikaci		
12.	sdělovat volajícímu nepříjemnou zprávu		
13.	poučovat volajícího o možných následcích jeho jednání		
15.	nabízet řešení situace, problému		
16.	kritizovat, napomínat, varovat		
17.	podporovat, oceňovat, chválit		
18.	projevovat porozumění, být empatický		
19.	uklidňovat rozčileného jedince		
20.	přesvědčovat nedirektivně		
21.	omluvit se volajícímu		
22.	komunikovat s volajícím, který odmítá komunikovat		
23.	komunikovat s volajícím, který není způsobilý adekvátně reagovat: pro jeho špatný psych., fyz., duševní, stav fyzický stav		
24.	pro jeho intelekt		

25.	pro jeho nízký věk (děti)		
26.	pro jeho vysoký věk (osoby přestárlé)		
27.	pro jeho aktuální psychický stav (např. po sdělení tragické události)		
28.	komunikovat s volajícím, který jedná z pozice moci (dává najevo svoji převahu)		
29.	komunikovat s volajícím, který je arogantní		
30.	komunikovat s volajícím, který je v afektu		
31.	komunikovat s volajícím, který manipuluje		
32.	komunikovat s volajícím se sebevražedným úmyslem		
33.	v konfliktních situacích se cítím být nejistý		
34.	umění vyrovnat se s krizovou situací		
35.	při komunikaci jsem sklíčený		
36.	pochybuji o svých profesních schopnostech		
37.	komunikaci s volajícím omezují pouze na sdělení nejn nutnějších informací		
38.	mám potíže při komunikaci s volajícím		
39.	mám potíže při komunikaci po nepříjemném telefonátu		
40.	komunikovat na jakémoliv téma		

Jak se vyrovnáváte s psychicky náročnou situací ?

	ANO	NE
- o situaci nepřemýšlím		
- svěřím se osobě mně blízké (manželka, kamarád)		
- svěřím se kolegovi		
- svěřím se nadřízenému funkcionáři		
- svěřím se psychologovi		
- provádím relaxační cvičení		
- sportuji		
- jiný způsob		

Vámi zvolenou odpověď označte křížkem

ČÁST B:

- muž	
- žena	
- věk	
- délka praxe u PČR	
- délka praxe na operačním středisku Policie ČR	

PŘÍLOHA Č. 2 TABULKA VÝSLEDKŮ

NÁROČNOST							PŘIPRAVENOST					
Otázka	3	2	1	0	Index	Pořadí	3	2	1	0	Index	Pořadí
1	7	17	19	0	1,68	15	13	30	1	0	2,27	10
2	3	26	13	2	1,68	15	12	32	0	0	2,27	10
3	5	19	19	1	1,64	16	8	36	0	0	2,18	15
4	5	18	17	4	1,55	19	13	29	2	0	2,25	11
5	4	24	15	1	1,7	14	9	30	1	0	2	21
6	8	18	14	4	1,68	15	17	25	2	0	2,34	6
7	6	13	18	7	1,41	19	23	17	4	0	2,43	2
8	6	14	22	2	1,55	19	10	30	4	0	2,14	17
9	10	15	15	4	1,7	14	22	19	3	0	2,45	1
10	7	20	16	1	1,75	13	16	25	3	0	2,32	7
11	13	17	13	1	1,95	9	18	25	1	0	2,39	3
12	20	18	5	1	2,36	5	12	31	1	0	2,35	5
13	8	18	15	3	1,7	14	12	28	4	0	2,18	15
15	7	16	18	0	1,61	17	14	28	2	0	2,27	10
16	4	17	23	0	1,57	18	7	35	2	0	2,11	18
17	7	9	21	7	1,36	20	9	32	3	0	2,14	17
18	2	17	21	4	1,34	21	13	27	4	0	2,2	14
19	12	21	8	3	1,95	9	10	32	2	0	2,18	15
20	11	21	10	2	1,95	9	6	37	1	0	2,11	18
21	4	8	2	12	1,1	25	13	20	0	1	2,25	12
22	20	20	2	2	2,32	6	8	29	6	1	2	21
23	25	14	4	1	2,43	4	9	28	7	0	2,05	19
24	17	21	5	1	2,23	7	9	32	2	0	2,11	18
25	6	24	13	1	1,8	11	9	32	3	0	2,14	17
26	15	17	11	0	2,04	8	10	32	2	0	2,18	15
27	20	19	4	1	2,32	6	10	30	4	0	2,14	17
28	25	12	3	1	2,45	3	15	27	2	0	2,3	9
29	26	15	2	1	2,5	2	9	33	2	0	2,2	14
Otázka	3	2	1	0	Index	Pořadí	3	2	1	0	Index	Pořadí

30	24	17	2	1	2,45	3	10	31	3	0	2,16	16
31	15	20	5	0	2,04	8	8	28	8	0	2	21
32	36	5	2	1	2,72	1	14	21	9	0	2,11	18
33	5	28	7	4	1,77	12	10	25	9	0	2,02	20
34	9	25	7	3	1,91	10	10	32	2	0	2,18	15
35	1	11	19	13	1,16	1	26	12	30	2	2,23	13
36	5	10	16	13	1,16	24	15	28	1	0	2,32	8
37	3	11	25	5	1,27	22	11	30	3	0	2,18	15
38	2	9	14	19	0,86	27	19	23	2	0	2,39	3
39	5	11	17	11	1,23	23	12	29	3	0	2,18	15
40	5	10	21	8	1,27	22	16	28	0	0	2,36	4

Nejnáročnější komunikační aktivita **Nejlépe připraveni**

Méně náročná komunikační aktivita **Nejméně připraveni**

PŘÍLOHA Č. 3

Policista: prosím policie

Volající: policie, taky Klára Vorlová České Budějovice, můj otec je primář soudního lékařství, zrovna se mi ztratily doklady včetně peněženky, mně jde o ty doklady, kde byla kreditní karta a byla bych ráda, kdyby se něco stalo a zablokovali jste mi kartu a všechno ostatní

Policista: kartu si musíte zablokovat vy slečno sama jako

Volající: jak to mám asi udělat, když on momentálně nikdo není na české spořitelně, tak to mám udělat asi jak.

Policista: správně byste měla mít napsaný nějaký číslo

Volající: momentálně žádné číslo napsané nemám, když mi ukradli peněženku

Policista: jo, kde vám to ukradli

Volající: já vám můžu dát momentálně svůj pin, kterej znám z hlavy, aby ste to zařídili

Policista: to mi nedávejte o já ani zařídít nemůžu, protože oni budou potřebovat nějaký vaše jako iniciály, ale. Já vám kdyžtak dám číslo jo nějaký.

Volající: jaký číslo proboha. Před 14 dnima mi ukradly psa a a a opět jihočeská policie je úplně totálně v prdeli. Teď mi ukradli peněženku, bylo tam 5 tisíc, teď já a a a neudělám nic.

Policista: sklidněte se, tak si to máte hlídat jako, tak si to máte hlídat jako zaprví.

Volající: jak si to mám hlídat, bylo to u mně.

Policista: no tak jste to hlídala asi špatně teda.

Volající: aha asi špatně jo v pořádku.

Policista: jo, kde vám to ukradli.

Volající: na diskotéce v Krajinský.

Policista: dobře, takže se seberte a zajděte na obvodní oddělení do ulice 28. října to je kousek od Krajinský, tam se domluvíte.

Volající: a co tam a co tam, tam mě budou držet do do tří do rána .

Policista: tak co chcete teda.

Volající: jako co.

Policista: a co chcete vy udělat.

Volající: já nevím, abyste postě.

Policista: tak tam zajděte a tak.

Volající: zajeli do Krajinský, zavřeli Krajinskou a nechali všechny prošacovat.

Policista: no to je jasný no to není možný.

Volající: jinak tu peněženku nedostanu zpátky.

Policista: to není možný jako tohleť.

Volající: není není možný samozřejmě.

Policista: jo takže zajděte do toho do ulice 28. října am se s nima domluvte.

Volající: tak to je vynikající.

Policista: jo.

Volající: ehm supr super vynikající, takže prostě tady normálně občan prostě je úplně k hovnu a všichni zloději můžou si cokoliv.

Policista: prosím vás uklidněte se jo.

Dat č. 372, kanál 01 začátek 14/10/06 4:04:12, trvání 00:02.18, záznamové zařízení Comguard CG_CB N*01

