

POLICEJNÍ AKADEMIE ČESKÉ REPUBLIKY V PRAZE

Fakulta bezpečnostního managementu

Katedra společenských věd

Krizová intervence Policie České republiky

Diplomová práce

Crisis Intervention of the Czech Police

VEDOUCÍ PRÁCE

doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.

AUTOR PRÁCE

Bc. Ladislav Hubený

PRAHA
2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Prostějově dne 04. 09. 2023

Bc. Ladislav Hubený

Poděkování

Na tomto místě bych velmi rád poděkoval vedoucímu své diplomové práce doc. JUDr. Mgr. Jožovi Spurnému, Ph.D. sekundárně za jeho ochotu, velice vstřícný přístup, cenné rady a odborné vedení při psaní diplomové práce a primárně za to, jakým je člověkem.

Pokud jsem v životě dosáhl vysoko, tak je to díky tomu, že jsem stál na láskyplných ramenou milujících rodičů Ladislava Hubeného a Pavlínky Hubené a vznášel se na perutích lásky, které mi dala má přítelkyně Alička a dcera Marilynka, kterým uctivě děkuji za jejich podporu.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá činností krizových interventů Policie České republiky. Těžiště práce tvoří zobecněné zkušenosti autora opírající se o teoretické poznatky s cílem vytvořit metodiku pro začínající krizové interventy. Teoretická část je koncipována do dvou kapitol. První kapitolu tvoří odborné teoretické poznatky a druhá kapitola je autorskou tvorbou autora práce. Ve třetí kapitole je prezentována kazuistika krizových intervencí, jež je doplněna o autorovu sebereflexi. Čtvrtá kapitola je věnována kvalitativnímu výzkumu se zaměřením na zjištění možných faktorů sociálně psychologického rázu, které pozitivně či negativně ovlivňují krizovou intervenci Policie České republiky.

KLÍČOVÁ SLOVA

krizová intervence * krize * trauma * komunikace * autorská tvorba * kazuistika*
Policie ČR * kvalitativní výzkum * otevřené kódování

ABSTRACT

The diploma deals with activities of Czech police crisis counsellors. The aim of the diploma is author's general experience which is based on theoretical knowledge to make methodology for crisis counsellor beginners. Theoretical part is divided into two chapters. The first chapter consists of special theoretical knowledge and the second chapter is the author's work. There is crisis case interpretation presented in the third chapter which is supplemented by author's self-reflection. The fourth chapter deals with qualitative research of possible factors of social-psychological character findings which affect crisis intervention of Czech police in a positive or negative way.

KEYWORDS

crisis intervention * crisis * trauma * communication * author's work * case interpretation * Czech police * qualitative research * open coding

Obsah

Úvod.....	7
1 Teoretická část.....	10
1.1 Vymezení primárních pojmů.....	10
1.2 Právní úprava krizové intervence Policie České republiky.....	12
1.3 Psychologické poznatky.....	17
1.3.1 Fáze smutku.....	17
1.3.2 Krizová reakce.....	18
1.3.3 Trauma.....	22
1.4 Krizová intervence jako komunikačně náročná situace.....	32
1.4.1 Komunikace.....	32
1.4.2 Druhy komunikace	34
1.4.3 Komunikačně náročné situace	38
1.4.3.1 Sdělení tragické zprávy.....	38
1.4.3.2 Komunikace se sebevrahem.....	40
1.4.3.3 Komunikace s dítětem.....	44
1.5 Psychologická intervence.....	50
1.6 Emoce v krizové intervenci.....	61
2 Autorská tvorba.....	66
2.1 Krizová intervence.....	66
2.2 Role krizového intervenanta.....	67
2.3. Krizová intervence a její přínos.....	72
2.4 Druhy krizových intervencí.....	75
2.5 Fáze krizové intervence v prostředí Policie České republiky.....	77

2.6 Životnost krizového intervenanta.....	84
3 Osobní zkušenost autora.....	86
3.1 Kazuistika číslo 1.....	87
3.2 Kazuistika číslo 2.....	93
3.3 Kazuistika číslo 3.....	99
4 Kvalitativní výzkum.....	109
4.1 Předmět výzkumu.....	109
4.2 Výzkumný problém.....	109
4.3 Cíl výzkumu.....	109
4.4 Výzkumná metoda.....	109
4.5 Výzkumné otázky.....	114
4.6 Selekcce respondentů.....	115
4.7. Metoda sloužící ke sběru dat.....	116
4.8. Vyhodnocení rozhovoru metodou otevřeného kódování.....	118
4.9. Výstup z kvalitativního výzkumu.....	135
Závěr.....	142
Seznam použité literatury a zdrojů.....	144
Monografie.....	145
Přednášky.....	146
Audioknihy.....	146
Filmy.....	146
Zákonná úprava.....	147
Webové stránky.....	147

Úvod

Předmětem této diplomové práce je krizová intervence u Policie České republiky. Selekce tématu byla realizována vzhledem k faktu, že se jedná o atraktivní téma a autor diplomové práce je krizovým interventem Policie České republiky. Je zjevné, že se v této práci zrcadlí jeho teoretické znalosti a praktické dovednosti v oblasti vymezeného fenoménu.

Východiskem pro vypracování této diplomové práce je primárně empirická zkušenost autora osvojená výkonem činnosti krizového intervenanta Policie České republiky, dále studium odborné literatury zabývající se danou problematikou a autorova personální kazuistika.

Těžiště práce tvoří zobecněné zkušenosti autora opírající se o teoretické poznatky s cílem vytvořit metodiku pro začínající krizové interveny.

Teoretická část diplomové práce je koncipována do dvou kapitol. Teze první kapitoly spočívá v selekci a demonstraci relevantních sofistikovaných poznatků, jejichž prezentace je pro správné uchopení tématu nezbytná. V této části jsou explicitně vyjádřeny a definovány základní pojmy. Je zde vymezená právní úprava krizové intervence Policie České republiky, krizová intervence Policie České republiky jako komunikačně náročné situace, psychologická intervence, psychologické poznatky.

Druhá kapitola vychází z faktu, že krizová intervence Policie České republiky je specifické téma a půdou dosud netknutou teoretickými poznatky renomovaných autorů. Dílčí témata jsou sice okrajově rozpracována, ale fatálně zde absentuje literatura zasvěcená primárně vymezené problematice. Intence spočívá v transformaci zdánlivé nevýhody v benefit v tom úhlu pohledu, že se autor práce může vydat tam, kam se dosud žádný nevydal a přetavit sérii empirických vědomostí v teoretické poznatky, ve kterých jsou absorbovány veškeré teoretické znalosti a praktické dovednosti autora. Jedná se tedy o autorskou tvorbu.

Praktická část diplomové práce je rovněž konceptuálně rozdělena na dvě kapitoly. První je zasvěcena osobní zkušenosti autora. Koncept kapitoly spočívá

v demonstraci autentických úředních záznamů o krizové intervenci doplněných o autorovu sebereflexi s důrazem na vymezení prvků, které jsou sekundárním předmětem této práce. Předmětem druhé kapitoly praktické části je kvalitativní výzkum realizovaný s krizovými interventy Police České republiky, jejich prožívání krizových intervencí, vzájemné interakce osobního života krizového intervenanta a samotných krizových intervencí, dále sociálně psychologické faktory ovlivňující pozitivně a negativně realizaci krizové intervence.

Výzkumným problémem diplomové práce jsou sociálně psychologické faktory, které ovlivňují pozitivně a negativně realizaci krizové intervence a interakce osobního života krizových interventů Policie České republiky .

Kompozicí a demonstrováním těchto faktorů lze dosáhnout pozitivního výstupu tím, že krizový intervent znalý negativních faktorů, je dokáže eliminovat již v jejich počátcích, přičemž se na opačné straně spektra dokáže soustředit na ty faktory, které pozitivně ovlivňují realizaci krizových intervencí. Za účelem získání předmětných dat, jejichž zdrojem jsou krizoví intervenenti, došlo pro naplnění účelu této práce k selekci kvalitativní metody polostrukturovaného rozhovoru. Tento rozhovor byl následně revidován a analyzován metodou otevřeného kódování. Otevřené kódování umožňuje kvalitně a podrobně analyzovat dialogy, kde respondenti reagují na otázky, jejichž zodpovězení povede k explicitnímu vymezení výše uvedených faktorů.

K zodpovězení výzkumných otázek byla vybrána metoda polostrukturovaného rozhovoru, jenž byl realizován s kvartetem krizových interventů (respondentů). Z těchto dialogů byla realizována podrobná analýza pomocí otevřeného kódování. Jednotlivé rozhovory jsou zachyceny na kamerovém záznamu, který je ve formě DVD nosiče neodlučitelnou přílohou této diplomové práce. Rozhovory byly transformovány taktéž do tištěné podoby (vymezeny v přílohové části), ze které došlo k extrahování odpovědí a jejich kategorizování do specifických kategorií. Kategorie byly dále řazeny do generalizovaných kategorií pojmenovaných jako faktory. Prostřednictvím těchto faktorů můžeme definovat relevantní poznatky o faktorech sociálně psychologického rázu, které ovlivňují pozitivně a negativně realizaci krizových intervencí ze strany krizových interventů Police České republiky.

Takto kompletovaný a evidovaný průběh otevřeného kódování dovolí vyhledat odpovědi nejen na stanovené dílčí výzkumné otázky, ale také na hlavní výzkumnou otázku.

Primárním cílem dané diplomové práce je realizovat soubor relevantních poznatků „know how“ o krizové intervenci Policie České republiky, které autor v počátcích své kariéry absentoval, a tyto explicitní a impozantní poznatky by způsobily inverzi v osobnostní kvalifikaci při realizaci prvních krizových intervencí. Sekundárním cílem diplomové práce je vymezit sociálně psychologické faktory, které působí pozitivně a negativě na realizaci krizových intervencí. Nutno však vzít v potaz, že každá krizová intervence je specifický organický proces, jenž se skládá z řady nekonstantních prvků. Z výše uvedených důvodů a z logiky věci tedy nelze vytvořit univerzální manuál, který by šlo dogmaticky interpretovat. V kontextu s výše uvedeným textem si krizový intervent musí osvojit taxativní dovednosti, které jsou specifikovány v této práci. Předmětné téma rovněž evokuje otázku - Co je řemeslem krizového intervenanta? Je snad indicie na vymezenou otázku uvedena v názvu literárního díla „*Smrt je mým řemeslem*“?¹ Autor věří, že v této diplomové práci je pevně zakotvena odpověď na výše uvedenou otázku.

¹ Autorem díla je Robert Merle

1 Teoretická část

Kompozice a kritéria pro tuto kapitolu vycházejí z retrospektivy autora k počátkům jeho kariéry krizového intervenanta Policie České republiky v kontextu s konfrontací současného vědomí autora, z čehož pramení otázka: *„Absorpce jakých adekvátních znalostí by mi usnadnila, jakožto počínajícímu krizovému interventovi Policie České republiky, vstup do divoké a nepředvídatelné řeky krizových intervencí?“* Intence spočívá v demonstrování těchto sofistikovaných a relevantních poznatků.

1.1 Vymezení primárních pojmů

Pro správné uchopení tématu je nezbytné definovat základní pojmy, které lze považovat za obligatorní v kontextu s předmětem této diplomové práce. Dříve, než svou pozornost upřeme na pojem krizová intervence, jakožto na nedílný celek, se explicitně zaměříme na jednotlivé komponenty tohoto pojmu.

Krize – pojem krize je v současné době hojně reflektován médii s různými přívlastky. Co se týče typologie krizí, tak může se jednat o ekonomickou krizi, morální krizi, krizi finanční, vývojovou krizi, separační krizi, krizi citové vazby. Avšak pro účely této práce nás zajímá především krize pramenící ze ztráty. Krize *„je takový rozhodný okamžik v našem životě, kdy dochází k nebezpečnému stavu vývoje situace a může dojít až k ohrožení naší integrity nebo existence. Opět se spouští celková dlouhodobá stresová reakce jen s tím rozdílem, že není jeden stresor, ale celý soubor stresorů. Nástup krize je pozvolný nebo okamžitý. Psychická krize má svá pravidla průběhu, různě dlouhé trvání, různé příčiny a je definována jako reakce na vnější události, kdy je jedinec neschopen tyto události zvládnout, čelit jim s uplatněním svých obvyklých adaptačních mechanismů a dřívějších zkušeností.“*²

2 CHMELOVÁ, Martina. Krize [online]. [cit. 2023-08-17]. Dostupné z: <https://www.alfabet.cz/pece-o-sebe/pece-o-pecujici/krize/>

„Vývojové fáze krize dle Geralda Caplana:

expozice – osoba je konfrontována s nepředvídanými okolnostmi nebo s předvídanými skutečnostmi, ale nezvládnutelnými vlastními adaptačními možnostmi, roste napětí, úzkost.

pokusná řešení – postižený se sám pokouší vzdorovat situaci, hledá a ověřuje cesty zvládnutí obtíží, úzkost a napětí přetrvává, hrozí chronicita stavu s trváním i dlouhé období (i několik let např. neuspořádané partnerské problémy).

mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů – vrchol krize může být překročen, jestliže se daří uskutečňovat konstruktivní kroky, které nejsou v rozporu s objektivní realitou života postiženého. Narůstá pocit uvolnění, ustupuje tíseň a pocity bezmoci, obnovují se kompetence.³

Krize je především přirozeným stavem, na který není nikdo přirozeně připraven. Lze říci, že krize může být podnětem k vývoji, protože to je situace, jež člověka nutí hledat řešení. „Po dobu trvání krize je člověk obvykle motivován situaci řešit a je otevřen i neobvyklým a tvořivým možnostem a učení. Krize na jedné straně ohrožuje, a na druhé straně má formativní a růstový potenciál.“⁴

Doba trvání krize

Brož a Vodáčková uvádějí, že „různé typy krize mají různou trajektorii z hlediska času. Pokud stresor přijde zvenčí náhle a nečekaně – u situační krize a krize pramenící z náhlého nečekaného stresoru - je nástup krize obvykle strmý. V závažnějších situacích může mít reakce na krizi podobu šoku (minuty, hodiny) a o něco později formu akutní stresové reakce (hodiny, dny a několik málo týdnů).“⁵

Z uměleckého hlediska lze konstatovat, že krize je matkou velkých příběhů. Příčiny vzniku krize lze spatřovat ve změně oproti původnímu stavu, která spočívá ve vykolejení z trasy komfortní zóny do míst, do nichž se daný člověk

3 CHMELOVÁ, Martina. Krize [online]. [cit. 2023-08-17]. Dostupné z: <https://www.alfabet.cz/pece-o-sebe/pece-o-pecujici/krize/>

4 BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. Krizová intervence v kazuistikách. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0811-2, s. 36.

5 BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. Krizová intervence v kazuistikách. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0811-2, s. 39.

dosud nevydal. Jedná se o úmrtí milovaných osob, ukončení vztahu, onemocnění atd.

Intervence – pojem lze obecně interpretovat jakožto zásah, nebo zákrok.

Policie České republiky - „*Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor.*“⁶, který byl původně zřízený zákonem České národní rady č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky ze dne 21. června 1991, přičemž byl dne 1. ledna 2009 nahrazen zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. „*Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.*“⁷

Krizová intervence – Špatenková uvádí, že krizová intervence „*znamená zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi. Můžeme jí vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, která způsobuje změnu v jejich navykém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů.*“⁸

1.2 Právní úprava krizové intervence Policie České republiky.

Je vymezena v Pokynu policejního prezidenta ze dne 26. září 2016.

Systém krizové intervence

„(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

⁶ § 1 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění k 01.06.2023

⁷ § 2 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění k 01.06.2023

⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9, s.13.

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 oběti, 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,

2. zvláště zranitelná oběť trestných činů 38,

3. další osoba zvláště traumatizovaná trestným činem (svědek),

c) oběť mimořádné události, zejména 1. oběť krizové situace,

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,

e) osoba, jíž je poskytována krátkodobá ochrana.

(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 systému krizové intervence je prevence rozvoje psychických potíží spojených s prožitím traumatizující události a zabránění vzniku či prohlubování druhotné újmy 43) způsobené trestným činem či mimořádnou událostí.“⁹

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 intervenanta,

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 intervenanta.

(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,

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.¹⁰

Koordinátor a lektor systému krizové intervence

„(1) Koordinátorem systému krizové intervence je psycholog 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 psycholog, který úspěšně absolvoval

a) školení lektorů systému krizové intervence zajišťované oddělením vedoucího psychologa a

b) akreditovaný výcvik v krizové intervenci u k tomu oprávněné externí organizace.

(4) Lektor systému krizové intervence zejména

a) odpovídá 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).“¹¹

¹⁰ Čl. 24 Pokyn policejního prezidenta ze dne 26. září 2016

¹¹ Čl. 25 Pokyn policejního prezidenta ze dne 26. září 2016

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.

(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 dokumentu evidovaného v informačním systému ETR v časové posloupnosti zaznamená

a) informace 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, e) další události související s činností linky pro podporu systému krizové intervence. (6) Krizovou intervenci 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 intervenci 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.“¹²

1.3 Psychologické poznatky

1.3.1 Fáze smutku

- **„I. Popření události** – forma sebeobran, jedná se o šokovou reakci doprovázenou negativním přístupem, příjemce zprávy se jí snaží interpretovat jako nepravdivou. Přijaté informace si osoba přijímá výběrově.
- **II. Agrese** – příjemce si je vědom, že již nemůže popírat danou situaci. Pocit bezmoci se v něm transformuje v agresi, která může být zaměřená vůči jeho vlastní osobě (formou sebeobviňování) nebo vůči okolí. Agrese se může projevit také jako neochota kooperovat s Policií České republiky atd.
- **III. Smlouvání** – fáze, pro kterou je typická naděje v možnost ovlivnit, případně změnit vzniklou situaci, byť i se smrtelnými následky. Jedinec hledá pomoc nejen u vyšší moci, kdy se prostřednictvím modliteb snaží změnit danou situaci, ale obrací se také na jedince, kteří nabízejí parapsychologické služby, jakou jsou vědmy, jasnovídců atd.
- **IV. Deprese** – uvědomění situace pramení v hluboký smutek stupňující v depresi. Jedná se o fázi, kterou je nezbytné „odžít“. Pro tuto etapu je typický smutek, úzkost, beznaděj.
- **V. Smíření** – dochází k postupnému vyrovnání se se ztrátou. Psychické uvolnění se zrcadlí v návratu racionality a kooperace s okolím, avšak výstupem z této fáze může být rezignace a beznaděj.“¹³

12 Čl. 24 Pokyn policejního prezidenta ze dne 26. září 2016

13 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 91.

1.3.2 Krizová reakce

„Obvykle probíhá v určitých fázích, které lze vymezit na základě specifických změn v chování jedince. Švédský psycholog B. Lagerback, který se oběťmi trestných činů zabývá již téměř čtvrt století, popisuje mechanismy duševní obrany ve čtyřech etapách:

- 1. šok – bezprostřední reakce na trestný čin,*
- 2. reakce – psychika se prostřednictvím obranných mechanismů brání tomu, aby se jí trestný čin zmocnil,*
- 3. hojení – postupné zpracování nepříjemných zážitků,*
- 4. nová orientace – zvládnutá krize znamená nárůst duševní velikosti, která člověku pomůže obstát v budoucích krizových situacích.“¹⁴*

„Sedm fází posttraumatického cyklu dle D.S. Everstine a L. Everstine

Jednotlivé fáze trvají v rámci hodin nebo dní. Jedná se o:

- šok (doprovázený afektivními a teatrálními projevy)
- popření
- deprese
- kolísání nálady
- zlost (často generalizována na osoby stejného pohlaví a spojena s obviňováním okolí)
- filozofická reflexe
- zklidnění (přijmutí životní změny a reformulace budoucnosti).“¹⁵

Dle Velikovské lze jednoduše a přehledně členit fáze vyrovnání s traumatickou událostí na stádia akutní, postakutní a nové nabytí životní rovnováhy. *„Etapy jsou charakteristické nejen změnami v prožívání obětí, revizí jejího postoje k*

14 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 92.

15 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 92.

traumatizující události, ale i rozdílností jejich potřeb, což je důležité pro vhodné jednání s ní.¹⁶

- 1. Akutní fáze** – Velikovská uvádí, že tato „fáze představuje nejen samotnou primární viktimizaci, ale i určitou dobu těsně po útoku, kdy oběť přichází mimo jiné do kontaktu s orgány činnými v trestním řízení, především pak s Policií ČR a případně i jejími krizovými interventy. Vzhledem k tomu, že je oběť v okamžiku útoku zpravidla zaskočena, není schopna přiměřeně reagovat a její chování lze popsat jako „ztuhnutí úlekem“ (což hraje agresorovi do karet, neboť oběti znemožňuje obranu).¹⁷ Čírtková uvádí, že „ztuhnutí je vystřídáno dezorganizací. Poškozený se cítí a jedná zmateně. Nemůže a nechce uvěřit tomu, co se odehrálo. Uplatňují se obranné mechanismy, zejména popření nebo regrese.“¹⁸ Čírtková také zdůrazňuje, že „celková psychická dezorganizace se projevuje neschopností srozumitelně se vyjadřovat, souvisle mluvit a racionálně uvažovat. Přirozené jsou rovněž poruchy fungování paměti, zejména procesu vybavování. Délka této fáze je individuálně odlišná, od několika hodin až po delší časový úsek v rozpětí několika dnů.“¹⁹ Velikovská poukazuje na poznatek Vágnerové, která doplňuje, že ve „výjimečných případech může u oběti dojít ke zkratkovité reakci (např. suicidálního charakteru).“²⁰ Velikovská dodává, že ze „zkušenosti z práce s oběťmi lze dodat, že se jedná o ojedinělou akutní reakci na stres, rozvíjející se nejčastěji ve formě neanticipovaného impulzivního jednání, jehož cílem nemusí být přímá autodestruktivní snaha, byť toto jednání k vlastnímu ohrožení bezprostředně směřuje

16 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 93.

17 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 93.

18 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 192.

19 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 192.

20 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 93.

(osoba se bez rozmyslu rozběhne do silnice).²¹ „Může se vyskytnout u přeživších obětí, ale i u pozůstalých po jejich vyrozumění o úmrtí blízké osoby ať už ve spojitosti s jejich exaltovanými pocity viny, či strachem z budoucnosti bez přítomnosti zesnulého apod. Základ akutního reakčního kontinua, na kterém se pohybují všechny oběti trestných činů, tvoří emoce a jimi ovlivňované psychické a tělesné pochody, přičemž pravděpodobně záleží na určitém individuálním naturelu, jenž ovlivňuje jejich přímou/nepřímou manifestaci. Krajní hodnoty reakčního kontinua představuje extrémně expresivní vzorec chování a nevědomě kontrolovaný vzorec chování.“²²

„a) **Expresivní reakce** je typická emocionálním zaplavením a rychlou mobilizací sil ve smyslu útěk – útok. Takoví lidé zpravidla rychle přivolají pozornost okolí, neboť výrazně střídají emoce, jsou často dezorientovaní (nevědí, že s nimi někdo mluví již delší dobu). Z hlediska chování mají narušenou koordinaci (mohou působit jako opilí), tempo řeči (vyskytuje se až slovní salát jako úlevová reakce na přežití), v tělesných projevech dochází ke zrychlení fyziologických funkcí, psychomotorickému neklidu, třesu, výrazné mimice, pohybům očí, silnému pocení, návalům horka.

b) **Kontrolovaná reakce** je prognosticky závažnější. Vyznačuje se emocionálním zamrznutím (v úplném extrému mdlobami) s disociativními prožitky distorze času (např. zpomalení), derealizací (pocit neskutečna, snění), depersonalizací (pocit, že událost se osobě neděje, ale je jen divákem), typickou ztuhlostí v chování, zpomaleností, nemotorností a neschopností porozumět verbálním sdělením. Tělesně pak dochází ke zpomalení fyziologických procesů, bledosti až promodrání kolem úst, minimální mimice, maskovanosti tváře (možný) je až nejapný úsměv, chladným končetinám a rozšířeným zorničkám. Pasivní obranná reakce však

21 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 93.

22 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 93.

jen chrání tyto jedince před přívalem neúnosných emocí a nebezpečí tkví v okamžiku, kdy konečně „pustí“ své emoce ven.“²³

- 2. Postakutní fáze** – *„Stádium charakteristické postupným zpracováním traumatizující události. Oběť se snaží k nepříjemné zkušenosti zaujmout přijatelný postoj, aby se mohla zdravě adaptovat na novou životní realitu.“²⁴ Čírtková uvádí, že oběť „zpravidla kolísá mezi dvěma polohami, které se střídají v čase. Pro první polohu je příznačné, že se postižený jedinec k traumatické události prožitkově nevrací. Hovoří o ní, konfrontuje své pocity v komunikaci s ostatními z blízkého okolí, je znovu zaplavován silnými emocemi smutku či zloby, strachu, odporu i pocity viny. Druhá poloha je psychologicky opačná. Oběť odmítá o traumatu hovořit a snaží se popřít své přirozené pocity, stahuje se do sebe. Touto dynamikou se vysvětlují časté výkyvy v náladách a chování poškozených a obětí.“²⁵ „Jedinec se postupně smiřuje se vznikou situací, pochopení a racionální zpracování situace postupně zatlačuje původní pocity zoufalství a smutku. Přivyknutí novým okolnostem a prožitkové zpracování krize však není stabilní, časté bývají kratší či delší úseky dekompenzace, ve kterých dochází k reevokaci původních stavů a prožitků jako pláč, bezradnost, ztráta životní perspektivy apod.“²⁶*
- 3. Nové nabytí životní rovnováhy** – *Velikovská tvrdí, že „závěrečné“ stádium lze charakterizovat jako konečné přizpůsobení novým životním podmínkám (ať už opětovným začleněním do společnosti, či maladaptivně izolací v domácnosti)²⁷, postupné odpoutání se oběti od zločinu, vyrovnání se s problémem.“²⁸ Čírtková uvádí, že „vzpomínky ztrácejí*

23 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 94.

24 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 95.

25 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 192.

26 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 192 - 193.

27 Výjimku mohou tvořit osoby, kterým byl v důsledku trestného činu způsobem tak vážný tělesný handicap, že se budou muset prakticky celý život přizpůsobovat intaktnímu prostředí.

28 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 96.

bezprostřední emocionální náboj, jsou integrovány do kontinua prožívání, jedinec si zvolil individuální způsob náhledu na prožitou újmu. Dost často se setkáváme s tím, že jedinec rezignuje, je netečný, lhostejný a bagatelizuje vzniklou újmu.“²⁹ „Podstatou této fáze je psychická reorganizace oběti. To prakticky znamená, že narušená, otřesená, neboli dezintegrovaná osobnost oběti se znovu integruje.“³⁰ V prožívání člověka už „nejsou veškeré city vázány na kritický incident. Jedinec začíná disponovat volnou emocionální energií, kterou může investovat do nových prožitků. Je však třeba poznamenat, že oběť nezapomíná zcela na prožité trauma.“³¹ Ve zpracované formě zůstává nedílnou součástí její osobnosti, neboť sebepojetí, struktura životních jistot a hodnot jsou už v důsledku prožitého pozměněny.

1.3.3 Trauma

„Jednou jsem viděl slunce zapadat třiačtyřicetkrát.

A po chvílce jsi dodal: „Víš, když je člověku moc smutno, má rád západy slunce...“

„Tedy v den, kdy jsi viděl západ třiačtyřicetkrát, bylo ti tolik smutno?“

Ale malý princ neodpověděl.“³²

Navzdory autorově averzi vůči zbraním a násilí užije tuto metaforu, jež evokuje jednu z podstatných aktivit krizového intervenanta a tezí samotné krizové intervence. S trochou imaginace lze subjekt krizové intervence (intervenovaná osoba) vnímat jakožto pistoli, trauma a z něj jako pramenící energii, zaseklý náboj, který v případě nevystřelení (nevybití energie) může explodovat a defragmentovat nejen vnitřní mechanismus zbraně, ale i vnější strukturu a transformuje se poté v posttraumatický stresový syndrom. Krizový intervenant

29 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 193.

30 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 193.

31 ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3, s. 192.

32 SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

vystupuje v roli střelce manipulujícího se zbraní s intencí vystřelit náboj, přičemž zbraň může explodovat v jeho rukou.

„Jelikož nemáme ani rychlost antilopy, ani smrtící tesáky a drápy geparda, náš mozek často naše schopnosti k záchraně života pouze odhaduje. Díky této nejistotě jsme skvěle disponovaní k závažným traumatickým symptomům. Zvíře - jako hbitá a rychlá antilopa - ví, že je kořistí a své prostředky k přežití důvěrně zná. Vycítí, co je třeba udělat a udělá to. Podobně si je gepard jistý, díky své stokilometrové rychlosti, zákeřným tesákům a drápům, že je predátorem. Lidské zvíře však svou roli tak jasně určenou nemá. Tváří v tvář smrtelnému nebezpečí bývá racionální mozek nezřídka zmaten a potlačí naše instinktivní pohnutky. I když může mít toto potlačení svůj dobrý důvod, doprovází jej zmatek, který vede k tomu, co nazývám „komplexem Medúzy“ - k dramatu zvanému trauma. V řeckém mýtu o Medúze může zmatek, který se člověka zmocní, když pohlédne smrti do tváře, proměnit tohoto nešťastníka v kámen. Stejně i my můžeme doslova zmrznout strachy a stát se obětí traumatických symptomů.“³³ Velikovská poukazuje, že traumatem se ze „starořečtiny rozumí poranění, zranění, rána, která může být spatřována nejen v psychické, ale i tělesné rovině a může výrazným způsobem determinovat interakci člověka s jeho prostředím. Ač může asociovat finální, respektive statický stav osoby, jedná se o proces, který je nejen obtížně postihnutelný, ale i predikovatelný, co do eventuálního vývoje. V případě obětí trestných činů je popis traumatu o to složitější, byť jistě existuje celá řada možných důsledků viktimizace, velká část z nich je těžce prokazatelná. Vzhledem k tomu, že jsou dopady kriminálního jednání na jednotlivé oběti naprosto individuální, nelze podat jejich jednoznačný výčet a vystupňovat jejich závažnost.“³⁴ Kolk tvrdí, že „trauma není událost, která se stane, ale trauma je reakcí na událost. Jedním z polehčujících faktorů proti traumatizaci je to, kdo je tu pro Vás v tu konkrétní dobu. Když Vás jako dítě kousne pes je to velmi děsivé a ošklivé, ale když Vás rodiče zvednou a řeknou “ Oh, vidím, že jsi ve špatném stavu. Dovol mi, abych ti pomohl.“ Kousnutí psem se nestává velkým

33 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 36.

34 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 103.

problémem, protože základ vaší bezpečnosti nebyl zničen. Kolk rovněž sděluje, že „traumatizovaní lidé mají obrovský problém prožívat potěšení a radost, ale hlavním problémem jsou naše hormony a naše fyziologické impulsy, které mají co dočinění s přežitím. Vaše tělo je neustále mobilizováno k boji. Projevují se u Vás všechny druhy fyziologických abnormalit. Endokrinní abnormality, což opravdu ničí Vaše fyzické zdraví. Fyzické problémy často trvají déle, než ty psychické.“³⁵

Postrumatická stresová porucha

Velikovská uvádí, že se „jedná o soubor různých poruch chování a prožívání včetně nedostatečností fyziologických, které vznikají jako důsledek extrémního stresového prožitku přesahujícího běžnou lidskou zkušenost.“³⁶ Dle F.Koukolíka a J.Drtilové se jedná o „vážné, někdy přechodné, jindy celoživotní onemocnění, na jehož vzniku se podílí vliv stresových hormonů na některé části mozku.“³⁷

Levine a Frederick uvádí, že „příčinou vzniku traumatických událostí symptomů není „spouštěcí“ událost sama o sobě. Symptomy pocházející ze zamrzlého zbytku energie, která se nezpracovala a nevybila. Tato zbylá energie bývá uvězněná v nervové soustavě, odkud může pustošit tělo i ducha. Dlouhodobé, děsivé, ochromující a často podivné symptomy posttraumatické stresové poruchy vznikají, když nemůžeme dokončit proces, ve kterém vstupujeme, procházíme a vystupujeme ze stavu „znehybnění“ nebo „zmrznutí“. Cesta k rozmrznutí však existuje, a to když vyvoláme a podpoříme naše vrozené směřování k dynamické rovnováze.“³⁸

Levine a Frederick také upozorňují, že „s traumatickými symptomy to je jako v autě, ve kterém řidič sešlápl plyn až na podlahu a zároveň dupnul na brzdou. Nesoulad mezi nervovou soustavou (motorem), který jede uvnitř na plné obrátky, a vnějším znehybněním těla (brzdou) vytváří v těle mohutnou turbulenci, která se

35 What is trauma? The author of “The Body Keeps the Score” explains [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=BJfmfkDQb14&ab_channel=BigThink

36 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 109.

37 KOUKOLÍK, František a Jana DRTILOVÁ. Život s deprivanty. Praha: Galén, c2001. Makropulos. ISBN 80-7262-088-6, s. 241.

38 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 37.

podobá tornádu. Toto energetické tornádo je ohniskem, ze kterého vznikají symptomy traumatického stresu.³⁹ „Člověk, pokud se ocitně v ohrožení, musí vybit všchnu energii, která byla mobilizovaná na jeho záchranu, jinak se stane obětí traumatu. Tato zbytková energie nezmizí sama od sebe. Zůstává v těle a je často příčinou celé řady symptomů. Tyto symptomy představují způsob, jímž organismus uchovává (nebo ohraničuje) nevybitou zbytkovou energii.“⁴⁰

Mezi příznaky posttraumatické stresové poruchy patří:

- „vtíravé příznaky (intrusions) – opakovaná oživování traumatu v dotírajících vzpomínkách (flashbacks), denních živých představách a snech,
- únikové příznaky (escape syndrome) – vyhýbání se veškerým činnostem, situacím, myšlenkám i pocitům, které připomínají trauma, což vede k izolaci, pocitu odcizení, ztrátě životních perspektiv, redukovanému citovému prožívání, anhedonii apod.,
- zvýšenou duševní a fyziologickou dráždivost (hyperarousal) – strach, vzácně až dramatické výbuchy strachu, paniky nebo agrese (po znovuvybavení prožitého traumatu), neschopnost uvolnit se, zintenzivnění úlekové reakce, nepřiměřené reakce v neočekávaných situacích (anticipace ohrožení), dále vegetativní hyperreaktivita (točení hlavy, pocení, zrychlená srdeční činnost, nevolnost od žaludku, závratě, sucho v ústech atd.), nespavost, snížená imunita, větší sklon k prožívání bolesti a celkové nepohody, který může být spojen s únikovými suicidálními myšlenkami a komplikován užíváním drog či alkoholu (MKN-10, 2008).“⁴¹

„Variantou posttraumatické stresové poruchy je rovněž post shooting trauma, které spočívá v tom, že jedinec v rámci agilního útoku vůči němu (nebo jiné osobě) usmrtí útočíka, který bezprostředně ohrožoval život poškozeného pomocí střelné zbraně. Výše uvedený jev je běžně popisován u válečných veteránů,

39 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 38.

40 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 38.

41 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 108.

příčemž pokud je post shooting trauma důsledkem obrany u trénovaných vojáků, tak není překvapivým faktem, že je jím postihnuté také „netrénované“ civilní obyvatelstvo.“⁴²

Boj s postraumatickým stresovým syndromem je tématem, které zde pouze okrajově prezentujeme za účelem manifestace nezbytnosti kvalitní krizové intervence, která může právě zamezit vzniku výše uvedeného syndromu. V rámci boje s PSS⁴³ lze aplikovat celou řadu metod. Kolk hovoří „o přínosnosti psychoterapie, metody EMDR, jógy, divadla a pohybu (v aktivní formě), psychodelikách.“⁴⁴ Autor se rozhodl pro manifestaci dvou metod. Z nichž první je EMDR a druhou metoda, kterou přibližují Levine a Frederick v publikaci *Probouzení tygra*.

EMDR - Eye Movement Desensitization a Reprocessing

„Metodu EMDR objevila Francine Shapiro v roce 1987, kdy se sama nacházela ve složité životní situaci. Jednou se procházela parkem a hlavou se jí honily myšlenky na vlastní rakovinu. A najednou si uvědomila, že s pohledem do korun stromů se tyto tíživé myšlenky mírní při míhových pohybech očí ze strany na stranu, podobných, jako když sledujeme jedoucí vlak.“⁴⁵ Kolk uvedl, že „demonstrací nového světa pro mě bylo, když někteří lidé na mé klinice začali realizovat něco velmi zvláštního, co se nazývá EMDR – Eye Movement Desensitization a Reprocessing (desenzibilace pohybu očí a přepracování). Žádáte lidi, aby vyvolali vzpomínku na to, co tehdy viděli, co tenkrát cítili a pak uděláte to, že je požádáte, aby sledovali vaše prsty. Pohybujete prsty ze strany na stranu. A moje první reakce byla: „Člověče, přestaň s tím šíleným nesmyslem, tohle je šílená metoda.“ Ale když jsem viděl některé výsledky, řekl jsem si „Wow, to je zajímavé“. Pohyby prstů, na které jsou oči plně soustředěné při přemýšlení o traumatu zapříčinilo, že trauma zmizelo. Tato šílená desenzibilace pohybu očí ve skutečnosti mění obvod mozku, aby interpretoval

42 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 109.

43 Posttraumatický stresový syndrom

44 6 ways to heal trauma without medication [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=ZoZT8-Hql64&t=184s&ab_channel=BigThink

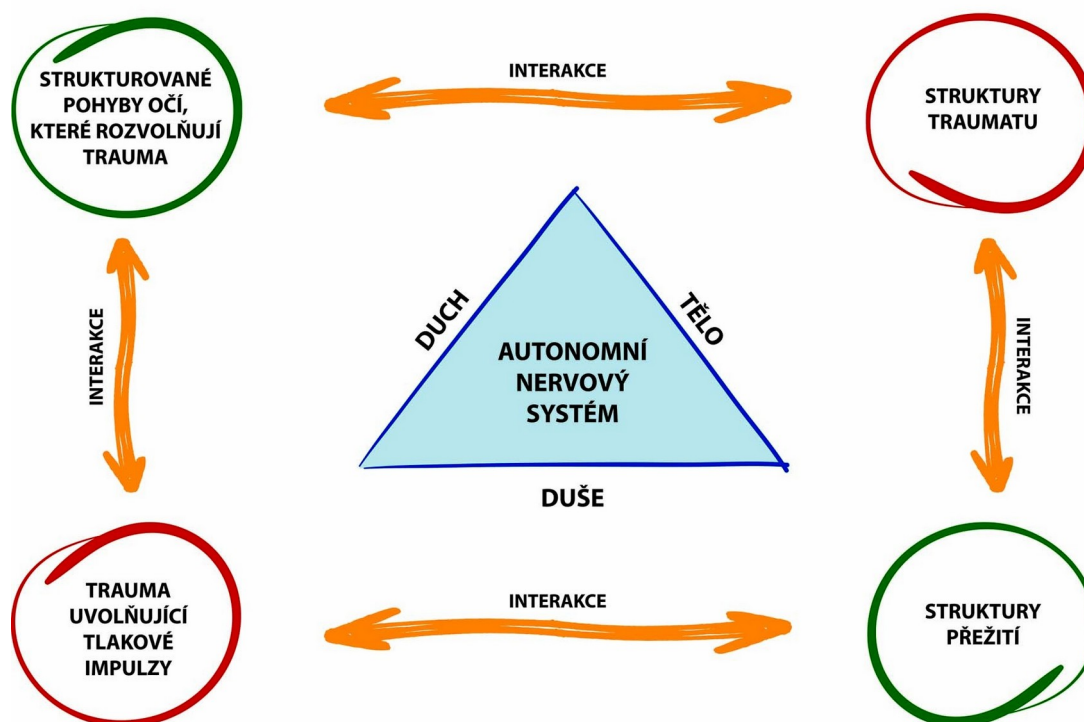
45 EMDR terapie, která pomáhá zvládnout trauma [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/85525/emdr-terapie--ktera-pomaha-zvladnout-trauma>

vaši současnou realitu z jiného úhlu pohledu, přičemž toto mělo úžasné účinky na to, že lidé bylo schopni se odprostit od toho, co se stalo. Říkali: „Ano, stalo se mi to, ale stalo se to dávno a teď už se to neděje. To bylo poprvé, co jsem viděl, že nekonvenční technika má velmi hluboký účinek.“⁴⁶ Ress sdělil, že „šok, respektive šokový náboj, se uchovává v těle, autonomní nervové soustavě a mozgovém kmeni. Duše se přitom štěpí: to, co nelze snést, se odštěpuje a z části vytěsňuje. Odštěpené a vytěsňené však nezmizí. Neustále to prosakuje ve fragmentech na povrch a v určitých intervalech zaplavuje vědomí. V této souvislosti nezapomínejme na to, že terapeutická řeč, ať se jakkoli snaží o vcítění a porozumění, nemůže zasáhnout mozkový kmen, protože to zkrátka není „řeč“ tohoto mozkového centra. Cestu nám otevírá tělo – a pomalé strukturované oční pohyby se dostávají přímo do mozkového kmene a začínají uvolňovat šokový náboj. V podstatě tedy nejde o psychoterapii, nýbrž o neuroterapii.“⁴⁷

46 6 ways to heal trauma without medication [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=ZoZT8-HqI64&t=184s&ab_channel=BigThink

47 Zpracování posttraumatických zátěžových poruch [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/101575/zpracovani-posttraumatickych-zatezovych-poruch>

OSLOVENÍ AUTONOMNÍHO NERVOVÉHO SYSTÉMU INTEGRATIVNÍM PŘÍSTUPEM



© Radim Ress

48

Levine a Frederick říkají „zkuste svou zahradu zbavit břečťanu, křovisek, ostružin, bambusu tak, že je odseknete těsně nad zemí. Každý, kdo se o to pokusil, ví, že to nejde. Existují věci, které musíme vytrhnout i s kořenem. Trauma je jednou z nich. Když dojde k znovusehrání⁴⁹ obvykle o výsledném chování hovoříme jako o „přehrávání navenek“. Tato slova daný fenomén skvěle vystihují. Takové chování nazýváme přehráváním navenek, protože není opravdové. Jeho kořenem je něco jiného, co si daný člověk neuvědomuje“⁵⁰

„Znovusehráním se organismus pokouší dokončit přirozený cyklus aktivace a deaktivace, který běžně doprovází reakci na nebezpečí u zvířat žijících ve volné přírodě. V divočině bývá často vybita bojem, nebo útekem – nebo jiným aktivním

48 Zpracování posttraumatických zátěžových poruch [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/101575/zpracovani-posttraumatickych-zatezovych-poruch>

49 Vnější znovusehrání traumatizující situace (v její době). Působí jako ventil pro energii, jejíž příčinou je neustále probíhající cyklus.

50 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probuzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 201.

chováním, které vede k úspěšnému vyřešení život ohrožující konfrontace. Vyžadovala-li původní událost strategie aktivního útěku, nemělo by nás překvapit, že se znovusehrání bude pokoušet o totéž. Jako lidé jsme traumatizováni daleko snáze než zvířata. Z této zdánlivě neřešitelné situace se můžeme dostat s využitím toho, co nás od zvířat odlišuje nejvýrazněji - pomocí naší schopnosti obrátit vědomou pozornost na vnitřní prožívání. Dokážeme-li zpomalit a prožít všechny základní aspekty vjemů a pocitů, které doprovázejí vzorce našich traumat, a tak jim umožnit, aby se dokončily předtím, než pokročíme dál, začneme si zpřístupňovat a transformovat pohnutky a motivace, které nás jinak nutí znovu sehrávat traumatickou událost. Vědomá pozornost orientovaná na pociťovaný smysl je prostředkem k jemnému vybití energie, které je stejně účinné jako vybití, jehož dosahují zvířata prostřednictvím určitého aktivního výkonu. A to je znovuvyjednání.⁵¹

„Budeme-li však pozorní a trpělivi, můžeme vzorce traumatického znovusehrávání rozplést a získat zpátky přístup k hlubinám nekonečna, k jemným odstínům nálad a k reakcím, které dokážeme dokončit. Jakmile pochopíme, jak trauma vzniká a vyvíjí se, musíme se naučit rozumět si prostřednictvím pociťovaného smyslu.“⁵²

„Právě tak, jak Perseus použil svůj štít, aby se postavil Medúze, mohou traumatizovaní lidé použít ekvivalent štítu, jímž je „pociťovaný smysl“, aby zvládli trauma. Pociťovaný smysl je pružný a má v sobě jasnost a sílu instinktů. Obsahuje tedy vše nezbytné k transformaci traumatu. Takto o pociťovaném smyslu píše Eugen Grandlin, který tento pojem poprvé použil v knize Focusing. Pociťovaný smysl není mentální zkušenost, ale zkušenost tělesná. Tělesné povědomí o situaci, člověku nebo události. Vnitřní aura, která zahrnuje vše, co cítíte a víte o daném předmětu v daném čase – zahrnuje to a sděluje vám to spíše než postupně, detail po detailu, všechno najednou.“⁵³ „Dá se říci, že pociťovaný smysl je médium, jehož prostřednictvím prožíváme určitý tělesný

51 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s. 202.

52 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s. 203.

53 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s. 85.

vjem v jeho plnosti. Při léčení traumatu se zaměřujeme na vjemy jednotlivě (jako pixely v televizi nebo tóny melodie). Když je pozorujeme nejen zblízka, ale i z odstupu, používáme tyto vjemy zároveň jako popředí i pozadí. Ony tak vytvářejí „gestalt“, jinými slovy integrují prožitek do smysluplného celku. Každou zkušenost lze prožít nejen v její dualitě, po jejích oddělených částech, ale i jako sjednocený celek.“⁵⁴

„V roce 1914 definoval Freud trauma jako „následek rozsáhlého prolomení ochrany proti podráždění“. Použijeme-li analogii s proudem, můžeme si trauma způsobené šokem představit jako vnější sílu, která protrhne ochranný kontejner (břehy) našeho prožívání. Tato trhлина následně vytvoří bouřlivý vír. Prudce se z ní valí životní energie, čímž vzniká vír traumatu. Tento vír se nachází mimo břehy proudu našeho normálního prožívání. Traumatizovaní lidé jsou obvykle buď vtaženi vírem traumatu, nebo se od oblasti, kde došlo k narušení bariéry (traumatu), drží v úctyhodné vzdálenosti. Jsme-li vtaženi do víru traumatu, trauma znovusehráváme a prožíváme, čímž vytváříme prostor pro emoční zahlcení a retraumatizaci. Když se víru traumatu vyhýbáme, stahujeme se a začínáme žít ve strachu. Nedovolujeme si prožívat plnost toho, čím jsme uvnitř, ani toho, co je venku. Tento vír oddělenosti vysává velké množství životní energie, čímž oslabuje hlavní proud prožívání. Příroda díky bohu okamžitě reaguje a vytváří vír opačný – vír léčení, aby sílu traumatu vyvážila. Tento vyvažující vír se začne ihned otáčet v opačném směru než vír traumatu. Víř léčení vzniká „uvnitř“ hlavního proudu prožívání. Jakmile se vytvoří, přestávají být naše možnosti omezeny na opětovné prožití traumatu, nebo snahu se mu vyhnout. Máme teď i třetí možnost - „znovuvyjednávání“. Během znovuvyjednávání traumatu začneme protrženou bariéru opravovat, a to kroužením střídavě po okraji víru léčení a víru traumatu, přičemž budeme postupě směřovat k jejich středům. Nejprve nasedneme na trylkování (kolísavé přeskokování), které tyto dvě protichůdné síly vytvářejí, a budeme prožívat turbulenci mezi nimi. Pak se začneme pomalu a rytmicky pohybovat tam a zpět, od jednoho víru k druhému, jako bychom opisovali osmičku. Začneme ve víru léčení, čímž nabereme podporu a zdroje k tomu, abychom dokázali úspěšně

54 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s. 88.

*obkroužit vír traumatu. Pohybem mezi těmito víry uvolňujeme energie, které jsou pevně navázány na jejich jádra – jako bychom víry rozmotávali. Pohybujeme se k jejich středům energie a energie, která je v nich držena, se uvolňuje. Víry se rozpadají, rozpouštějí a integrují zpět do hlavního proudu prožívání. To je znovuvyjednávání. Znovuvyjednávání nám pomáhá obnovit zdroje, které byly následkem traumatu oslabeny.*⁵⁵

Levine s Frederickem zdůrazňují, že „úplný postup znovuvyjednávání by se dal popsat následovně. Nejprve je třeba rozvinout schopnost pracovat s pociťovaným smyslem. Jakmile ji máme, můžeme se odevzdat proudům svých pocitů včetně chvění a dalších způsobů spontánního vybíjení energie. Pociťovaný smysl můžeme využít také k tomu, abychom zrušili maladapivní vazbu mezi nadšením a strachem. Nadšení obsahuje náboj, a protože si tento náboj, narozdíl od strachu, chceme podržet, musíme být schopni jej také ukotvit (uzemnit). Opakem bezmoci je pružná síla. Strom je silný a pružný díky svým kořenům zapaštěným do země. Kořeny ze země čerpají živiny a mohou v ní sílit. Uzemnění dodává stromu tak pružnou odolnost, která mu umožňuje oddat se poryvům větru (změnám), aniž by se vyvrátil. Pružnost (pérování) je schopnost rytmicky se uzemnit a „odzemnit“. Tato lehkost a živost je druhem dynamického uzemnění. Agresivnost je biologická schopnost být rázný a energický obzvláště, když je třeba využít instinkt a sílu. V (traumatickém) stavu znehybnění nemáme k těmto průbojným energiím přístup. Obnovení zdravé agresivity je podstatnou součástí procesu léčení traumatu. Potvrzení vlastní síly sebou nese přijetí své osobní moci. Odvíjí se od schopnosti volit, kam a jak investujeme vlastní energii. Pocit „dokážu to“ plyne z osvojení vytříbených dovedností, jak se úspěšně vypořádat s hrozbou. Orientace je pak procesem, v němž zjišťujeme svoji pozici, a to jak ve vztahu k momentálním okolnostem, tak i k prostředí. Takto dochází ke znovuvyjednávání traumatu.“⁵⁶

55 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 211 – 213.

56 LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 138 – 139.

1.4 Krizová intervence jako komunikačně náročná situace

„V poli mnoho bylin stojí,

snad některá tebe zhojí.

Pakli v býlí není síly,

mocné slovo neomýlí.

Mocné slovo mračna vodí,

v bouři lité chrání lodi.

Mocné slovo ohni káže,

skálu zdrtí, draka sváže.

Jasnou hvězdu strhne z nebe:

Slovo mocné zhojí tebe.“⁵⁷

Řezáč uvádí, že „*pojem situace postihuje fakt, že určité objekty a vztahy mezi nimi tvoří vnitřně spjatý a relativně samostatný systém. Situace obsahuje nejen relace mezi objekty, ale též časoprostorové souvislosti.*“⁵⁸

1.4.1 Komunikace

Matoušková a Spurný uvádějí, že „*komunikace představuje proces, při kterém dochází k vzájemné výměně sdělení (komuniké) mezi mluvčím a příjemcem. Jednající osoby, prostředky, které používají, a podmínky, v nichž k interakci dochází, tvoří sociální situaci.*“⁵⁹ „*Komunikace je procesem, ve kterém ratifikujeme své sebepojetí, ve kterém máme možnost konfrontovat, „jak se vidím já“ a „jak mne vidí ostatní“.*“⁶⁰

57 ERBEN, Karel Jaromír. Kytice. V Tribunu EU vyd. 2. Brno: Tribun EU, 2008. Knihovnicka.cz. ISBN isbn:978-80-7399-462-4, s. 134.

58 ŘEZÁČ, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998. ISBN 9788085931488, s. 21.

59 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 42.

60 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 7-8.

Matoušková a Spurný rovněž vymezili **zvláštnosti komunikace mezi policistou a občanem**, které lze rovněž aplikovat u činnosti krizového intervenanta. Jedná se o:

1. **„Specifický předmět, obsah a výsledek komunikace** – předmětem mohou být např. informace o šetřeném skutku, informace v podobě pokynů policisty, aby občan jednal určitým způsobem, nebo aby se naopak zdržel určitého jednání, sdělení policisty o určité události týkající se občana, příp. jeho blízkých příbuzných, vyjednávání se sebevrahem, výslech apod. Proces výměny informací mezi policistou a občanem má v některých případech normativně stanovený průběh (dopravní kontrola, komunikace s davem, výslech, služební zákrok).
2. **Rolově podmíněné komunikace** - vztahy a interakce mezi policistou a občanem jsou od samého začátku komunikace poznamenány existencí aktuálních sociálních rolí. Ty, spolu často s epizodickým charakterem kontaktu, vytvářejí podmínky pro značně formalizovanou (neosobní) podobu mezilidských vztahů v komunikační situaci.
3. **Psychická náročnost** – jakou komunikační situaci pro účastníky představuje. Zdroji psychické zátěže jsou osobní dispozice účastníků komunikačního aktu (pro jejich trvalejší osobnostní rysy nebo aktuální projevy chování) a situační vlivy (sociálně psychologické, časové, fyzikální aj.) Jejich komunikace v průběhu kontaktu pak psychickou zátěž účastníků podstatně zvyšuje. Včasné rozpoznání stresogenních faktorů umožňuje eliminovat jejich negativní vlivy, příp. volit účinné prostředky pro adekvátní vyrovnání se s následky jejich působení na psychiku účastníků komunikace.⁶¹

Prostředky komunikace – Matoušková a Spurný rozdělili prostředky (metody) komunikace do níže uvedených kategorií:

61 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 90.

(a) Metody a postupy zaměřené k poznávání osobnosti komunikačního partnera, jeho prožívání, chování, postojů. Sem řadíme především pozorování verbálních a neverbálních projevů komunikačního partnera.

(b) Metody a postupy zaměřené k ovlivnění chování, jednání, postojů komunikačního partnera.

Spurný uvádí, že *„komunikace je specifický proces interakce sui generis, avšak komunikaci nelze vnímat pouze jako předávání informací, ale i jako výměnu sdělení zahrnující osobnosti. Jde o situaci, ve které vystupuje z psychologického hlediska aktivní subjekt – krizový intervent a ovlivňovaný – příjemce krizové intervence, přičemž do tohoto procesu mohou vstupovat další subjekty, jejichž vliv může být pozitivní, ale i negativní. Jde o interakci zatíženou emocemi, ve které je jasně určena role ovlivňovaného a ovlivněného, krizového intervenanta a příjemce krizové intervence, kdy krizový intervent vystupuje vůči ovlivňovanému v sociálně kompetentní roli.“*⁶²

1.4.2 Druhy komunikace:

- 1) Verbální (slovní) 2) Neverbální (řeč těla)

1) Verbální komunikace

*„Dorozumívání se prostřednictvím mluvené řeči umožňuje jazyk, jeho specifická národní forma. Slova umožňují popisování a vysvětlování konkrétního i abstraktního, kladení otázek a příkazů a odpovědí na ně, ale neumožňují vyjadřování veškeré zkušenosti, např. Emocí, a proto se užívá metafor a jiných prostředků k vyjádření určitých zážitků.“*⁶³

V kontextu s předmětem této diplomové práce je nutné uvést prvky verbální komunikace pozitivně ovlivňující percepci krizového intervenanta ze strany intervenované osoby:

62 SPURNÝ, Joža. Komunikačně náročné situace. Nepublikovaná přednáška. Policejní akademie České republiky v Praze, 2022.

63 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 24.

„**Paralingvistika:** Během dialogu s příjemcem krizové intervence komunikujeme klidným hlasem, kdy volíme pomalé tempo řeči. Vhodným prvkem jsou také pauzy mezi otázkami, díky čemuž vzniká dojem, že krizový intervent je ohleduplný a citlivý.

Aktivní naslouchání – Krizový intervent musí umět naslouchat, kdy dojem, že je dobrým naslouchačem, umocní prostřednictvím retrospektivy sdělení. Velmi pozitivně a uklidňujícím dojmem působí empatické mlčení, které je přínosem pro krizového intervenanta tím, že si může formulovat další postup a intervenovaný má prostor pro srovnání myšlenek.

Osobní vyjadřování – Osobní formulace ve stylu domnívám se, myslím si, evokuje větší zájem o osobu, než obligatorní sdělení formulované úřednickým postupem, nebo citací zákona.

Vyjadřování samozřejmého – Demonstrace očividného má uklidňující efekt především ve sdělení, že v současné době již nebezpečí nehrozí, že jejich aktuální psychologické rozpoložení je v pořádku a je obvyklé.

Vyjadřování pocitů – osobní a nestranný přístup, který demonstruje citlivost, činí snadnější komunikaci s intervenovaným.⁶⁴

2) Neverbální komunikace

„Problém je v tom, že většina lidí se celý život dívá, ale ve skutečnosti nevidí, nebo jak to svému společníkovi, doktoru Watsonovi, vyjasnil akurátní aglický detektiv Sherlock Holmes: „Vy se sice díváte, ale nic nepozorujete.“⁶⁵

Autor této práce přikládá stěžejní význam řeči těla, jelikož *„řeč je pramenem nedorozumění“⁶⁶*. Joe Navarro uvedl **desatero pravidel pro pozorování a dekódování neverbální komunikace:**

„Pravidlo č. 1: *Budte svědomitými pozorovateli svého okolí,*

64 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 125.

65 NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokóknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0, s. 24.

66 SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

pravidlo č. 2: Klíčem k pochopení neverbálního chování je pozorování v souvislostech,

pravidlo č. 3: Naučte se rozpoznávat a dekódovat neverbální chování, které je univerzální,

pravidlo č. 4: Naučte se rozpoznávat a dekódovat neverbální chování typické pro určitou osobu,

pravidlo č. 5: Když jednáte s druhými, zkuste určit výchozí stav jejich chování,

pravidlo č. 6: Vždy se u lidí snažte vysledovat hromadné signály – projevy probíhající společně nebo v řadě za sebou,

pravidlo č. 7: Je důležité vyhledávat změny chování, které mohou signalizovat změny myšlení, emocí, zájmu či úmyslu,

pravidlo č. 8: Velmi důležité je rovněž naučit se objevovat falešné nebo zavádějící neverbální signály,

Pravidlo č. 9: Víte-li, jak rozpoznat pohodu od nepohody, můžete se zaměřit na nejdůležitější chování pro dekódování neverbální komunikace,

Pravidlo č. 10: Při pozorování druhých se chovejte decentně.⁶⁷

Proč komunikujeme neverbálně?

„Navdory faktu, že si student u státní zkoušky může připadat, že nemá žádný mozek, tak pravdou je, že v lebce má mozky tři, přičemž každý má svůj účel a vzájemně kooperující jako velitelsko řídicí centrum, které reguluje všechno dění v lidském těle. Vědec Paul McClean se v roce 1952 vyjádřil, že lidský mozek je jediným, který je komponován z plazího (kmenového) mozku, savčího (limbického) mozku a lidského mozku (neokortexu). Při neverbálním jednání má vůdčí roli savčí (limbický) mozek, avšak neokortex je využíván pro jeho interpretaci. Mozek řídí vědomé i podvědomé reakce.“⁶⁸

Navarro uvádí, že „limbická část mozku reaguje na podněty bez časové prodlevy. Je to jasný příklad akce a reakce. Akce podnětu a reálných reakcí.

67 NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0, s. 24-31.

68 NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0, s. 35.

Limbecký mozek je centrem emocí, které zodpovídá za naše přežití a jeho funkce je nepřetržitá. Limbecký mozek vysílá signály do ostatních částí mozku, kde dochází k organizaci chování propojeného s emocemi. Toto neverbální jednání lze dekodovat a interpretovat jejich význam, protože se projevuje na různých částech těla. Tyto reakce jsou nesofistikované a automatické. V kontextu s výše uvedeným je limbecký mozek zván poctivým mozkiem.⁶⁹ „Oproti tomu neokortex lze označit za sídlo kreativity, jelikož je zván intelektuálním mozkiem a je zodpovědný za poznávací činnosti a paměť. „Stručně řečeno, pokud jde o poctivé neverbální chování, které nám pomáhá číst v lidech, je limbecký systém jakýmsi svatým grálem řeči těla.“⁷⁰

Limbecký systém je již od pradávných dob, kdy byli antičtí bohové malicherní, krutí a stíhali lidstvo útrapami, obráncem svých nositelů. Tváří v tvář s býčí hlavou slovného Minotaura chránil svého nositele reakcí ustrnutím, útekem a útokem.

„Ustrnutí – predátoři reagují na pohyb a limbecký systém svého nositele znehybní, čímž se jej snaží zneviditelnit v očích predátora lačnického po kořisti. Ustrnutí je také reakcí evokující dojem, že subjekt nežije. Mimo tuto obrannou reakci dává ještě prostor pro analýzu situace a určení dalšího jednání.

Útěk – reakce v případě bezprostředního a blízkého nebezpečí.

Útok – konečná funkce limbeckého mozku pro účely přežití. V současném světě tato agrese nemusí být jen fyzická, ale i verbální.⁷¹

69 NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0, s. 36.

70 NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0, s. 38.

71 NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0, s. 39-44.

1.4.3 Komunikačně náročné situace

Jakožto komunikačně náročné situace lze v krizové intervenci Policie České republiky vymezit téměř veškerou interakci mezi interventem a intervenovanou osobou. Bezesporně mezi nejsložitější situace patří sdělení tragické zprávy a komunikace s dítětem.

1.4.3.1 Sdělení tragické zprávy

„Chtěl bych mít nebem vyšitý šat

opředený rozbřesky zlata a stříbra.

Modrý, matný a tmavý šat ze tmy a světla svítání.

Chtěl bych rozprostřít pod tvé nohy.

Ale já, jsa nuzák, mám jen své sny. Rozprostřel jsem své sny pod tvé nohy.

*Našlapuj měkce, neboť šlapeš po mých snech.*⁷²

Krizový intervent je i tím, kdo v jedné z prvotních fází krizové intervence v případě sdělování nepříjemné zprávy navzdory snaze „našlapovat“ měkce, rozdupe život intervenovaného. Krizový intervent vyřkne slova, pod jejichž tíhou dojde k pomyslnému prasknutí tenkého ledu životních jistot pod nohama příjemce krizové intervence, který se proboří do chladných a temných hlubin beznaděje a žalu. Následně se krizový intervent snaží z hlubin člověka vytáhnout a držet jej aspoň trochu nad vodou. Jde o komunikačně velmi náročnou situaci.

Matoušková se Spurným uvádí, že **při sdělování tragické zprávy policistou je užitečné, aby:**

- *Policista před sdělením tragické zprávy shromáždil maximum dostupných informací (o tom, jak k tragické události došlo, o totožnosti zemřelého, vztah mezi zemřelým a pozůstalým, faktické poměry pozůstalého)*
- *Zvážil možnost zajištění opory pro pozůstalého (vyrozuměním někoho z příbuzných, přítomnost lékaře)*

72 Inspirace z básně Hvězdný háv od Williama Yeatse: „Našlapuj zlehka, neb kráčíš po mých snech“: autor básně: William Yeats [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://www.epochtimes.cz/2020/01/23/inspirace-z-basne-hvezdny-hav-od-williams-yeatse-naslapuj-zlehka-neb-kracis-po-mych-snech/>

- *Se při vlastním sdělení nebál prezentovat lidsky, nestylizoval se do role úřední osoby (neskrýval se za roli) a tomu přizpůsobil i svoji komunikaci.*
- *Se nebál projevit své city (pohnutí), projevit svoji účast.*
- *Neuhýbal před citovým rozrušením pozůstalých, i při citových výbuších zůstal komunikačním partnerem. V přítomnosti plačícího člověka se nám může stát, že budeme přemýšlet, jak plačícímu pomoci. Možná všechno v nás bude startovat, abychom jeho pláč utišili, možná se budeme cítit trapně, hloupě, možná budeme mít pocit viny, možná budeme cítit i bezmoc, možná se na něj budeme zlobit, nebo budeme chtít co nejdříve odejít, to vše je přitopené a nemusíme si nic vyčítat.*
- *Respektoval eventuální tělesný kontakt vycházející z potřeb pozůstalého. V žádném případě není vhodné uhýbat před tělesným ani očním kontaktem.*
- *Dovedl aktivně naslouchat, trpělivě a věcně reagovat na dotazy, nezamlčoval fakta.*
- *Umět se citlivě (až to situace dovoluje) zeptat na údaje, které potřebujete zjistit (při taktním vysvětlení a citlivém přístupu nepůsobí naše dotazy rušivě).⁷³*

Matoušková se Spurným uvádí, že „**komunikační náročnost při sdělování tragických zpráv zvyšuje přítomnost takových specifík této situace, jako jsou:**

- *Neočekávanost sdělení syceného výrazně negativními informacemi a z toho pramenící nepřipravenost komunikačního partnera k přijetí sdělení (může nastat proces popírání, odmítnutí občana přijmout realitu).*
- *„Emociálnost“ situace, v níž ke komunikaci dochází (negativními emocemi ovlivněná percepce a komunikace občana i policisty).*
- *Nepředvídatelnost reakcí příjemce zprávy (agrese směřující proti policistovi).*

⁷³ MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 128-129.

- *Stres všech účastníků komunikace vyplývající z konfrontace jedince se smrtí (bezprostředně, zprostředkovaně).*
- *Potřeba policisty získat nebo ověřit od příjemce tragické zprávy potřebné informace (identifikace mrtvého).⁷⁴*

1.4.3.2 Komunikace se sebevrahem

„Žít, nebo nežít - to je oč tu běží: zda je ducha důstojnější snášet střely a šípy rozkacené sudby, či proti moři běd se chopit zbraně a skoncovat je vzpourou.

Zemřít, spát, -nic víc - a vědět, že tím spánkem skončí to srdecebolení, ta stará strast, jež patří k tělu, to by byla meta žádoucí nade všechno.

Zemřít, spát, spát! Snad i snít?

A v tom je právě háček!

To, jaké sny by se nám mohly zdát v tom spánku smrti, až se těla zbudem, to, to nás zaráží, to je ten ohled, jenž bídě s nouzí dává sto let žít.⁷⁵

V kontextu Policie České republiky tato činnost nepřísluší primárně krizovému interventovi, nýbrž vyjednavací Policie České republiky. Nicméně situace krizové intervence jsou natolik nepředvídatelné, že se z vyrozumění může v kontextu s předmětem zakázky a inverze v jednání intervenované osoby transformovat v situaci suicidálního charakteru. V tento moment je hranice mezi krizovým interventem a vyjednavčem jemnou nuancí. Krizový intervent musí pragmaticky reagovat na variabilitu situace, sugestivně a agilně působit na fragilní subjekt vyrozumění pomocí relevantních incentívů vedoucích k dezintegraci konstrukce suicidálních myšlenek a jednání zmíněného subjektu. Autor může na základě empirické zkušenosti konstatovat, že v případě některých vyrozumění se ocitá v roli nepřímého vyjednavče, protože z hlediska predikce lze předpokládat defragmentaci fragility přičetnosti subjektu vyrozumění, jenž může skončit tím, že se rozhodne o své vůli přetnout nit svého žití. V kontextu teologie předmětná věc evokuje hypotézu, že krizový intervent svádí boj o duši subjektu vyrozumění,

74 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 128.

75 SHAKESPEARE, William. Hamlet, králevic dánský. Přeložil Erik Adolf SAUDEK. Praha: Slovart, 1998. ISBN 80-7209-133-6. s. 185.

protože ve většině náboženství bývá sebevražda fatálním aktem, který se dogmaticky v očích věřících zrcadlí ve věčných trestech zatracujících další existenci.⁷⁶ S trochou nadsázky lze krizového intervenanta vnímat jako anděla, který našeptává subjektu vyrozumění do jednoho ucha, ve snaze zachránit jeho nesmrtelnou duši před zatracením. Do toho druhého křičí ticho všech slov, které milované osobě subjekt vyrozumění neřekl, ale říci chtěl a mohl. Krizový intervent v podstatě tančí v měsíčním svitu s ďáblem ve snaze protancovat se až k pomyslnému paprsku světla, které svítne a protne naprostou temnotu v duši subjektu vyrozumění. Paprsku světla, díky kterému zří člověk obrys cesty v temnotě bytí.

Matoušková se Spurným doporučují při interakci policisty s osobou, která má suicidální myšlenky, když policista:

- *„Dá občanovi v suicidální situaci najevo, že respektuje jeho rozhodnutí, ponechává kompetenci za život občana v jeho rukou,*
- *Současně s tím se ho snaží přesvědčit, že existují i jiné možnosti řešení situace, ve které se občan ocitl (snaží se ho vyvést z tunelové vize),*
- *Ví, jak komunikaci se sebevrahem zahájí (jak ho osloví, vzbudí jeho zájem) a naváže psychologický kontakt,*
- *Snaží se „nasvítit“ problém, který vedl občana k suicidálnímu jednání, z jiného úhlu (rozšiřuje pohled občana o další možná řešení,*
- *Vnímá a pracuje s emocemi (občana i vlastními),*
- *Ovládá svůj hlas, ale i řeč těla (nervozní pohyby, křečovitá uzavřenost, úzkostně zaťaté pěsti), klid těla, otevřená poloha, uklidňují jedince, který se reflexně přizpůsobuje,*

⁷⁶ Islám sebevraždu nepovoluje. V hinduismu se obecně na sebevraždu dívají s pohrdáním a považují ji za stejně hříšnou jako je vražda jiného člena současné hinduistické společnosti. Hinduistické posvátné knihy uvádějí, že člověk, který spáchá sebevraždu, se stane součástí světa duchů a bude se potulovat po Zemi až do chvíle, kdy by za normálních okolností zemřel, pokud by sebevraždu nespáchal. Hinduismus však přiznává člověku právo ukončit vlastní život nenásilným způsobem, a to vyhladověním k smrti, nazývaným Prayopavesa. Prayopavesa se ale týká jen těch, kteří už v tomto životě nemají žádnou touhu nebo ambice a také žádnou zodpovědnost. Zdroj - Cs.wikipedia.org [online]. [cit. 2023-08-29]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Sebevra%C5%BEda>

- *Udržuje oční kontakt, jedinec by však měl mít prostor i pro pohled jinam (nezaujímáme polohu čelně),*
- *Neuchylujeme se k direktivním krokům. Nabídka pomoci sice může být direktivní, ale musí vyplývat z potřeb komunikujícího partnera (v závislosti na vývoji situace).⁷⁷*

„Při interakci policisty se suicidální osobou je primární eliminovat veškeré pejorativní hodnotící úsudky, jejichž předmětem jsou sebevraždy. Především toho, že sebevražda je projevem slabosti, zbabělost a útěk. Mýtus o tom, že sebevrahové jsou „slabí, bezvýznamní“ jedinci, rozhodně není vhodným základním kamenem pro výstavbu komunikace. Pointa je teze, že v krizi se může ocitnout i krizový intervent a sebevražda je projevem krize. Sebevrahové mají často tendenci komunikovat, vypovědět svůj příběh, přičemž v tomto dialogu lze zapříčinit v mysli suicidálního jedince inverzi v odhodlání spáchat sebevraždu.“⁷⁸ Vodáčková zdůrazňuje, že *„člověk, který se rozhodl pro smrt, se dostává do jiné časové dimenze. Přemýšlí pomalu, vyjadřuje se pomalu, zpomalení můžeme vidět i v pohybech, můžeme zaznamenat zpomalený dech. Toto tempo musíme respektovat a do jisté míry se mu podřídit. Rozhodně nesmíme dávat najevo netrpělivost, nespěchat, nenabízet slova, která člověk v sebevražedné krizi obtížně hledá. Pro něho je totiž zásadně důležité, aby své myšlenky vyjádřil svými slovy. Pomlky, které v rozhovoru nastanou, mohou mít velký význam. Zůstaňme v klidu, když tento člověk přemýšlí. Po celou dobu kontaktu se sebevražedným jedincem musíme zůstat soustředění na něho, zcela odložit všechny své osobní i pracovní starosti a věnovat mu výlučnou pozornost.“⁷⁹ Matoušková se Spurným doplňují, že při této interakci *„vnímáme nejen informace, ale hlavně emoce. Povzbuzujeme vyjadřování emocí, potvrzujeme právo člověka cítit to, co cítí, pro vyjadřované emoce poskytujeme**

77 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikace náročných situací v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 131.

78 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikace náročných situací v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 129.

79 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 494.

*běžný rámec. Pro člověka v krizi bývá emoční přijetí zásadní zkušeností. Jejich exprese přinese uvolnění a jejich rozbouřená hladina se postupně zklidňuje.*⁸⁰

„Podstatné je pomalé a srozumitelné vyjadřování, které lze i opakovat. Nemyslitelná je aplikace cizích slov, užívání odborné terminologie. Příznosnější než obsah sdělení v tomto dialogu je jeho forma. Je vhodné zůstat v nižší tónině (vědomě modulovat vlastní hlas), aby nedošlo k eskalaci negativních emocí.“⁸¹

Matoušková se Spurným zdůrazňují, že *při „suicidální situaci zaručeně nepomáhají a nemají co dělat apely na odpovědnost člověka vůči jeho blízkým, dětem, vůči partnerovi, práci. Tím se pouze zvětší již tak dost velká zátěž jedince. Pokud ovšem sám začne mluvit o rodině, máme možnost jej podporovat, aby si nacházel pevné body, o které se může opřít.*⁸²

Vodáčková sděluje, že *„zlobit se, urazit se, vracet agresí, to si v pozici policejního profesionála nesmíme dovolit. Reagujeme na jeho hněv, bereme ho vážně, ptejme se, kdo mu oblížil nebo co mu ublížilo, že se takto cítí. Hledejme tu jeho část, s kterou můžeme komunikovat a spolupracovat.*⁸³

Matoušková se Spurným uvádějí, že *„teprve poté nastává čas na otázky, zda už někdy dotyčný člověk podobný stav zažil, ptáme se, co mu jindy pomohlo, pomáhá. Jde o připomenutí jeho vlastních kapacit, přirozených zdrojů pomoci a pokud možno upozornit jej i na limity prožívané situace, která jednou pomine.*⁸⁴

„Závěrečný akt v tomto dramatu mívá dvě podoby a každá z nich by měla skončit dohodou. V prvním případě jde o dohodu, na základě které osoba dobrovolně využije různých psychosociálních služeb (krizové centrum, psychoterapeutické

80 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 130.

81 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 494 - 495.

82 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 130.

83 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 129.

84 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 129.

pracoviště atd.). V druhém případě se interakce nesetkala s velkým úspěchem a sebevrah trvá na vykonání aktu. Snažíme se

o dohodu, ve které dojde k rozhodnutí odložení sebevraždy, přičemž součástí dohody je realizace postupu v případě naléhavého nepříznivého psychického stavu motivujícího k suicidálnímu aktu.⁸⁵

1.4.3.3 Komunikace s dítětem

Bezesporu jedna z nejnáročnějších náplní práce krizového intervenanta Policie České republiky jsou případy, v nichž vystupují děti, ať už jsou v roli oběti trestného činu, nebo v roli intervenované osoby, která má být vyrozuměna o ztrátě blízkého člověka. Tato interakce s dětmi bývá velmi náročná a traumatizující i pro samotné krizové interveny, což je demonstrováno také v kvalitativním výzkumu realizovaném pro tuto diplomovou práci. Děti pokládají otázky, na které nejen sám krizový intervent v osobním životě, ale i celé lidstvo hledá odpovědi a navzdory filozofii a vědě je dosud nenašlo, kdy predikce jejich zodpovězení je pouhou utopií. *„Existuje bůh? Proč mi to bůh udělal? Uvidím svého milovaného ještě někdy? Kdyby! Je to moje vina?“* Komunikaci s dětmi dokáže usnadnit percepce dětí konečné fáze života. Sedlecká uvádí, že percepce smrti dětmi *„záleží na věku, ale i na předchozí zkušenosti i vlivu náboženství. Děti do dvou let ještě nemají představu o smrti, vědí jen, co je to strach z odloučení a samoty. Ve věku tří až pěti let si děti uvědomují, že smrt je něco hrozného a smutného. Zatím však nechápou, že je smrt nevyhnutelná a že každý jednou zemře. Zhruba od pěti let začínají děti chápat, že smrt je koncem života a mohou mít v hlavě zmatek. Pociťovat strach z úmrtí svých blízkých či zvířat. Jejich bezpečný svět se najednou boří. Přesto ještě v mladším školním věku mohou přetrvávat magické představy, že se mrtví jednou vrátí. Zhruba od třinácti let chápou děti smrt podobně racionálně jako dospělí. I tehdy však potřebují cítit, že tu pro ně jste, že mají možnost se u vás vypovídat nebo si poplakat. Somatizace se může objevit v každém věku. Nejčastěji se setkáváme s nespavostí, nevolností, bolestmi břicha a hlavy.“*⁸⁶ Sedlecká upozorňuje, že *„když se stane něco tragického, některé děti mohou přemoci větší obavy, mohou*

85 MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7, s. 129.

se objevit významnější psychické či psychosomatické obtíže. V takovém období bychom měli pro děti být příkladem, o problému otevřeně komunikovat, mluvit klidně, v jednoduchých větách. Podporovat jejich sebehodnotu a ukázat jim, že mají moc něco změnit. Například dovolte, aby Vám s něčím pomohly a byly zodpovědné za svá rozhodnutí. Můžete využít i neverbální komunikaci, malujte, vyrábějte, držte se témat, která má dítě rádo, ať již půjde o mašinky, panenku, autíčka, nebo zvířátka. Hrajte si, zacvičte, zaběhejte, uvolňujte energii různým způsobem. Zachovávejte každodenní rituály, případně nějaké zavedte. Děti se tak uklidní a časem zjistí, že i když se stalo něco hrozného, máte v sobě oporu a život jde dál.⁸⁷

Goldman uvádí, že „otázky dětí jsou okna do jejich duše – a zrcadlem jejich nejniternějších myšlenek a pocitů.“⁸⁸ Goldman taxativně vymezila případové studie, v nichž odpovídá na dotazy dětí, na které se pouze obtížně hledají slova. Prezentace těchto kazuistických případů vnímá autor této práce jako přínosnou.

„Taňa 6 let: Proč babička zemřela?

Položila jsi důležitou otázku a zasloužíš si odpověď. Babička zemřela, protože přecházela silnici a přejelo ji auto. Auto do ní narazilo takovou silou, že měla těžké poranění. Její tělo kvůli němu přestalo pracovat.

Vrátí se babička?

Ne. Smrt nelze zvrátit. Nemůže se proměnit v život. Takové zázraky se nedějí. Babička se už nevrátí. Hodně dětí v tvém věku si myslí, že smrt lze zvrátit. Mají pocit, že se jejich milovaný člověk vrátí, i když byly na pohřbu, na hřbitově a představují si ho v nebi.⁸⁹

„Tom 9 let: Jak umřel tatínek?

86 SEDLECKÁ, Veronika. Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://www.blog.mojra.cz/clanek/jak-diteti-sdelit-tragickou-zpravu-zakladem-je-empatie-a-porozumeni>

87 SEDLECKÁ, Veronika. Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://www.blog.mojra.cz/clanek/jak-diteti-sdelit-tragickou-zpravu-zakladem-je-empatie-a-porozumeni>

88 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 6.

89 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 12.

Tome, to vypadá, jako by sis nebyl jistý tím, jak tatínek zemřel. Můžeš mi říct, co se mu podle tebe stalo?

Někdo říká, že dostal infarkt, mrtvici, někdo, že za to mohly léky, nebo nevědí. Co se opravdu stalo?

Tvůj tatínek zemřel v důsledku sebevraždy. Sebevražda je, když se člověk rozhodne, že udělá něco, v důsledku čehož přestane jeho tělo fungovat. Tvůj tatínek byl strašně dlouho moc a moc smutný. Říká se tomu, že měl deprese. Celý den buď spal, nebo byl naštvaný a nevěděl proč, zapomínal věci, zmocňoval se ho velký smutek. Jednoho dne snědl příliš mnoho léků a jeho tělo přestalo fungovat. Zanechal mamince dopis, ve kterém jí napsal, že už nechce žít. Maminka říká, že tě moc miloval a byl pyšný na to, jaký jsi skvělý fotbalista.⁹⁰

*„**Adam 11 let:** Strašně se na boha zlobím. Nenávídím ho. Za to, že tátu srazilo auto, může on.*

Děti často cítí vůči bohu vztek, nenávist i lásku, obviňují ho, když jim umře někdo blízký. Je důležité, abys věděl, že je to v pořádku a normální. Někdy se na boha taky zlobím. Někdy si taky říkám, kde byl, když mi umřel někdo milovaný. Někdy bych taky ráda znala odpovědi na svoje otázky. Některé odpovědi prostě nezná nikdo.

Nemůžu se ani modlit. Už v boha nevěřím!

Chápu, že se na boha strašně zlobíš a máš pocit, že v něj už nemůžeš věřit. Někdy jsme ze smrti blízkého člověka tak smutní, že potřebujeme najít viníka – a tím může být bůh. Za několik týdnů nebo měsíců možná změníš názor. Možná uvidíš, že to nebyla ničí vina – byla to jen nešťastná náhoda a nedalo se nic dělat.⁹¹

*„**Ben 7 let:** Můj bratr Sam byl moc nemocný. Chodil k doktorovi a bral strašně moc léků. Jak to, že ho Bůh nechal i přesto umřít?*

90 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 21.

91 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 25.

Bene, na všechno neznáme odpověď. Vím, že jste ty a tví rodiče dělali všechno pro to, aby se Sam uzdravil. Je těžké nedávat vinu Bohu, když jste všichni udělali, co jste mohli. Umřel nám blízký člověk i přesto, že jsme dělali, co se dalo. Můžeme se cítit od boha opuštění, a nebo se můžeme rozhodnout, že nevěříme tomu, že nám bůh bere či dává život, ale že je nám nablízku a pomáhá nám, když prožíváme něco těžkého. Co si o tom myslíš ty?

Myslím, že je Sam v nebi a dává na mě pozor. Myslíš, že bůh Samovi v nebi pomáhá?

To je dobrá otázka. Možná budeš mít lepší pocit, když si budeš myslet, že se o Sama bůh stará. Můžeš si třeba představovat, že bůh dává Samovi léky, aby byl v nebi zdravý. Můžeš taky nakreslit obrázek boha se Samem, pomodlit se nebo zapálit za něj svíčku. To ti pomůže. Dospělí neznají všechny odpovědi na otázky o bohu a o smrti a o tom, co se děje po Samově smrti. Život a smrt jsou někdy zahaleny tajemstvím a možná je za nimi mnohem víc, než si umíme představit.⁹²

„Artur 6 let: Jednou jsem byl na mamku naštvaný. Řekl jsem jí, že chci, aby byla mrtvá. Proto se to pak stalo?

Myšlenky a pocity nemůžou druhého člověka zabít. Tomu se říká magické myšlení. Začneš si myslet, že tvá slova měla takovou moc, že tvoji maminku zabila. Ale to slova nedokážou. Smrt nemá s kouzly a čáry nic společného. Maminka si moc ublížila, když upadla. Dostala infarkt. Proto umřela - ne kvůli tvým slovům.⁹³

Zásady komunikace s dítětem v krizové intervenci:

- **Individuální přístup** – „děti truchlí v různých fázích svého vývoje. V ranném dětství je obvykle uspokojí jednoduchá definice a vysvětlení, smrt vnímají jako skutečnost, kterou lze zvrátit, přičemž jejich imaginace pracuje i s myšlenkou, že ji mohly sami zavinit. V průběhu času mají potřebu zjistit více informací. Ve věku okolo osmi až deseti let se k událostem vracejí posilnění novým zájmem o událost. V předpubertálním

92 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 24.

93 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 57-58.

*období a v čase dospívání se obracejí s otázkami ke svým vrstevníkům a začínají si uvědomat konečnost života. V mladém člověku se začne formovat hodnotový a duchovní systém, který mu je vlastní.*⁹⁴

- **Odpovídat** – „děti jsou jedinečné a jedinečné jsou i jejich dotazy. Musíme odpovídat každému dítěti způsobem odpovídajícím jeho věku a jeho vývojovému porozumění smrti. Je také třeba, abychom si uvědomili, že ne každá otázka má odpověď, že neznáme pravdu, byť je třeba někde venku, nebo v nás.“⁹⁵
- **Upřímnost** – dítě má právo (v rozsahu přiměřenému jeho věku) znát pravdu. Mlžení a nepravdy vedou ke ztrátě důvěry, když se dítě dozví pravdu z médií, nebo od jiných lidí.
- **Respektovat hodnoty dítěte a jeho reakce** – respekt hodnotového systému a náboženského vyznání dítěte je stěžejní. *„Dialog, který dítěti otevře dveře k dalšímu zkoumání a tážení se, lze celkem dobře začít otevřenou otázkou „Co myslíš, že se stane, když člověk zemře?“ Je lepší, když dospělý dopomůže dítěti k tomu, že objeví své vlastní duchovní citění, než když mu říká, v co nebo koho by mělo věřit. Pak může rozhovor vyústit v porozumění, že různí lidé mají různou víru a hodnotové systémy.*⁹⁶ Je nepřípustné dogmaticky sugestivně působit na dítě a jeho hodnotový systém v kontextu s vlastním teologickým vyznáním. „Reakce na tragickou zprávu bývají individuální, přičemž dítě může reagovat neprodleně pláčem, hněvem, agresí, ale tato reakce u nich také může nastat později, nebo se uzavřou do sebe. Děti mohou evokovat dojem, že je zpráva nijak nezasáhla, přičemž to, co mohou někteří považovat za „bezcitnost“, může být pouhou první obrannou šokovou reakcí, na kterou můžou neadekvátními hodnotícími úsudky reagovat jejich rodinní

94 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 7-8.

95 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 16.

96 GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8, s. 26.

příslušníci. Tu pravou dá dítě najevo mnohdy až později, někdy i nepřímo – změnou svého obvyklého chování nebo psychosomatickými příznaky.“⁹⁷

- **STOP imaginaci** – Je v naprostém pořádku, že neznáme odpověď na položené otázky, ale jak reagovat v případě dětských otázek, na které musíme reagovat? Na tuto otázku odpověděl již samotný Sokrates, když řekl: „*Vím, že nic nevím.*“ Připustit si vlastní nevědomost a sdělit to dítěti je v naprostém pořádku. Lze užít formulaci „*Nevím, jestli existuje nebe, ale byl bych rád, kdyby ano.*“
- **Rovnocenný partner** – „*Při komunikaci s dítětem se horizontálně snižte na jeho úroveň, aby pokud možno oči byly ve stejné výši.*“⁹⁸
- **Part'ák** – vhodným pomocníkem v krizové intervenci může být plyšový medvídek, který krizový intervent poskytne dítěti, nebo jeho vlastní hračka, která mu pomůže překonat těžké chvíle. Na hračce lze zároveň srozumitelně vysvětlit nějaké úkony, které budou s dítětem realizovány.
- **Kooperace celé rodiny** – „*musíme dát najevo, že při řešení situace krizového stavu dítěte bude hrát roli spolupráce celé rodiny.*“⁹⁹
- **Správné místo a čas** – „*Způsob sdělování špatné zprávy je právě tak důležitý jako okolnosti, které pro onu nelehkou chvíli vybereme. Nesmírně důležité jsou čas, místo a atmosféra. Dětské psychologové doporučují počkat na odpolední nebo podvečerní čas, ideálně po jídle, kdy je už poklizen a vše víceméně připraveno pro další den, takže nastává chvíle umožňující soustředění. Menší dítě by ale pochopitelně ještě nemělo být přetážené nebo silně unavené. Vhodná naopak nejsou rána všedních dnů, kdy se odchází do práce, školek a škol. Klid na vstřebání prvního šoku a bolesti by měl být delší a nerušený.*“¹⁰⁰

97 Sancedetem.cz [online]. [cit. 2023-08-28]. Dostupné z: Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Jak sdělovat dětem špatné zprávy? Dostupné z: <https://sancedetem.cz/jak-sdelovat-detem-spatne-zpravy>

98 ANDRŠOVÁ, Alena. Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi. Praha: Grada, 2012. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2, s. 54.

99 ANDRŠOVÁ, Alena. Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi. Praha: Grada, 2012. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2, s. 55.

100 Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Jak sdělovat dětem špatné zprávy? Dostupné z: <https://sancedetem.cz/jak-sdelovat-detem-spatne-zpravy>

- **Poučit** – pro rodiče dítěte v těchto krizových situacích je nezbytné. V případě těchto tragických událostí mají rodiče tendenci hrát inscenaci „nic se nestalo“ a snaží se dítě eliminovat od bolestivých vjemů a nepříjemných situací, avšak pro dítě je přínosné, když mu je nabídnuto, zda se chce zúčastnit smutečního obřadu, když rodiče respektují jeho přání, komunikují s ním a dávají najevo své emoce. Dobře psychologicky působí poučit také dítě, že je budou teď maminka/tatínek potřebovat a budou potřebovat, aby dítě bylo s nimi.

1.5 Psychologická intervence

Z obecného hlediska lze hovořit o **třech fázích intervence** v kontextu s viktimologií. Jedná se o intervenci:

- I. **bezprostředně po útoku**
- II. **v různých etapách, kdy je stav oběti stabilizován**
- III. **dlouhodobá psychologická péče**

Pro účely této práce je primární fáze **bezprostředně po útoku**. Velikovská uvádí, že *„specifickým rysem je vysoká míra sugestibility a fragility obětí. Současným trendem je rozvíjení prvotní psychologické pomoci realizované bezprostředně na místě události ze strany různých subjektů, kdy se jedná především o krizového intervenanta integrovaného záchranného systému, ale i lékaře atd. Až po překonání této prvotní vlny lze ze strany psychologů a psychiatrů realizovat specializovanou péči o oběť s psychoterapeutickým základem.“*¹⁰¹ Čírtková uvádí, že se jedná o „terapii akutního traumatu, jehož interval se pohybuje v rozmezí od dvou dnů, až po chronologicky následujících několik dní a kategorizuje jej s první psychologickou pomocí do psychologie neodkladné (první) péče.“¹⁰²

Cíle prvotní intervence spočívají v psychické stabilizaci oběti, utlumení stresových stavů a jejich příznaků, aktivizace naturálních procesů zpracování

¹⁰¹ VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.132.

¹⁰² ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 131.

zážitku a motivace energetických zdrojů oběti. Příčinou fragmentace psychiky oběti je šok, který pramení z kritické události. Jedním z prvotních úkolů intervenanta je eliminovat pocit ohrožení a bezmoci a navrácení pocitu bezpečí. Základním procesem stabilizace je obnova iluze kontroly.¹⁰³

Jednou z technik na zmírnění šokového stavu je pravidlo pěti „t“ – teplo, ticho, tekutiny, tišení bolesti, transport.

Čírtková uvádí, že **„prvotní psychologická pomoc se opírá o tři stěžejní prvky**, kterými jsou poskytování informací, intervenci a identifikaci rizikových osob.“¹⁰⁴

- *„Informování oběti v době bezprostředně následující po spáchání deliktu spočívá v ujišťování oběti o legitimitě jejich pocitů (tj. oprávněnosti její reakce na neobvyklou situaci), které po určité době spontánně odeznějí (v opačném případě může využít nabídnutých kontaktů na odborníky),*
- *ve zpřehledňování pro ni chaotické situace (kdo a proč se kolem ní pohybuje, co se aktuálně děje, přičemž je potřeba podávat oběti jen reálné informace, ty nezbytné negativní dávkovat, případně je vyvažovat větším množstvím pozitivních – z teorie negativní dominance),*
- *v instruování oběti o dalším postupu vyšetřování, navazujících policejních úkonech (příp. lékařském vyšetření) s bližší specifikací o jejích právech, možnostech pomoci aj.“¹⁰⁵*

„V důsledku životních zvrátů jsou kognitivní schopnosti oběti utlumeny, což vyžaduje, aby intervent předmětné informace poskytl trpělivým a zvlášť srozumitelným způsobem (také ve formě informačních písemností – vizitky, poučení) a vyzval ji k položení otázek, které jí ochotně zodpoví, nebo na ně najde odpověď. Podstatné je, že mimo emocionálního traumatu, může osoba zažívat také kognitivní a informační trauma, přičemž se snaží eliminovat

103 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.132.

104 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.133.

105 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.133.

akceptování reality do paměti, které jsou pro ně nepřijatelné.“¹⁰⁶ Velikovská uvádí, že „*Intervence spočívá ve „vnášení „normality“ do situace.*“¹⁰⁷

„V kontextu se zásahem policistů a krizových interventů je primární „vystoupit z uniformy“ a nejednat nikoliv jménem policie, ale jménem humanity. V počátku je nezbytné se představit a vymezit oběti vlastní roli, čímž dochází ke zpřehlednění zmatečné situace. Intervenující by měl působit stabilním a klidným dojmem, což by se mělo zrcadlit v prostředcích komunikace, které užívá. Dále by měl intervenující eliminovat či minimalizovat stresory, nepřevídatelné stresující podněty (pohyb osob v okolí) a nežádoucí vjemy (pohled na tělo zavražděné osoby). V procesu komunikace by intervenující neměl realizovat hodnotící úsudky vůči intervenovanému a sofistikovaně balancovat na pomezí akceptování (empatický přístup, ventilace emocí, ale i vědomé mlčení) a vedení intervenovaného (vytyčení stěžejních bodů rozhovoru, rezistence vůči manipulativnosti). Nezaměnitelnou úlohu má také verbální zrcadlení chování oběti (vidím, že se bojíte) a verbalizace následných jednání intervenovaného (teď telefonicky kontaktuji lékaře a ověřím...).“¹⁰⁸ Velikovská tvrdí, že „*základem je jasná zacílená komunikace s ohledem na systematickou depistáž*“¹⁰⁹. „Nejvyšší meta spočívá v navození iluze bezpečí, umocněného běžným prostředím. Jedná se však o organický proces, ve kterém dochází k reformě dílčích cílů v kontrastu se vzniklou situací a subjekty, jež do ní vstupují. Prioritou je upřít svou pozornost na aktuální problémy (akutní potřeby intervenovaného). Komfortním dojmem působí dotazování se, co pro intervenovaného lze učinit, kdy se jedná o pestrrou škálu činností (ochrana před novináři, oznámení nepřítomnosti v práci). Podstatná

106 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.133 - 134.

107 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.134.

108 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.134.

109 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.134.

je plná percepce a zaregistrování různých rezultátů akutního stresu u intervenovaného a umět adekvátně reagovat.“¹¹⁰

„V případě nutnosti vytěžit tyto osoby (oběti trestných činů). Musíme brát na zřetel, že u nich došlo v kontextu s viktimogenní událostí k distorzi kognitivních struktur, v důsledku čehož dochází k narušení jejich schopnosti zpracovávat informace a subjektivně je vylíčit (narativní rekonstrukci).“¹¹¹

„Veliková poukázala na poznatek J. Metcalfeové a W. J. Jacobse, kteří používají pojem horká paměť (hot memory). Hot memories vyvstávají bezprostředně po předmětné události a jejich symptomy jsou hrůzoplňné traumatizující vzpomínky na událost. Sdělení oběti působí zmatečným dojmem (intervenovaný nenachází slova, implicitní, emociální postřehy, které vyznívají iracionálně), neovládá paměťové vybavení a vnější podněty fungují jako iniciátory vzpomínek na danou událost a vrací trauma v plné emocionální síle zpátky, ergo působí jako spouštěcí mechanismy.“¹¹² Obecně je známo, že traumatizující prožitky dekoncentrují kognitivní schopnosti, kdy příčinou je také přirozený obranný mechanismus. Intervenci lze ukončit v případě, že zajistíme bezpečí ve formě přítomnosti blízké třetí osoby, organizace atd. V této akutní fázi je pro intervenované osoby podstatná primárně přítomnost blízkých lidí. Podstatné je zajistit v rámci možností kladný průběh prvních hodin a dnů, k čemuž slouží také zpětný „kontrolní“ kontakt s intervenovaným, nebo osobou, jež o něj pečuje.

„Identifikace rizikových osob – umění percepce se zrcadlí v tomto případě k identifikaci osob, u kterých lze důvodně předpokládat vznik výrazných přetrvávajících potíží. Podstatná je důkladná percepce a identifikace varovných signálů, jimiž mohou být reviktimizace, nízký/vysoký věk, silná prvotní reakce na podnět, efektivní strategie zvládání stresu (alkoholismus, vytěsnění), nedostatek

110 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.134.

111 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.135.

112 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.135.

podpory (intervenovaný nemá žádné blízké osoby), sekundární důsledky (ztráta bydlení, rozpad vztahu), ale i objektivní zavinění události.“¹¹³

V kontextu s výše uvedeným je nutné upozornit na vyvarování se komunikačních chyb. „Jsou to:

- *jalové a neúčelné utěšování* („To bude dobré, chce to čas.“)
- *banální rady a fráze* („Musíte být silná.“ - „Vím, jak Vám teď je.“)
- *bagatelizace a srovnávání s osudem druhých* („Vždyť se nic tak hrozného nestalo, mohlo být hůř.“ - To pan Novák...“)
- *výtky, moralizování* („Proč u sebe nosíte tolik peněz.“)
- *strašení, dramatizace* („No, snad Vás ještě nenakazil.“)
- *fascinace* („zájem o pikantní detaily zločinu.“)
- *sliby, které nelze dodržet* („Nebojte, pachatele chytíme.“)
- *nevhodné lichotky, či dokonce žerty* („No vidíte, ještě je o Vás zájem.“)
- *spěch a zvyšování nervozity oběti* (časté sledování hodinek, telefonování)
- *diagnostikování na místě* („To vypadá špatně.“)
- *odborná terminologie a profesní žargon* (viktimizace, interakce, anticipace, elpíčko – loupežné přepadení, pašík – pachatel).
- *patologizace projevů oběti* („To není normální.“)
- *psychologické fráze* („Nechcete si o tom promluvit.“)
- *přeceňování možnosti intervence a snaha o terapii – terapeutické postupy zde nemají význam a působí nepatřičně* (silné emoce chce oběť v počátku sdílet s blízkými) apod.“¹¹⁴

Intervenovanou osobu je nezbytné stabilizovat, k čemuž nám slouží techniky první psychologické pomoci (které jsou rovněž aplikovány v psychologii akutního

113 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.136.

114 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.136.

traumatu). Velikovská poukazuje na poznatek D. Vodáčkové, „která upozorňuje na skutečnost, že emoce aktivované silným stresem se projevují taktéž fyzicky, přičemž je vhodné použít techniku uzemnění (grounding), jež spočívá v kontaktu osoby se zemí, či v případě (její) potřeby fyzického kontaktu (obejmutí), přičemž pozitivně působí i oční kontakt. Další technikou je centering. Osobě pomůžeme v najití opory sama v sobě, pocit vlastního středu. Centering realizujeme tím, že intervenovaný soustředěně dýchá do oblasti břicha a hrudi a interakcí v podobě odpovídání na sebekotvrzující otázky („Jak se jmenujete?“, „Co se stalo?“), ale i transformací percepce na tělesné prožitky („Jak se cítíte?“) a podporováním registrace okolního dění. Prostřednictvím řízené zpomalené ventilace (jejíž součástí je přiměřený direktivní přístup) a pevného kontaktu lze zamezit počínající panice, čímž dojde k uklidnění intervenované osoby.“¹¹⁵

Stav oběti v různých fázích po činu

*„K typickým představitelům této skupiny patří oběti přepadení, oběti znásilnění, oběti domácího násilí a pozůstalí. Tyto oběti bývají po psychické stránce nejvíce zasaženy. Emocionální rány jsou téměř vždy hroživější, než případná fyzická zranění. **Psychologická pomoc vychází z následujících zásad:***

- *podpořit ventilaci emocí,*
- *normalizovat následky trestného činu,*
- *podpořit ozdravné pochody např. cestou přeznačkování (překontextování) příběhu oběti.*
- *poskytovat informace,*
- *mobilizovat vlastní zdroje oběti a návrat ke všednímu dnu (orientace na budoucnost).*

Orientace na budoucnost je důležitá zejména u těch obětí, které zůstávají mentálně (v kognitivním i emocionálním slova smyslu) viset u některých aspektů trestného činu, anebo jeho vyšetřování, které jsou svou povahou definitivní,

¹¹⁵ VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.136.

*nezměnitelné, nebo neovlivnitelné. Oběti pak investují svou energii do hledání řešení, která nemohou fungovat.*¹¹⁶

„Tato fáze je velmi zatěžující pro oběť v tom, že musí vykonat pouť sama v sobě od statusu oběti k statusu přeživšího předmětného incidentu. Mimo této pouti musí oběť absolvovat řadu formálních úkonů (úkony trestního řízení, lékařské vyšetření), které vyžadují přísun kvalitních informací, aby byla eliminována možnost retraumatizace oběti. V této fázi je oběť pomyslným chrámem, postaveným na třech opěrných sloupech. Prvním je formální sloup (krizový intervent), druhým je neformální ze strany blízkých osob a tím třetím je sám poškozený a jeho interní motivy a vnější stimuly k sebeuzdravujícím procesům. Pokud se tyto zdroje jeví jakožto nedostačující, tak je na místě iniciovat odbornou psychologickou péči. Je nutné brát na zřetel fakt, že postakutní fáze vyrovnání se s traumatem může být doprovázena vlnou silných emocí, kterou oběť nemusí být ochotna sdílet.“¹¹⁷

Velikovská uvádí, že *„psychoterapii je vhodné navázat až po doznění traumatické události a vyřešení základních existenčních otázek (tj. faktických potřeb a problémů, do kterých se oběť v souvislosti s následky zločinu dostala). Jako taková staví na jiných potřebách klienta, než je tomu v akutní fázi po primární viktimizaci. Využívá prvků podpory, provázení, edukace, informace, práce s tělem i specifické přístupy a metody léčby traumatu – například kognitivně-behaviorální terapie (dále KBT) či desenzibilace a přepracování pomocí očních pohybů (Eye Movement Desensitization and Reprocessing).*¹¹⁸

Psychoterapie pramení z individuální zakázky oběti (přeživšího), přičemž prostřednictvím aktivního naslouchání dokážeme formulovat zakázku, ale také absorbujeme nepostradatelné informace o jeho osobě, na jejich základě lze

116 ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 135.

117 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.138.

118 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.136.

zvolit psychoterapeutický koncept, ať už se bude jednat např. o psychodynamicky orientovanou psychoterapii¹¹⁹ nebo o KBT¹²⁰.

„Velikovská poukazuje na sdělení J. Praška, dle kterého jsou při KBT využívány postupy psychoedukace, kognitivní restrukturalizace, interoceptivní expozice a kontrola dechu, expozice skutečným situacím, relaxace a řešení problémů v životě.

Psychoedukace – lze členit dle příjemců do dvou skupin. A) samotná oběť - je nemyslitelné, aby oběť nebyla ujištěna, že její jednání je přirozenou reakcí na nepřirozenou situaci. Porozumění psychologickým procesům je důležité pro proces zpracování traumatu. B) blízké osoby oběti – edukace v oblasti péče o oběť a interakčních psychologických procesů mezi nimi navzájem.

V průběhu poradensko-terapeutického dialogu dochází ke stimulování oběti ke kognitivně-emocionálnímu zpracování události. Lze použít metodu nazvanou změna perspektivy, kdy terapeut pomáhá oběti nazírat na situaci z různých úhlů pohledu (očima třetích osob), avšak přínosnou metodou je také překontextování, v rámci kterého identifikujeme v předmětné události nový smysl (oběť se již nevnímá jako oběť, ale jako přeživší).

Orientace na budoucnost je přínosná pro oběti, kdy osoba „zamrzla v čase a prostoru“ předmětné události. Kognitivní restrukturalizace¹²¹ může být cestou vedoucí oběti specifických nekonstruktivních myšlenek (při sebeobviňování („Neměla jsem chodit oblečená jak hloupá coura.“), při výskytu spouštěče (tikající hodiny), ale i jeho očekávání, které se projevuje v asociálním chování a prožívané úzkosti. Problémem není fakt, že oběti prošly peklem, ale že si jej nesou v sobě. Oběti si z předmětné události vytvoří vlastní výstup, ve formě myšlenek a názoru na něj a hrají hlavní akt v dramatu prožívání a následných reakcí.

119 Primárně snižuje úzkost, ale buduje osobnost, která bude schopna úzkost snášet

120 Eliminuje nežádoucí jednání (panické záchvaty, vyhýbání se podnětům) a podněcuje k žádoucímu chování.

121 Cílí na identifikaci negativních automatických myšlenek a uvědomění si jejich vazby na emoce, fyziologické reakce a chování, testování těchto myšlenek a jejich následné přerámování, resp. Nahrazení za přínosné a realitě odpovídající myšlenky

Expozice stresorů – interoceptivní či exteroceptivní konfrontování oběti má nezaměnitelnou úlohu v cestě za překonáním posttraumatu. V prvních fázích bývá realizována za přítomnosti terapeuta, dále s blízkou osobou a nakonec to realizuje samotná oběť. V poradenské místnosti musí každý poradce věřit, že v každé situaci existuje nějaké dobré východisko, i když svět není zdaleka jen laskavý a spravedlivý prostor.¹²²

„Prostředkem k aktivizaci oběti a stimulování jejího sebevědomí probíhá také prostřednictvím pobídek k realizaci malých kroků v kontextu s aktuálními životními úkoly a situacemi. Jsou oběti, pro které je typická naprostá bezmoc, a proto jsou příhodné úkoly, které lze realizovat bezprostředně (procházky). Jednou cest z této krize může být dialog a správně položené otázky, jejichž účelem není informace z odpovědi, ale aktivizace pozitivních myšlenkových pochodů („Jak jste dříve překonával těžké situace?“).“¹²³

Mimo výše uvedeného lze aplikovat rovněž jednoduché techniky krizové intervence, jejichž prostřednictvím dochází ke stabilizaci rozbourané psychiky a posílení interních zdrojů a zdrojů, které slouží k uzdravení. Jsou vhodné pro intervenované osoby, u nichž jsou aktivní autonomní psychosomatické obranné mechanismy. Jedná se o techniky distancování a techniky na zklidnění a uvolnění.

Čírtková sděluje, že *„distancování se používá zejména pro stavy, kdy vnější událost zcela „zaplavila“ mysl oběti (dominují neodbytné, intusivní myšlenky, událost či sekvence kritického děje neustále obíhají dokola atd.). Pro vnitřně zaplavenou oběť lze použít:*

- *zastavováním myšlenek (stopky) oběť upozorníme, než začne o události povídat, že v průběhu jejího líčení může být na některých místech přerušena slovem „stop“. V tomto okamžiku přestane hovořit a podívá se očima někam jinam (na terči či bodu pohledu se předem dohodneme). Současně se změnou pohledu se vědomě hluboce nadechne a vydechne*

122 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.138-140.

123 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s. 140.

a také změny držení těla,¹²⁴ Velikovská dopňuje, že „pro získání odstupu od intruzivních myšlenek (dle J. Praška) lze aplikovat STOP techniku, která se používá u léčby obsedantně kompulzivní poruchy a spočívá v hlasitém přerušení vtíravých myšlenek slovem „stop“. Na počátku trénování je přitom vhodné slovo „stop“ opravdu zakřičet, později nacvičovat stále tišším hlasem a nakonec pouze v mysli. Klient může mít na zápěstí například gumičku a při tichém „stop“ jí potáhne a pustí.“¹²⁵

- TV-techniku – jestliže do mysli oběti vstupuje spontánně a zcela náhle (bez zjevného) podnětu film o kritické události, dostává instrukce, aby s tímto filmem určitým způsobem vnitřně manipulovala. Cílem není film vytlačit či zcela z mysli eliminovat, cílem je naopak film díky vnitřní mentální aktivitě pozměnit. Konkrétně můžeme např. požádat, aby film viděla v černobílé verzi, či si představila film bez zvuku.“¹²⁶

Z uklidňujících technik lze vymezit následující:

- „Uzdravující barva – oběť je vybídnuta, aby sdělila barvu, která na ni působí uklidňujícím dojmem. Představovaná barva je pak podle instrukcí vdechována, může být také imaginárně přikládána na bolestivé místo atd.
- Vdechování bezpečí - příbuznou technikou pracující s imaginací je vdechování bezpečí (klidu) a vydechování strachu.
- Svalová relaxace - profese, které přicházejí do kontaktu s krizí a člověkem v tísní, bývají školené v řadě relaxačních technik. Jejich prvky nebo jednodušší kroky lze využít i pro psychologickou první pomoc. Oběť může být vyzvána, aby počítala od 10 dolů. S každým číslem má cítit, jak se do jejího těla vlévá uvolnění.

124 ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 133.

125 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.140.

126 ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 134.

Většina z popsaných technik první psychologické pomoci je součástí systematictějších postupů a metod používaných v psychoterapii akutního traumatu.¹²⁷

„Při odborné psychologické interakci s obětí je nezbytné přistupovat s respektem k obecným psychologickým zásadám, jejichž smyslem je pomoci osobě v percepci sebe sama a jejího okolí:

- Korekce přehnaného vciťování do oběti – pointa je nenechat se strhnout emocionální situací oběti, v důsledku které by přišla psychologická podpora v niveč. Dlouhé podporování v sebelítosti cyklí v beznadějnost oběti, čehož důsledkem je ztráta nadhledu.¹²⁸
- Cesta od oběti k přeživšímu – anglický výraz „survivor“ lze přeložit jakožto „ten, kterému se podařilo přežít“. *„Péče o oběti násilí by měla jít po cestě od oběti k osobě, které se podařilo přežít. Účinná odborná pomoc spočívá v tom, že v průběhu intervence či terapie se z oběti stává „survivor“. Psychologicky vzato jde v podstatě o změnu nazírání traumatického zážitku v mysli oběti. Stát se obětí anebo se stát „survivorem“ představuje zcela zjevně jinou psychologickou hodnotu. Zatímco pozice oběti evokuje slabost, pasivitu a poškození, stimuluje pozice „přeživšího“ spíše pozitivní hodnoty, jako schopnost přestát krizi, nepodlehnout, obstát. Podaří-li se v konkrétním případě změnit postoj osoby poškozené násilným trestným činem tímto směrem, je učiněn rozhodující krok k jejímu návratu do plnohodnotného života.“¹²⁹*
- „Průběžná revize psychologické pomoci dle potřeb oběti – prvotně probíhají individuální terapie, avšak postupem času může být skupinová terapie velkým přínosem, kdy jedinec zří, jak v obdobné situaci existují jiní jedinci, s kterými vzájemně může komparovat své zkušenosti, sdílet své emoce a být pro sebe vzájemnou podporou.“¹³⁰

127 ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 134.

128 ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 141.

129 ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2, s. 136.

130 VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha:

1.6 Emoce v krizové intervenci

„Nevyjadřené emoce nikdy nezemřou. Jsou pohřbeny zaživa a vyjdou na povrch později ošklivějšími způsoby.“¹³¹

„Prožívat emoce v zátěžové situaci je důležité a možnost je ventilovat se jeví jako užitečné. Aby to však tak skutečně užitečné a konstruktivní bylo, aby to nebyl jen výkřik bez ozvěny, měly by dostat vhodný protitvar. Pokud jej získají například tím, že na ně krizový pracovník adekvátně zareaguje, bude je možné daleko lépe uchopit a v daném kontextu zpracovat. Tím, že klientovi umožníme nejen emoci vyjádřit, ale i náležitě uchopit, vznikne další prostor, jak problém smysluplně řešit.“¹³² „V emočně exponovaném rozhovoru může klient ztrácet někdy souvislosti, může mu unikat smysl řečeného, protože pod vlivem mohutné emoce se může proměňovat ohnisko pozornosti. Proto je užitečné během takového rozhovoru s klientem rekapitulovat, co se odehrálo.“¹³³

Pláč

„Co dělat v kontaktu tváří v tvář, když klient pláče? Není nutné cokoli dělat, ale čekat a dávat klientovi prostor. Ani není třeba nabízet kapesníky – to může někdy pláč příliš brzy zastavit. Když se klient omlouvá za pláč, není vhodné říkat: „To je dobře, že pláčete,“ ale spíše „Tady se může plakat.“¹³⁴

Strach, úzkost

a) „Vyděšení intervenované osoby se může vzhledem k přirozeným reakcím limbického systému projevit reakcí ustrnutí.

Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, s.141.

131 Citáty na téma emoce: Sigmund Freud [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://citaty.net/temata/emoce/>

132 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 115.

133 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 116.

134 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 117.

b) Tichá, ustrašená mluva, šeptání – opět se zde projevuje primární funkce přežít realizována limbickým systémem ve formě útěku. Jde o snahu osoby se co nejvíce „zneviditelnit“.¹³⁵

c) *„Křik, daný potřebou přestat křičet – Pravděpodobně jste se někdy jako děti zkusili obléci do masky čerta nebo strašidla. Možná jste si v tu chvíli připadali silní a nezranitelní. Byli jste pány situace, vyvrátili jste tak na svůj strach z čertů a strašidel. Člověk, který ve svém strachu křičí, hledá nevědomě způsob, jak na svůj strach vyvrát, jak ho překonat hrozbou namířenou na své okolí.*

d) *Zrychlená mluva nebo potřeba neustále mluvit – zvýšená dynamika může jedinci umožnit, aby se rychleji vzdálil z ohrožující situace, a nebo aby zaútočil. Tom Andersen v článku Vztah, jazyk a předporozumění (1994) cituje poznatky fyzioterapeutky Aadel Bulov. „Všechna naše slova a pocity jsou realizovány dýcháním, výdechem. Slova a pocity vycházejí, když necháme vyjít vzduch. Nechat vyjít vzduch neznamena jen vypustit slova a pocity, ale také nějaké napětí z těla. Nádech znamená určitý nárůst napětí v těle, výdechem se ho zase zbavujeme. Mluvení je tedy neustále osvobozování se od napětí. Když se nadechujeme, nepatrně zvyšujeme napětí, protože natahujeme a otevíráme své tělo.“¹³⁶*

„Co z toho vyplývá? Nutnost zajistit intervenované osobě iluzi bezpečí, jak vnější, tak vnitřní. Vnější spočívá v bezpečném prostředí, kde jsou eliminovány veškeré ohrožující vlivy. Vnitřní spočívá ve stabilizaci poškozené osoby. Zde je nezbytné, aby sám intervent působil klidným a bezpečným dojmem. „Neklást sled otázek tam, kde je vhodnější mluvit o pocitech. Klást otázky, jestliže si to klient v dané situaci přeje. Pravděpodobně potřebuje nějakou strukturu, o níž by se mohl opřít. Dávat klientovi malé, lehko plnitelné instrukce a dílčí úspěchy použít jako kotvu.“¹³⁷

e) *„Pracovat s časovou reflexí (co bude za 5 minut, za půl hodiny, za hodinu, jestliže se klient bojí – samoty, tmy, špatných snů, zbláznění, toho, že se budou prohlubovat jeho negativní pocity, že svým kategorickým rozhodnutím způsobí*

135 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 119.

136 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 119.

137 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 119-120.

někomu něco špatného – např. syn se bojí oznámit matce, že se chce odstěhovat.

*f) Pracovat s katastrofickým scénářem. Co by se mohlo stát nejhoršího? Jak to bude potom, až by taková situace nastala?*¹³⁸

Panická úzkost

*„Vodáčková upozorňuje, že „panická úzkost je takový stav, který se objevuje v návalech úzkosti. Jedinec je pod tlakem silné emoce ve svém prožívání roztříštěn. Nenachází se dostatek bodů, na něž by mohl soustředit svoji pozornost. Výsledkem je, že těká z místa na místo, jeho chování je často neúčelné a zmatené. Celý stav může a nemusí provázet intenzivní strach ze smrti, ze srdečního kolapsu, ze ztráty vědomí, ze ztráty sebekontroly (nevím, co bych mohl provést) nebo ze šílenství. Může jít o stav jednorázový nebo opakující se. Pokud se stav panické úzkosti opakuje i bez přímého vztahu k vnějšímu podnětu, hovoříme o panické úzkostné poruše.“*¹³⁹

V případě panické úzkosti postupujeme ve třech krocích:

1. Obnova uzemnění

*Vodáčková uvádí, že „do těla člověka se v panice vyplavilo velké množství adrenalinu, jehož účelem je zmobilizovat rezervy v těle k rychlé akci. Problém spočívá v tom, že je to akce roztříštěná, dezorganizovaná a ve svém efektu neužitečná. V panice prožíváme tělesný neklid, těkáme z místa na místo, nedokážeme se zastavit, vynakládáme spoustu energie na neurčitý cíl. Pozorovatel by mohl vidět, jako bychom byli odlepeni od země a bezcílně a rychle těkali prostorem. První krok tedy spočívá v obnově kontaktu se zemí, obnově uzemnění.“*¹⁴⁰ *„Což v praxi znamená, že osobě dáme instrukce: Zastavte se. Sedněte si.“*¹⁴¹

2. Obnova tělového centra

138 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 119

139 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 121

140 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 121

141 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 121

Vodáčková zdůrazňuje, že „jestliže v panice člověk ztratil stabilitu a má tendenci tékat, ztratil rovněž prožitek tělového těžiště. Dalším krokem je proto stabilizace a obnova subjektivního pocitu těžiště či centra těla.“¹⁴²

3. Obnova ohniska pozornosti

„V panice není zrychlené jen tělo, ale zrychlí se také naše prožívání a myšlenky. Důsledkem toho je neschopnost soustředit se a zaostřit pozornost na něco hlavního. V mysli se toho najednou odehraje tolik, že to není možné nikterak uchopit a využít. Proto je vhodné zastavit myšlenkový tok a obnovit ohnisko pozornosti.“¹⁴³

Vodáčková uvádí, že „při práci tváří v tvář je vhodné nezrcadlit klientovu paniku, ale rovněž jako při strachu a úzkosti nabídnout stabilní, vyvážený a otevřený postoj. Někdy se může osvědčit klienta se dotknout. Ne však letmo, spíše ho pevně uchopit, nejlépe za ramena. Dotek může mít stabilizující vliv. Musíme však dobře zvážit, zda si dotek můžeme dovolit.“¹⁴⁴

Hněv, vztek

Vodáčková uvádí, že „hněv je důležitou lidskou emocí. Pomáhá mobilizovat pocit nebezpečí, překonávat překážky, stanovit hranice, pocítit vlastní individualitu.“¹⁴⁵ Vodáčková také uvádí, že „vyjádření zlosti a vzteku může mít nejrůznější formy:

1. Klient o své zlosti mluví a pomocí rozhovoru ji vyjadřuje a zpracovává.
2. Klient mluví zvýšeným hlasem, stěžuje si na někoho nebo na něco, chce od pracovníka potvrzení, že nepřítomná osoba je špatná. V takovém momentu je vždy nejlepší klientovu zlost zrcadlit a dát mu možnost, aby si ji uvědomil a posunul se o krok dál. Určitě není vhodné si začít s klientem notovat, co mu ti bídáci udělali.
3. Někdy, v podobném případě, je možné, aby pracovník klientův hněv reflektoval a zároveň mu dával signál, že o tom může mluvit ještě více

142 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 122

143 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 122.

144 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 123.

145 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 123.

naplno. Že může klidně mluvit zvýšeným hlasem nebo dupat...“A co Vás ještě šťve...a co ještě...zdá se mi, že jste plný té zlosti...atd.

- 4. Klient volá na linku důvěry, nadává na celý svět a nadává i nám, někdy i sprostě. Opět doporučujeme klientův hněv zrcadlit a vyčkávat.*
- 5. Někdy může být zlost spojená s fyzickou bolestí.¹⁴⁶*
- 6. „Pokud někdo umřel a truchlí, nebo vyrovnává-li se s těžkým onemocněním, může prožívat zlost jako jednu z fází vyrovnávání se s touto skutečností. Někdy se můžeme v podobných případech setkat s velmi rychle střídajícími se pocity – smutku, zlosti a zároveň popírání události.*
- 7. Při rozhovoru s depresivním člověkem můžeme někdy nabýt dojmu, že nám mezi řádky vysílá zlostné signály, že nás jakoby za něco trestá. Deprese s potlačenou, neuvědomovanou zlostí často souvisí.¹⁴⁷*

Shrnutí

- „Pokud pomůžeme vyjádřit klientovi silné emoce a pomůžeme mu je zpracovat, posílí to kvalitu kontaktu s klientem a prohloubí to jeho pocit bezpečí.*
- Těžiště práce se silnými emocemi se nachází zpravidla na začátku rozhovoru, případně v jeho první části.*
- Při práci s emocemi užíváme techniky zrcadlení, uzemnění, nalezení tělového centra a obnovy ohniska klientovy pozornosti.*
- Zvládnout klientovu emoci můžeme za předpokladu, že zvládneme emoci vlastní.¹⁴⁸*

146 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 123.

147 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 124

148 VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, s. 124

2 Autorská tvorba

Autor se chce vymezit veškeré impertinenci, avšak pragmaticky lze konstatovat, že vymezený fenomén navzdory dílčímu rozpracování několika autory fatálně absentuje publikaci determinující základní atributy a činnosti krizových interventů v prostředí Policie České republiky. Před autorem práce se tedy otvírá široké pole působnosti, ve kterém se může odvážně vydat tam, kam se žádný autor nevydal. Dosud na praktickém předivu tohoto tématu neulpěla rosa teoretického rozpracování. Níže taxativně vymezené empirické poznatky působí inverzním dojmem v důsledku expozice atributů opírajících se o teoretické znalosti a praktické dovednosti autora, bez kterých by tyto atributy nebylo reálné exponovat. Diplomová práce tudíž vykazuje prvky autorské tvorby, což nebylo v důsledku prvoplánové intence, ale organického procesu. Předmětem této práce je krizová intervence Policie České republiky

2.1 Krizová intervence

Obsah krizové intervence je ekvivalentní k básni *Footprints in the sands*¹⁴⁹. Předmětem básně je sen, který se zdá muži. Muž v něm kráčí podél moře, doprovází jej bůh a společně sledují, jak se na tmavé obloze promítají scény ze života muže. Muž si všimne, že u každé scény vidí v písku dvě sady stop, kdy jedny patří jemu a ty druhé jeho Pánovi. V momentě, kdy muž zří poslední scénu ze svého života, ohlédne se a všimne si, že v nejtěžších chvílích svého života vidí v písku pouze jednu sadu stop a došlo mu, že jej bůh v těchto těžkých momentech opustil. Toto zjištění muže rozesmutní a zeptá se svého pána, proč jej opustil v době, kdy jej nejvíce potřeboval. Bůh mu laskavě vysvětlí, že v těchto chvílích jej neopustil, ale nesl jej. Krizový intervent není tím, kdo potřebného nese, ale je tím, kdo mu nedovolí padnout a bude ho podpírat na jeho cestě skrze temnotu, ve které se nachází.

¹⁴⁹ Powers, Margaret Fishback (autorka básně)

2.2 Role krizového intervenanta

Krizová intervence poskytovaná prostřednictvím Policie České republiky je prvotní singulární psychologickou službou, která může primárně u jejího příjemce fakticky ovlivnit proces vyrovnání se s traumatem, ale také sekundárně definovat náhled jedince na instituci Policie České republiky jakožto celku. Laicky lze aktivitu krizových interventů komparovat s činností Rychlé záchranné služby, která v situaci bezprostředně ohrožující život a zdraví vykoná prvotní nezbytné úkony. V kontextu s výše uvedeným lze konstatovat, že činnost krizového intervenanta klade nemalé nároky nejen na jeho teoretické znalosti a praktické dovednosti, ale vyžaduje po něm také různorodé kompetence a zastání rolí, které jsou v této práci sofistikovaně vymezeny na základě autorových empirických poznatků. „*Celý svět je jeviště a všichni muži a ženy jsou jen herci. Mají své východy a vstupy, každý člověk ve svém čase hraje mnoho rolí*“¹⁵⁰, přičemž krizový intervent během svého působení zastává souběžně několik specifických taxativně níže vymezených rolí:

- **Improvizátor** – Pojem improvizovat lze chápat jako umění reagovat bez přípravy. *Improvizace znamená, že „naši přípravu nikdo nepozoroval.“*¹⁵¹ Improvizace může působit jako náročná aktivita s velkým prostorem pro vznik fatálních chyb. Britský dramatik Keith Johnson však tvrdí, že „*improvizace je naopak velmi bezpečný přístav. Pokud ji totiž děláte dobře, nasloucháte si na jevišti, jste empatičtí vůči sobě i divákům, a to vám umožní tu nejlepší možnou reakci.*“¹⁵² Improvizace v rámci krizové intervence je úzce spojena nejen s percepcí jedince, který je příjemcem krizové intervence (intervenovaným), ale percepcí dalších subjektů ovlivňujících průběh krizové intervence. Může se jednat o orgány činné v trestním řízení, ale i o další subjekty jako jsou lékaři ze Zdravotnické záchranné služby, novináři, blízké osoby atd.

150 SHAKESPEARE, William. Citáty na téma emoce [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/2135386-william-shakespeare-cely-svet-je-jeviste-a-vsichni-muzi-a-zeny-jsou-je/>

151 TRUFFAUT, Francois. [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/24138-francois-truffaut-improvizace-znamena-ze-nasi-pripravu-nikdo-nepozo/>

152 JOHNSON, Keith. IMPROVIZACE V ŽIVOTĚ [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://umenivpraci.cz/improvizace-v-zivote/>

V případné analogie s divadlem lze uvést, že krizový intervent není ve vztahu k příjemci krizové intervence loutkohercem, který tahá za nitky a provádí jej jako loutku krajinou traumatizujících událostí, ale rovnocenným partnerem, který musí akutně reagovat na podněty a potřeby intervenovaného, k čemuž aplikuje právě schopnost improvizace.

- **Organizátor** – organizátorství je specifická činnost spočívající v koordinaci sil, zdrojů a prostředků za účelem dosažení vytyčeného cíle. Krizový intervent v kontextu s realizací obdržené zakázky organizuje nejen samotný průběh krizové intervence, ale i činnost složek integrovaného záchranného systému a kooperujících civilních subjektů. Krizový intervent si dle subjektivního posouzení může pro účel případné agresivní reakce příjemce krizové intervence povolat za účelem bezpečnosti hlídku Policie České republiky. Při přijetí zakázky například týkající se vyrozumění osoby o úmrtí si může krizový intervent také zjistit informace, které se týkají zdravotního stavu příjemce zakázky a na toto reagovat zajištěním přítomnosti Zdravotnické záchranné služby, nebo ji zajistit v případě fyzického kolapsu příjemce krizové intervence. Informace o zdravotním stavu lze zjistit v kontextu se zakázkou od orgánů činných v trestním řízení, či příbuzných nebo přátel předmětných osob.

Příklad z praxe: Autor diplomové práce poskytoval vyrozumění těhotné ženě o sebevraždě jejího otce. Prostřednictvím policejních hlídek byla zjištěna informace, že žena opakovaně potratila v pokročilém stádiu těhotenství a její manžel pracoval jako voják, který byl v tehdejší době na misi v zahraničí. Jelikož se žena nacházela v 8. měsíci rizikového těhotenství, na místě byla zajištěna přítomnost Zdravotnické záchranné služby, která byla nachystána v případě potřeby akutně zasáhnout. Žena byla prvotně šetrně vyrozuměna, že její manžel je v pořádku a dále byla citlivým a šetrným způsobem vyrozuměna o předmětné věci.

- **Mediátor** – Mediace pramení z latinského *mediare*, které značí „být uprostřed“. Jde o smířlivou formu řešení vzájemných konfliktů třetích stran

a cílem činnosti je vzájemná dohoda. Činnost krizového intervenanta není přínosnou pouze pro příjemce krizové intervence, ale v nemalé míře také pro orgány činné v trestním řízení a především pro Policii České republiky. Mediace zde probíhá převážně ve formě tlumočení požadavků ze strany Policie České republiky vůči příjemci intervence a obráceně. Krizový intervenant poskytující psychologickou péči obětem trestných činů usnadňuje policistům konat úkony v rámci trestního řízení tím, že:

- 1) Aktivně psychologicky pečuje o oběti trestných činů poblíž místa činu, což dává policistům prostor realizovat úkony v rámci trestního řízení, kdy se například jedná o ohledání místa činu, prvotní šetření apod.
- 2) Proveďte stabilizaci oběti trestného činu a uvede ji do stavu, ve kterém je schopna aktivně komunikovat, reprodukovat kriminalisticky relevantní informace a podrobit se podání vysvětlení a dalším úkonům.
- 3) Na žádost policie zjistí od oběti citlivé informace, nebo asistuje u úkonů trestního řízení, přičemž se může jednat o:
 - a) zajištění písemností (dopis na rozloučenou), elektronických komunikací (zprávy skrze sociální sítě, jejichž obsahem jsou kriminalisticky relevantní informace).
 - b) rekognici zemřelé osoby (například utonulé osoby) formou fotografie, nebo in natura ze strany jejího příbuzného.
 - c) odběr biologického materiálu – může se jednat o bukalní stěr za účelem komparace DNA s osobou, jejíž totožnost nebyla spolehlivě určena.

V neposlední řadě je nezbytné uvést, že krizový intervenant poskytuje také psychologickou podporu policistům zasahujícím v předmětném případě.

Příklad z praxe: Neúmyslné zabití - subtilní žena ve spánku zalehla na posteli tříměsíčního kojence, jehož udusila. Jako krizový intervenant autor práce od vyšetřujícího policisty obdržel zakázku ve znění, že v ložnici domu se nachází žena, která k nadržům tiskne

bezzvládné tělo novorozeněte, přičemž nereaguje na žádné verbální, ani jiné podněty. Nereaguje ani vůči výzvě, aby odložila tělíčko novorozeněte. Policista vyslovil požadavek, že potřebuje, aby žena odložila tělíčko do postele a odešla z místnosti, aby mohl realizovat procesní úkony v rámci trestního řízení (ohledání těla). Žena po její přiměřené psychické stabilizaci (vzhledem k možným okolnostem) tlumočila požadavek, že se doposud nestačila dostatečně rozloučit a žádala více času pro nerušené rozloučení. Na místě došlo v rámci možností k vzájemnému porozumění a po provedení úkonů trestního řízení byl ženě poskytnut dostatečný prostor pro rozloučení. Příklad mediace je dále podrobněji rozveden v kapitole Osobní zkušenost autora u kazuistiky číslo 3.

- **Zdravotník** – Reakce na tragickou zprávu může v kontextu s neblahým zdravotním stavem příjemce krizové intervence vést k prudkému zhoršení zdravotního stavu, přičemž může dojít k situacím, kdy je příjemce krizové intervence v reakci na danou zprávu bezprostředně ohrožen nejen na zdraví, ale i na životě. Krizový intervent nejen, že musí pohotově kontaktovat Zdravotnickou záchrannou službu, ale především musí akutně poskytnout první pomoc, jejíž základy musí precizně ovládat.
- **PR - Reprezentátor** – Reprezentace pochází z latinského re-presentation, což znamená znázornění, nebo zastoupení jistého subjektu. Je nutné si uvědomit, že krizový intervent nevystupuje pouze za svou osobu, ale svou činností reprezentuje Policii České republiky. Reprezentativnost se netýká pouze povahových vlastností, kdy by krizový intervent měl být zdvořilým gentlemanem, ale i jeho zevnějšku, který by měl být reprezentativní a ze strany příjemců krizové intervence by mělo být na první pohled zjevné, že jedná se zástupcem důvěryhodné instituce. Vzhledem k tomu, že realizace krizových intervencí probíhá v životě lidí v momentě, kdy u nich došlo k faktické ztrátě, tak samotný mravní princip vyžaduje, aby bylo důsledně dbáno cti, vážnosti a

důstojnosti nejen zúčastněných osob, ale také osoby samotného krizového intervenanta.

- **Bódhi** – Pojem pochází ze sanskrtského výrazu bódhi, který je zároveň synonymem pojmu satori (taktéž kenšó) užívaném v japonštině. „*Tímto slovem se označuje „mimořádný okamžik, ve kterém si lidská bytost plně uvědomuje blahodárné božské vakuum (v sanskrtu šúnjatá, v japonštině ku), kterým je ona sama (jako mikrokosmos) - stejně jako celý vesmír (makrokosmos, ve kterém se nachází). Tento základní prožitek je jediný, který dovoluje bytosti okamžitě pochopit a realizovat opravdovou božskou povahu v jakékoli bytosti, věci nebo jevu. V tomto okamžiku se bleskově stáváme vědomím „božské blažené prázdnoty“, která není nicotnou prázdnotou, jak bychom si mohli myslet, ale nevnímatelnou, neuchopitelnou a nedosažitelnou, jak skrze myšlení, tak i skrze pocity, protože vznešená nekonečnost, která je okamžitě objevena, je mimo bytí i nebytí. Tato blažená prázdnota není určitým objektem, který by lidská bytost mohla pochopit, je dosažitelná pouze za podmínky překonání určitých omezení ega a jeho splynutím s touto prázdnotou díky transformaci v ni.*“¹⁵³ Mnoho mnichů prodalo své Ferrari¹⁵⁴ a přesto osvícení nikdy nedosáhlo, ale krizový intervenant by jej měl dosáhnout při každém výjezdu. Pomyslné „bódhi“ krizového intervenanta by se mělo projevit v jeho sofistikované agilní empatii, s každou lidskou bytostí, která potřebuje jeho pomocnou ruku, a to navzdory jeho hodnotícím úsudkům a osobním antipatiím. Vzhledem k faktu, že krizový intervenant Policie České republiky jsou policisté, tak může dojít k viktimogenní situaci, kdy nepřímou obětí může být sám intervenant tím, že má poskytnout pomocnou ruku osobě, o které ví, že je recidivista. Bódhi aplikované na krizovou intervenci má v sobě integrovaný také aspekt „nedotknutelnosti“ ze strany příjemců krizové intervence, které mohou veškeré své zoufalství a beznaděj transformovat v akt verbální agrese vůči krizovému interventovi.

¹⁵³ Procitnutí [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://www.jogin.cz/slovník/osvícení/>

¹⁵⁴ Odkaz na knihu Mnich, který prodal své ferrari, jejímž autorem je Robin S. Sharma

- **Moderátor** – obecně je známo, že moderátor „řídí“ společenskou událost. Pojem moderátor pramení z latinského „moderare“, což překládáme jako „řídít, krotit“. V hudbě je také používán pojem „moderato“, který znamená umírněně. Krizový intervent je moderátorem krizových intervencí a jako moderátor musí mít nadmíru osvojené komunikační schopnosti a to nejen verbální, ale i neverbální.

2.3 Krizová intervence a její přínos

V kontextu s předmětným tématem této diplomové práce se nabízí otázka, komu je činnost krizových interventů Policie České republiky přínosná. Prvoplánově lze logicky konstatovat, že příjemcům krizové intervence, tedy viktimgenním osobám. Tento pragmatický výčet by byl triviální, jelikož z tématu lze realizovat dalece sofistikovanější výstup. Vzhledem k teoretickým znalostem a praktickým dovednostem autora v daném odvětví došlo k selekci subjektů, pro něž je působení krizového intervenanta nesporným aktivem odrážejícím se v různých spektrech v aspektu konkrétního subjektu. Nejedná se o demagogii, či o irelevantní fabulace, ale o empirická fakta absorbovaná v dlouhém časovém úseku a exponovaná v níže uvedenou kompozici:

1. Osoby, které jsou předmětem zakázky krizového intervenanta

2. Orgány činné v trestním řízení – pro tyto subjekty, především pro policisty realizující úkony trestního řízení, je aktivita krizového intervenanta singulárním benefitem spočívající v tom, že:

- Aktivně psychologicky pečuje o oběti trestných činů poblíž místa činu, což dává policistům prostor realizovat úkony v rámci trestního řízení, kdy se například jedná o ohledání místa činu, prvotní šetření apod.
- Proveďte stabilizaci oběti trestného činu a uvede jí do psychologického rozpoložení, ve kterém je schopna aktivně komunikovat, reprodukovat kriminalisticky relevantní informace a podrobit se podání vysvětlení a dalším úkonům trestního řízení.

- Na žádost policie zjistí od oběti citlivé informace, nebo asistuje u úkonů trestního řízení, přičemž se může jednat o:

- a) zajištění písemností (dopis na rozloučenou), elektronických komunikací (zprávy skrze sociální sítě, jejichž obsahem jsou kriminalisticky relevantní informace.
- b) rekonstrukci zemřelé osoby (například utonulé osoby) formou fotografie, nebo in natura ze strany jejího příbuzného.
- c) odběr biologického materiálu – může se jednat o bukalní stěr za účelem komparace DNA s osobou, jejíž totožnost nebyla spolehlivě určena.
- d) v neposlední řadě je nezbytné uvést, že krizový intervent poskytuje také psychologickou podporu policistům zasahujícím v předmětném případě.

3. Krizový intervent – autor této diplomové práce definuje přínos krizové intervence do jeho života následujícím způsobem: Pojem nejlepší krizová intervence je utopií. Krizová intervence je spjata s osudy hodnými antické tragédie, a proto je nejlepší intervence ta, která vůbec nemusela proběhnout. Navzdory tomuto faktu je autor vděčný krizové intervenci, jelikož činí jeho život lepším. Krizová intervence se do života krizového intervenanta promítá v následujících podobách:

- **Erudovanost** – Prostřednictvím krizových intervencí si krizový intervent neustále rozšiřuje obzory. Nejen v rámci teoretických znalostí a praktických dovedností, ale také sebepoznáním. Poznání hlubin lidských duší a jejich reakcí je přínosným poznatkem.
- **Uvědomění** – To jak stárneme, vidíme na obličejích našich milovaných, stejně tak jako při pohledu na vrcholy cizích neštěstí si uvědomujeme základy našeho štěstí. Krizový intervent se pohybuje na vetchém voru naděje v moři slz intervenovaných osob a pokaždé, když z tohoto moře připluje zpět do přístavu zvaného „domov“. Je šťastný, protože „domov“ není místo, ale jsou to lidé, je to rodina. Díky tomuto uvědomění je krizový intervent šťastný za všechny chvíle duševního souznění a harmonie, ale i za „láskyplné vyhubování“ a za osobu, která mu může takto vyhubovat.

„Dřív jsem si myslel, že nejhorší v životě je skončit úplně sám. To není. Nejhorší v životě je skončit s lidmi, kvůli kterým se cítíte úplně sami.“¹⁵⁵

- **Smysluplnost** – Naprostou ironií je, že někomu vstoupí krizový intervent do života nikoliv jako Deus ex machina, nýbrž jakožto Deus destructor, který svými ústy pronese šetrně tichá slova, zasahující duši se silou tornáda a defragmentující zrcadlo, v němž se odráží iluze nekonečnosti našeho bytí a životních jistot na tisíce střepů. Poté s vámi jako Deus protector trpělivě přikládá střípek ke střípku, dokud se znovu nedokážete podívat sám na sebe a na novou realitu bytí zbavenou životních jistot a možná, když zaostříte, někde za sebou můžete vidět další cestu, kterou lze kráčet. Ten, kdo vstoupil do života jako bouře, jako Deus destructor, jehož slova zapříčinila, že se člověk cítí sám jako trosečník uprostřed moře na vetché bárce, se transformoval na Deus patronus. Poté zavane možná slabý vánek nebo silný vítr do plachet člověka a bárka jeho života směřuje vstříc neznámému, a v tento moment krizový intervent odchází ze scény a sklízí upřímný aplaus ve formě poděkování za poskytnutou pomoc. Tichá slova člověka jsou živou vodou pro zahradu interventovy duše. V takový moment na mysl krizového intervenanta přicházejí slova starého cirkusáka pana Berouska, který pravil: *„Možná jsme se narodili právě pro tenhle okamžik.“*
- 4. **Policie České republiky** – Policie České republiky (dále pouze PČR) je nepochybně represivní složkou užívající prostředky, jež v oprávněných případech fakticky zasahují do základních lidských práv a svobod. PR neboli Public relations jsou specifickým hodnotícím faktorem činnosti Policie České republiky, jejíž mediální obraz a vnímání veřejností je organickým a variabilním procesem v kontextu s aktuální situací. Moto „pomáhat a chránit“ lze spíše aplikovat především na činnost krizových interventů, jelikož příjemci krizové intervence transformují své hodnotící úsudky vůči policii jakožto celku, a to na základě činnosti krizového intervenanta. Hypotéza hodnotících úsudků lidí ohledně Policie České

republiky a jejich transformace v kontextu s krizovou intervencí je zajímavým podnětem, který by si zasloužil hlubší prozkoumání.

2.4 Druhy krizových intervencí

V rámci problematiky krizové intervence Policie České republiky lze konstatovat, že v současné době neexistuje žádná odborná literatura, která by se do důsledku zabývala tímto fenoménem. V důsledku výše uvedeného lze v následující části vycházet z osobní zkušenosti autora.

Případy krizové intervence lze kategorizovat do níže uvedených skupin.

(a) Vyrozumění o úmrtí.

Vyrozumění o úmrtí je jednou z nejčastějších zakázek krizového intervenanta. Předmětem vyrozumění bývá úmrtí v kontextu s dopravní nehodou, trestným činem, sebevraždou, nešťastnou událostí, přirozenou příčinou a specifickou kategorií, která klade maximální nároky na kvalifikaci krizového intervenanta, je vyrozumění v kontextu s úmrtím dítěte.

(b) Krizová intervence poskytnuta na místě tragické události.

Může se jednat o místo dopravní nehody, místo trestného činu v kontextu s násilnou trestnou činností, místo nešťastných událostí, ale i událostí většího rozsahu přesahujících schopnosti krizového intervenanta, jakožto jednotlivce, kdy se jedná o živelné katastrofy (požáry, povodně, tornáda). Tyto případy kladou nároky na krizového intervenanta, které dalece přesahují kvalifikovanost běžných policistů. Objektivně jsou tyto případy vnímány krizovými interventy za komplikovanější, než realizování vyrozumění o úmrtí. Specifickým rysem je sugestibilita a fragilita obětí. Na krizového intervenanta zde působí řada faktorů, kdy tyto lze vnímat jako stresory, které mohou bezprostředně ovlivnit samotný průběh krizové intervence – přítomnost Policie České republiky konající úkony trestního řízení, veřejnost a jejím prostřednictvím sdílení události na sociálních sítích, novináři atd.

(c) Krizová intervence poskytnuta příslušníkům bezpečnostních sborů (policistům).

Může se jednat o krizovou intervenci, jejíž příjemci jsou policisté ve službě¹⁵⁶, nebo mimo výkon služby. Intervence se dokonce může realizovat v místě služby (zaměstnání) krizového intervenanta, kde mohou být příjemci krizové intervence kolegy samotného krizového intervenanta.

(d) Krizová intervence poskytnuta blízkým lidem.

Krizový intervenant přijímá zakázku cestou operačního důstojníka z Integrovaného operačního střediska Policie České republiky, přičemž může nastat a již opakovaně nastala situace, kdy obdrží zakázku, jejímž předmětem je vyrozumění o úmrtí osoby, kterou on sám považoval za blízkou a operačnímu důstojníkovi tato informace nemusí být známa. V takovém případě se krizový intervenant sám nachází v krizi. V takovém případě se může obrátit na své kolegy a koordinátora týmu za účelem koordinace sil a prostředků vedoucích nejen k úspěšné realizaci krizové intervence, ale i k psychologické péči o intervenanta zasaženého předmětem zakázky. Taktéž dochází k situacím, kdy krizový intervenant obdrží zakázku, jejímž předmětem je vyrozumění osoby jemu blízké, kdy se může jednat o přítele, známého, ale i kolegu z výkonu služby.

Další kategorizace přichází v úvahu v kontextu s počtem příjemců krizové intervence na jednotlivce a skupiny.

(a) Jednotlivci: Práce s jednotlivcem je komfortní v tom, že se krizový intervenant může plně soustředit na jeho osobu a využít veškerý svůj potenciál k uspokojivému průběhu krizové intervence. Nevýhoda může spočívat v situaci, že po ukončení krizové intervence není jedince komu předat za účelem sekundární péče (péče ze strany přátel, rodiny).

(b) Skupiny: Intervence, kdy příjemci krizové intervence jsou skupiny osob, v sobě mohou ukrývat benefit spočívající ve vzájemné podpoře jedinců, avšak zde dochází ke sdílení a prolnutí emocí, což může mít pozitivní

¹⁵⁶ Viz. kazuistika číslo 1 a rozhovor se Stanislavem Poskočilem v příloze této práce.

důsledek, ale může i eskalovat v nežádoucí jevy. Po krizovém interventovi je zde vyžadováno, aby byl leaderem, kterého skupina následuje.

2.5 Fáze krizové intervence v prostředí Policie České republiky

Problematika fází krizové intervence byla předmětem zkoumání mnoha autorů, například Špatenkové, avšak obsah tvorby těchto autorů je pro potřeby této problematiky stagnující, jelikož absentuje specifické prostředí (krizová intervence Policie České republiky). Rozdíly mezi krizovou intervencí obecně a krizovou intervencí v prostředí Policie České republiky netvoří drobné nuance, ale markantní níže explicitně vymezený soubor aktivit. Jde o složitý organický proces, do kterého vstupuje řada subjektů. Kompozice fází krizové intervence byla realizována empirickým sofistikovaným přístupem za účelem implementace explicitního vyjádření fází krizové intervence.

Fáze krizové intervence

- I. Obdržení zakázky
- II. Vyhledávání a analýza informací
- III. Prognóza krizové intervence a její koncept
- IV. Výstup z konceptu krizové intervence
- V. Cesta na místo události
- VI. Instruktaž zúčastněných osob/sběr informací
- VII. Realizace zakázky – proces realizace zakázky má níže uvedené fáze:
 - A) Navázání kontaktu
 - B) Realizace krizové intervence
 - C) Poskytnutí informací
 - D) Zajištění přítomnosti blízké osoby
 - E) Předání kontaktů
 - F) Poučení

G) Rozloučení

- VIII. Vyrozumění operačního důstojníka
- IX. Vyrozumění dožadujícího policejního orgánu
- X. Sepsání úředního záznamu
- XI. Realizace dalších opatření
- XII. Analýza fází krizové intervence

Zde autor demonstruje složitý proces, pro něhož by triviální prezentace konkrétní kazuisiky pro pochopení fází krizové intervence byla irelevantní vzhledem k možným alternativám a k faktu, že jednotlivé intervence jsou inverzní a singulární.

- I. **Obdržení zakázky** – Krizový intervent Policie České republiky obdrží zakázku telefonicky prostřednictvím operačního důstojníka Integrovaného operačního střediska Police České republiky. O realizaci krizové intervence žádají policisté, nebo na základě svého uvážení výše uvedený operační důstojník. O realizaci krizové intervence však rozhodne sám krizový intervent, který posoudí, zda je situace natolik závažná, že je pro ni nepostradatelná přítomnost krizového intervenanta, nebo zda jde o úkon, který spadá do kompetence řadových policistů. Některé situace jsou neodmyslitelně spojené s přítomností krizového intervenanta, avšak jsou situace, které zvládnou i méně kvalifikovaní policisté v oboru psychologie. V krajním případě si samotná zakázka může vyhledat krizového intervenanta tím způsobem, že se krizový intervent nachází na správném místě, ve správný čas, kde se dějí špatné věci.
- II. **Vyhledávání a analýza informací** – krizový intervent po obdržení zakázky realizuje sběr a analýzu informací. Uváží obsah zakázky. Informovanost je primární v případě vyrozumívání osoby o tragických událostech, jako je ztráta blízké osoby. Od operačního důstojníka obdrží kontakt na zasahující/žádající policisty, které kontaktuje za účelem získání dalších kvalitativních informací. Krizový intervent může vytěžit prostřednictvím výpočetní techniky policejní systémy za účelem zjištění telefonického

kontaktu na osobu, údaje k osobám spojených s realizací zakázky a jejich blízkým, např. místo bydliště pozůstalé osoby. Tyto úkony vzhledem k časové náročnosti a potřebě, co nejrychleji realizovat zakázku, může krizový intervent delegovat na operačního důstojníka. Štěstí přeje připraveným a připravenost spočívá v absorpci relevantních informací. Šetření k osobám též lze realizovat prostřednictvím sociálních sítí. Jedná se o investigativní fázi krizové intervence, kdy intencí je získat relevantní informace pramenící v prognózu krizové intervence. Tímto šetřením obdržíme informace a jejich analýzou určíme prvky, které mohou mít pozitivní a naopak také negativní vliv na intervenci. Informace, na které se krizový intervent musí soustředit, jsou následující:

- **Sociální postavení vyrozumívané osoby** – na základě příslušnosti k sociální vrstvě, etnické menšině, lze očekávat reakci na vyrozumění a v kontextu s těmito poznatky učinit vhodné opatření, aby došlo k eliminování nežádoucích prvků a výstupů z krizové intervence.
- **Kriminální minulost vyrozumívané osoby** – reakcí na vyrozumění může být agrese, přičemž u pachatelů pachajících násilnou trestnou činnost lze očekávat agresivní reakci a učinit opatření, aby jí bylo adekvátně zamezeno.
- **Zdravotní stav vyrozumívané osoby** – realizovaným šetřením lze zjistit, že se osoba, která bude příjemcem krizové intervence, nachází v neblahém zdravotním stavu, který může v kontextu s vyrozuměním o tragické události vyžadovat okamžitý zásah ze strany Zdravotnické záchranné služby.
- **Specifické prvky krizové intervence podmíněné intervenovanou osobou** – krizový intervent se může ocitnout v nekomfortní situaci, kdy bude muset jednat s dítětem, osobou mentálně narušenou, nebo cizincem. V takovém případě může kontaktovat telefonicky člena z týmu krizové intervence, který již zkušenosti v této situaci načerpal. Dále koordinátora týmu krizové intervence a poradit se s ním, nebo jej požádat o součinnost na místě události.

III. Prognóza krizové intervence a její koncept – Pro získání a analýzy prvků, které mohou pozitivně a negativně vstoupit do realizace krizové intervence, učiní krizový intervent opatření, aby umocnil vliv pozitivních prvků a eliminoval přítomnost těch nežádoucích. Můžeme zde primárně hovořit o dvou situacích. Tou první je vyrozumívání osoby o tragické události. V případě potencionální hrozby agresivní reakce si krizový intervent může vyžádat asistenci policistů, jejichž primárním úkolem je zajistit bezpečí krizového intervenanta. V případě nepříznivého zdravotního stavu intervenovaných osob lze požádat o asistenci Zdravotnické záchranné služby, jejichž přítomnost na místě může být rozhodující v případě nežádoucí fyziologické reakce intervenované osoby. Druhou situací je zasahování na místě tragické události, kdy by - mimo již zmíněných opatření - měl krizový intervent zvážit součinnost s jinými krizovými interventy vzhledem k rozsahu oné tragické události. Uměním není pouze umět někomu pomoci, ale dokázat o ni i požádat. Krizové intervence zahrnující hromadné dopravní nehody a živelné pohromy jsou neodmyslitelně spjaty s přítomností několika krizových interventů, avšak specifické krizové intervence si mohou vyžadovat působení krizových interventů na více místech současně. Specifický faktor je také národní příslušnost intervenované osoby, kdy v případě, že je intervenovaný cizinec, lze kontaktovat krizového intervenanta ovládajícího cizí jazyk. V případě krizové intervence poskytované cizincům může být intervence realizována kvalitním způsobem, ale bez znalosti cizího jazyka může být ztracena v překladu.

IV. Výstup z konceptu krizové intervence – výstupem je kontaktování příslušných subjektů, u kterých krizový intervent žádá součinnost a ustanovení postupu v rámci realizace krizové intervence, což krizový intervent může realizovat sám, nebo věc delegovat operačnímu důstojníkovi Policie České republiky. Výstupem může být také kontaktování kolegy z týmu krizové intervence a kooperovat s ním na

krizové intervenci v kontextu s tím, že situace vyžaduje vícero krizových interventů, nebo krizového intervenanta ovládajícího cizí jazyk.

V. Cesta na místo události – Podmínkou úspěšné realizace krizové intervence je dorazit na místo události. Specifickým faktorem v krizové intervenci je čas, kdy se krizový intervent snaží v rámci daných možností co nejrychleji realizovat úkony v rámci krizové intervence, aby se osobám dostalo pomoci co nejdříve a nedošlo k vyrozumění ze strany jiných subjektů, jako jsou média. V těchto případech hrozí riziko dopravních nehod vzhledem k faktu, že krizový intervent vykonává jízdní úkon pod vlivem stresu, vlastní imaginace událostí, konceptu krizové intervence a dalších vlivů a soustředí se na zmíněné faktory.

„Jedeme vstříc něčí smrti. Pouze bůh ví kdo, kde, co, kdy, či jak to bude“¹⁵⁷

VI. Instruktáž zúčastněných osob/sběr informací – V případě kooperace s dalšími subjekty integrovaného záchranného systému, ale i civilními subjekty, provede krizový intervent instruktáž zúčastněných osob s vymezením činnosti a úkolů všech zúčastněných, tak aby jejich činnost nenarušovala průběh krizové intervence.

VII. Realizace zakázky

A) Navázání kontaktu – Krizovou intervenci začíná krizový intervent Policie České republiky prokázáním příslušnosti k policii, kdy intervenované osobě ukáže služební průkaz a uvede, že je krizový intervent Policie České republiky, který poskytuje psychologickou pomoc obětem trestných činů. V této fázi je podstatné, aby intervent působil sofistikovaným a reprezentativním dojmem jako zástupce výše uvedené organizace, o jehož příslušnosti k policii nejsou pochyby. Spurný „poukazuje na postoje, které představují teoretická východiska terapeutického přístupu C. R. Rogerse, jenž usnadňuje proces navázání a rozvinutí kontaktu s jinou (intervenovanou) osobou.“

¹⁵⁷ Stoker, Bram. Dracula: Audiokniha ve formě MP3.Audiotéka, 2019. Přednes Pavel Soukup.

- Akceptace – Bezpodmínečné přijetí osoby realizované pozitivním způsobem s důrazem na eliminaci hodnotících úsudků. Schopnost pramení z vlastní autoreflexe.
- Empatie – vcítěním se do druhého lépe absorbujeme informace, které intervenovaný demonstruje prostřednictvím komunikačních prostředků.
- Autenticita – spočívá v přirozeném chování, ve schopnosti být sám sebou. Jde o pravdivé jednání s druhou osobou, které pramení ze vzájemné shody mezi prožíváním a chováním. Exponování interních pocitů a postojů, nikoliv hodnocení.¹⁵⁸

B) Realizace krizové intervence – v této fázi dochází k primárnímu sdělení, které je realizováno citlivým a šetrným způsobem, dochází k ventilaci emocí, psychické stabilizaci a aktivnímu naslouchání.

C) Poskytnutí informací – intervenovaná osoba musí obdržet adekvátní informace nejen o události samotné, ale i o následných úkonech ze strany Policie České republiky a celkovém předpokládaném postupu ve věci. Krizový intervent musí být velmi erudovaný v oblasti a poskytnout nejen klasické informace, ale být připraven zodpovídat specifické otázky intervenovaných osob a případně na ně umět vyhledat odpověď.

D) Zajištění přítomnosti blízké osoby – krizový intervent musí nejen zajistit krizovou intervenci pro intervenovanou osobu, ale musí také zajistit, aby o tuto osobu bylo postaráno v případě jeho nepřítomnosti bezprostředně po jeho odjezdu. Aby krizový intervent mohl z místa události odjet s klidným pocitem, tak je nezbytné zajistit, aby intervenovaná osoba nezůstala sama vzhledem k možným suicidiálním myšlenkám a nerozvážným reakcím, které mohou v kontextu s těžkou životní situací přijít. Je vhodné požádat přímo intervenovanou osobu, aby kontaktovala své blízké, které však může také kontaktovat krizový intervent. Vzhledem k možné psychologické reakci lze také osobu umístit do centra akutní psychosociální péče.

158 SPURNÝ, Joža. <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes> [online]. [cit. 2023-08-04]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/archiv/hledat/joza%20spurny>

„Kdo trpí sám, ten trpí mnohem tíž, že vidí štěstí druhých přes svůj kříž.“¹⁵⁹

E) Předání kontaktů – krizový intervent předá intervenované osobě kontakty na příslušné pomáhající organizace (Bílý kruh bezpečí apod.), ale především sám na sebe s tím, že je zde pro ně a v případě nejasností a potřeby jej mohou kontaktovat a komunikovat s ním, přičemž jim také může zajistit další odbornou psychologickou pomoc.

F) Poučení - intervenované osoby je nutné poučit, ať se neuzavírají do sebe, nejsou o samotě a vyhledávají společnost své rodiny a přátel, ať své emoce a myšlenky nedusí v sobě a komunikují o svých pocitech, ať se v případě zhoršení psychického a zdravotního stavu obrátí na linku 155, nebo na odborná psychologická pracoviště a další instituce, které jim mohou pomoci.

G) Rozloučení – podstatný prvek činí rozloučení, ve kterém by krizový intervent měl zdůraznit, že se na něj v případě potřeby mohou intervenované osoby obrátit.

IX. Vyrozumění operačního důstojníka – O realizovaných úkonech krizový intervent telefonicky vyrozumí operačního důstojníka Integrovaného operačního systému Policie České republiky. Podstata sdělení nespočívá pouze v prezentaci provedených úkonů, ale především ve sdělení, že krizový intervent již ukončil veškeré úkony a je k dispozici pro realizaci dalších krizových intervencí.

X. Vyrozumění dožadujícího policejního orgánu – V případě, že součástí zakázky je zjištění informací, či jiný úkon, krizový intervent kontaktuje dožadující se orgán a konkrétního žadatele, kterého seznámí s výstupem z krizové intervence a požadovaného úkonu.

XI. Sepsání úředního záznamu – Podstatné jednak pro účely evidence, ale z psychologického hlediska pro sebereflexi krizového intervenanta a jeho psychohygienu, jelikož přetavení prožitků v úředním záznamu může pomoci se od věci odprostit a brát sepsání úředního záznamu jako pomyslnou tečku za celou událostí.

¹⁵⁹ William Shakespeare

XII. Realizace dalších opatření – další opatření může spočívat v následných úkonech, kterými může být přítomnost krizového intervenanta u úkonů realizovaných s intervenovaným ze strany policejního orgánu, kdy se může jednat o podání vysvětlení, odběry biologických materiálů, nebo rekognice.

2.6 Životnost krizového intervenanta

"Unavuje mě Země. Unavují mě lidé...Unavuje mě, plést se do jejich životů.

Tvrdí, že chtějí postavit Ráj, ale jejich Ráj je plný hrůz. Možná svět nebyl stvořen...Možná nebylo stvořeno nic. Hodiny bez hodináře. Už je pozdě...

*Vždycky bylo. Vždycky bude. Moc pozdě."*¹⁶⁰

Jak pravil Friedrich Nietzsche „*kdo hledí do propasti, toho propast pohltí*“. Kolik bolesti dokáže krizový intervenant absorbovat? Je jeho duše extenzivním rezistentním vesmírem bez hranic, nebo nafouknutým balónkem, do kterého stačí, aby vplul jemný vánek a došlo k explozi či implozi? Velikovská uvádí, že „*je to taky opět proces v tom životě. Prvotně jako, když je potřeba změnit práci, nebo nějaké zaměření a je to v pořádku. Myslím si obecně, že někdy těch 10 let je takový úctyhodný jakoby vrchol. Cokoliv je víc, tak je samozřejmě benefit pro mě, nevím , do jaké míry to je benefit pro toho krizového intervenanta. Ale to považuji za takovej asi takovej jako mezník, nějaký milník, kde člověk minimálně začne zvažovat, jestli ještě vůbec chce dál a stojí mu to vlastně za to. A nebo jestli už nechá ten prostor třeba někomu jinému a sám se posune někam jinam.*“¹⁶¹

Příčiny ukončení činnosti krizového intervenanta můžeme kategorizovat níže uvedeným způsobem:

1. Ukončení činnosti na základě vlastní vůle – sehrát zde může svou roli několik faktorů. Krizový intervenant se může sám ocitnout v krizi. Vlákna osudu jej mohou вплést do situace, kdy nebude schopen pomoci jiným, jelikož bude sám potřebovat pomoci. Nebo se bude chtít plně soustředit na své bližní, ať už v kontextu tragické situace nebo spokojeného rodinného života.

¹⁶⁰ Strážci [Watchmen] [film]. Režie Zack SNYDER. USA, 2006. Autor předlohy: Alan MOORE.

¹⁶¹ Viz. Martina Velikovská – interventské interview (příloha této práce).

a) V kontextu se změnou pracovního působiště

b) V kontextu s vyčerpáním

c) V kontextu s restrukturalizací životních priorit

2. Ukončení na základě rozhodnutí koordinátora týmu

a) restrukturalizace týmu

b) selhání krizového intervenanta

c) vyčerpání sil krizového intervenanta

3 Osobní zkušenost autora

„Je to pro mě velmi bolestné, když mám vypravovat tyto vzpomínky. Je tomu již 6 let, co můj přítel odešel s beránkem. Snažím-li se ho tu popsat, dělám to proto, abych na něho nezapomněl. Je smutné zapomenout na přítele. Každý nemá přítele.“¹⁶²

Následující kapitola zohledňuje teoretické znalosti a praktické dovednosti autora, které se zrcadlí v úředních záznamech o krizové intervenci. Jedná se o autentické úřední záznamy, u kterých byl zachován jejich původní formát za účelem ilustrace výkonu služby krizové intervence u Policie České republiky. Autentičnost záznamů byla v rámci vyššího principu mravního a empatie k příjemcům krizové intervence dotčena pouze změnou jmen účastníků a místa událostí, aby došlo k zachování anonymity, cti, vážnosti a důstojnosti osob, které jsou předmětem těchto úředních záznamů. Účelem dané kapitoly není pouhé vymezení jednotlivých reálných krizových intervencí, situací, které dalece přesahují hranice lidských psychických a fyzických sil, ale i osobní sebereflexe autora, který zpětně promítá své vytrácející se vzpomínky na pomyslné stříbrné plátno úředních záznamů. Kapitola je koncipována tak, že jednotlivé úřední záznamy se jakožto mraky plující po blankytné obloze minulosti odráží v hladině současného vědomí autora, k čemuž dochází tak, že každý úřední záznam o krizové intervenci je konfrontován s vyjádřením autora. Výstupem z této sebereflexe je rovněž definování sociálně psychologických faktorů působících pozitivně a negativně na realizaci krizových intervencí v závěru samotné práce. Pokud člověk chce znát svou budoucnost, musí se podívat do své minulosti. V důsledku tohoto rčení lze konstatovat, že výstupem z analýzy krizových intervencí může být taktéž taxativní definování funkčních mechanismů, které lze v budoucnosti aplikovat v průběhu krizových intervencí, jakožto nežádoucích jevů, které lze eliminovat. V kontextu s prezentací různorodosti a nepředvídatelnosti krizových intervencí došlo k selekci krizových intervencí realizovaných autorem, které autor považuje za milníky ve své kariéře, přičemž

¹⁶² SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

tyto intervence jsou předmětem následující demonstrace a analýzy. Obecně se traduje, že největší úskalí teorie spočívá v tom, že není kompatibilní s praxí. Čtenář může sám posoudit, do jaké míry se praxe krizové intervence u Policie České republiky slučuje s psychologickou teorií.

3.1 Kazuistika číslo 1

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

Odbor personální

Oddělení psychologických služeb

Třída Kosmonautů 189/10, 779 00 Olomouc

Č. j. KRPM-XXX/ČJ-2023-1400PS
2023

Olomouc 4. srpna

Záznam o krizové intervenci (KI)

Datum a doba prováděné KI (výjezdu): Dne 04.08.2023 od 10:30 hodin do 04.08.2023 17:00 hodin

Místo poskytované KI: Obvodního oddělení Policie České republiky Olomouc III, Antonína Soprána 10, 779 00 Olomouc.

Forma krizové intervence: osobní

Příjemce krizové intervence: Bohumil Stejskal, nar. XX.XX.1988, tel.č. XXXXXXXX

Zasahující krizový intervent: prap. Bc. Ladislav Hubený

.....

Stručný popis události: Dne 04.08.2023 v 08:55 hodin řídil cyklista Václav Stejskal jízdní kolo značky Eska po chodníku vedoucím kolem pozemní komunikace ulice Okružní v Olomouci, ve směru jízdy od areálu Fakultní nemocnice Olomouc k ulici Třešňová, kde na rovném úseku chodníku, u sloupu veřejného osvětlení utrpěl náhlou zdravotní indispozici a z jízdního kola upadl

hlavou na betonovou zídku. Při dopravní nehodě utrpěl Václav Stejskal náhlou zdravotní indispozicí, která vedla k jeho smrti. Při dopravní nehodě nevznikla hmotná škoda. Zdravotní záchrannou službou byla u Stejskala konstatována smrt a tělo zemřelého bylo převezeno pohřební službou na Ústav soudního lékařství k provedení soudní pitvy. Technická závada, jako příčina dopravní nehody, nebyla na místě ohledáním zjištěna ani uplatněna.

Průběh krizové intervence: Dne 04.08.2023 v 10:30 hodin jsem byl požádán o realizaci krizové intervence a byl vyrozuměn cestou operačního důstojníka IOS KROK¹⁶³ o výše uvedené situaci, přičemž jsem byl požádán, abych se dostavil na adresu Obvodního oddělení Policie České republiky Olomouc III¹⁶⁴, Antonína Soprána 10, 779 00 Olomouc a provedl vyrozumění policisty Bohumila Stejskala (syna poškozeného). V dané věci jsem telefonicky kontaktoval, vzhledem k možné předpokládané afektivní reakci, npor. Antonína Hrubého, zástupce vedoucího OO PČR Olomouc III, kterého jsem obeznámil s výše uvedenou situací a požádal jsem jej, zda může pod záminkou kontroly zbraně vzít služební zbraň od Bohumila Stejskala. Dále jsem jej požádal, aby zajistil přítomnost Bohumila Stejskala na výše uvedeném oddělení za účelem vyrozumění ve výše uvedené věci. Také jsem jej požádal o další laskavost a to, aby mu do mého příjezdu nic nesděloval.

Dále jsem se přesunul služebním vozidlem na OO PČR Olomouc III, kde mě do své kanceláře zavedl npor. Antonín Hrubý, který mi uvedl, že dovede Bohumila Stejskala do kanceláře. Následně Hrubý dovedl do místnosti prap. Stejskala, kterému jsem se představil, přičemž jsem sdělil, že jsem krizový intervent Policie České republiky a uvedl, že mým úkolem je zajištění prvotní psychologické pomoci obětem trestných činů a jejich blízkým. Následně Stejskal při pohledu na mou maličkost začal křičet: "*Vím, kdo jsi, vím, kdo jsi, vím, kdo jsi!*" Stejskal jevil známky silného stresu - jeho obličej zrudl, na čele mu naskočily silné žíly a začal se nekontrolovatelně třást. Všiml jsem si, že Stejskal má na opasku služební zbraň. Interventovaného jsem šetrným způsobem vyrozuměl o výše uvedené události a úmrtí jeho otce, Václava Stejskala. Bohumil na to reagoval způsobem nekontrolovatelného třasu, kýval se z levé strany na pravou a přičemž pravou

¹⁶³ Integrovaného operačního důstojníka Olomouckého kraje

¹⁶⁴ dále jen OO PČR Olomouc III

ruku měl v blízkosti opasku, na kterém měl služební zbraň. V tento moment jsem provedl psychickou stabilizaci Stejskala, který se uklidnil a začal hluboce dýchat. Hrubý vyzval Stejskala, aby mu předal služební zbraň, kdy jej vyzval celkem 3x. Já oslovil Stejskala s tím, že je to v pořádku, ať vedoucímu předá služební zbraň, což je v těchto případech běžný postup. Stejskal dobrovolně předal služební zbraň vedoucímu a následně šel z místnosti pryč a uvedl, že si nepřeje, aby šel vedoucí s ním. Já následně následoval Stejskala, který vyšel na dvůr výše uvedeného oddělení a začal brečet. Během komunikace jsem výše uvedenému velmi aktivně naslouchal, kdy tento řekl, že od ranních hodin s ním nekomunikuje přes telefon jeho manželka, která vzala jejich dvě děti (pětiletého chlapce a tříletou holčičku) a jela s nimi osobním motorovým vozidlem na výlet. Stejskal uvedl, že mě zná z výkonu služby, kdy mu je známo, že jsem v Olomouci zasahoval jako krizový intervent policie České republiky, přičemž v momentě, kdy viděl mou osobu, tak se mu podlomila kolena strachy, jelikož si myslel, že jsem jej přijel vyrozumět o tragické události, která se stala jeho ženě a dětem. Stejskal se vyjádřil, že v momentě, kdy jsem jej vyrozuměl o úmrtí Václava Stejskala, tak se cítil šťastný, protože věděl, že jeho žena a děti jsou v pořádku, přičemž cítil, jak se mu značně ulevilo. Stejskal se dotázal, zda jeho vedoucí věděl o události, než jsem přijel na oddělení. Já mu pravdivě sdělil, že jeho vedoucí toto věděl, ale na můj povel mu to nemohl sdělit. Stejskal se vyjádřil, že toto chápe a je vděčný za upřímnost. Stejskal sdělil, že je dlouhodobě v neblahém psychickém rozpoložení, jelikož je vyšetřován kontrolním orgánem policie, přičemž má obavu o konečný výstup z tohoto jednání. Stejskal sdělil, že by chtěl jet na místo události a podívat se na jeho otce. Já s ním komunikoval o možných negativních dopadech výjezdu na místo tragické události, kdy Stejskal uvedl, že si událost rozmyslel a nepřeje si tam jet. Následně jsem se Stejskalem komunikoval o rodinných vztazích, smutku, ztrátě a práci s traumatem. Poučil jsem jej, ať se neuzavírá do sebe, není o samotě a vyhledává společnost své rodiny a přátel, ať své emoce a myšlenky nedusí v sobě a komunikuje o svých pocitech, ať se v případě zhoršení psychického a zdravotního stavu obrátí na linku 155, nebo na odborná psychologická pracoviště a další instituce, které mu mohou pomoci, přičemž jsem mu také poskytl kontakt na tyto pracoviště a na

mou osobu s tím, že se v případě potřeby může ozvat. Stejskal se dále spojil s jeho manželkou, která pro něj přijela na místo události.

Dále jsem o výše uvedeném vyrozuměl npor. Antonína Hrubého. Hrubý se dotázal, zda jsem sdělil Stejskalovi, že věděl o úmrtí jeho otce. Já mu pravdivě sdělil, že příjemce krizové intervence byl o tomto vyrozuměn. Hrubý na toto reagoval tak, že jsem v jeho neprospěch vykonal medvědí službu, jelikož se na něj bude Stejskal zlobit. Já následně komunikoval s Hrubým, kterému jsem sdělil, že Stejskal si je vědom, že mu událost nemohl Hrubý sdělit na základě mého pokynu. Zdůraznil jsem, že Stejskal situaci chápe a v kontextu s tím, že byl Hrubým povolán na oddělení, tak je zřejmé, že o tomto Hrubý věděl. V případě, že by Stejskal pochopil, že by mu byla uvedena nepravda, tak by se vše mohlo negativně odrazit nejen ve vztahu Hrubý-Stejskal, ale i na Stejskalově vnímání policie. Vzhledem k faktu, že Stejskal chápe subordinaci u policie, tak nemá vůči Hrubému za złé, že vyrozumění o události nechal na mé osobě. S Hrubým jsem následně komunikoval o této události a aktivně mu naslouchal, kdy výstupem z této komunikace bylo jeho sdělení, že je dobré, že Stejskal byl obeznámen s tím, že to Hrubý věděl, jelikož v opačném případě by toto mělo negativní důsledek a omluvil se za prvotní reakci, kdy si neuvědomoval důsledky celé situace. Hrubý se dále vyjádřil, že Stejskal je celkově ve špatném psychickém rozpoložení, jelikož jej ráno dne 04.06.2023 vyslýchal orgán OVK (odbor vnitřní kontroly) pro podezření z jeho protiprávního jednání v kontextu s výkonem služby, kdy Hrubý uvedl, že v případě odebrání zbraně by si myslel, že se tak konalo na žádost Odboru vnitřní kontroly. Následně jsem o výše uvedené události vyrozuměl operačního důstojníka IOS KROK.

Provedená opatření:

- Zjištění prvotních informací o případu cestou operačního důstojníka.
- Přesun na Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje, tř. Kosmonautů 189/10, 779 00 Olomouc.
- Navázání kontaktu se Stejskalem a jeho vyrozumění.
- Stabilizace Stejskala, ventilace jeho emocí, aktivní naslouchání.

- Poskytnutí základních informací příbuznému poškozeného.
- Poučení o dodržování pitného režimu, vyhledávání společnosti, komunikaci a sdílení svých pocitů, a případné pomoci na lince 155 a dalších odborných pracovištích.
- Vyrozumění o zjištěných informacích operačního důstojníka IOS KROK.

Reflexe události:

Stresory: V kontextu s předmětným případem, lze uvést, že vývoj jednotlivých krizových intervencí je naprosto nepředvídatelný. V momentě, kdy Hrubý přivedl Stejskala do kanceláře, bylo zřejmé, že je při prvním pohledu na mou osobu v silném rozrušení, které může pramenit v krátkodobou afektivní reakci násilného charakteru. Já si ihned všiml, že Stejskal má navzdory mému požadavku stále služební zbraň na opasku. V daný moment jsem cítil vztek vůči neschopnosti Hrubého splnit požadavek o odejmutí služební zbraně, což mohlo mít fatální následky. Během Stejskalovy agresivní reakce se jeho pravá ruka pohybovala v blízkosti služební zbraně, což působilo jako silný stresor. Já v tento moment pochopil, že se zřejmě obává o svou ženu a děti. Na místě jsem ihned ujistil Stejskala, že zde nejsem ohledně jeho ženy a dětí, které jsou v pořádku, ale jsem zde ve věci, která se týká jeho otce. U celého úkonu byl přítomen Hrubý, který po celou dobu sledoval Stejskalovu služební zbraň a byl připraven fyzicky zamezit Stejskalově agresivní reakci. Hrubý byl v daný moment pod silným tlakem. Po psychické stabilizaci a odejmutí Stejskalovy zbraně došlo k pominutí této silně stresující situace, která nemusela nastat v případě, pokud by Hrubý dodržel pokyn ohledně odebrání služební zbraně. V daném případě jsem byl překvapen faktem, že Stejskal znal mou osobu. Stejskal mi během komunikace uvedl, že prováděl mé osobě asistenci u krizové intervence, která se týkala příslušníků romského etnika. Rekognice mé osoby ze strany Stejskala byla situací, kterou jsem nepředpokládal.

Psychohygiena: Při zpáteční cestě z krizové intervence rozjímal nad faktem, že vyrozumění o úmrtí jeho rodinného příslušníka pro něj byla informace, které dokázal čelit a přijmout ji o to lépe, že se v daném případě pro něj jednalo o menší zlo, než které předpokládal, kdy se domníval, že předmětem vyrozumění

je jeho žena a děti. Pokud by se úkon vyrozumění týkal jeho ženy a dětí, situace s neodebranou zbraní mohla eskalovat do formy agrese vůči mé osobě, nebo jeho vlastní, přičemž se také mohlo jednat o případ rozšířené sebevraždy. Vymezený případ neměl žádný hlubší dopad a společně s odloženým intervenčským sakem do skříně jsem nad ním přestal hloubat.

Pozitiva krizové intervence: Největší pozitivum vidím v neodkladném ujištění Stejskala o faktu, že předmětem krizové intervence není jeho žena a jeho děti.

Negativa krizové intervence: Hrubý přislíbil odebrání služební zbraně, avšak tak neučinil. V duchu rčení „slibem nezarmoutíš“ přislíbil, avšak tak neučinil. A to navzdory faktu, že se jedná o policistu ustanoveného do vedoucí funkce, jehož morální kredit by měl být vysoký a měl by dostát svému slovu. Situace dokládá, že nejen v krizové intervenci se lze spolehnout na nespolehlivost kooperujících subjektů. Situace nabízí podnět k zamyšlení nad otázkou, která rezonuje v Policii České republiky. Otázkou je, zda by krizový intervent měl být ozbrojen, případně měl mít v rámci své výbavy neprůstřelnou vestu. V kontextu s položenou otázkou mohu říci, že se domnívám, že nošení služební zbraně, neprůstřelných vest, byť krytým způsobem, by mohlo působit nedůvěryhodně vůči příjemců krizové intervence, navíc by šlo o snížení míry reprezentativnosti a kultivovanosti, které obdobné situace vyžadují. Navíc bezpečnost krizového intervenanta může být zajištěna ze strany kooperujícího policejního orgánu.

*"Nesmrtelní bohové mají ve zvyku dopřát těm, které chtějí potrestat za jejich vinu, někdy větší blahobyť a delší beztrčnost, aby mohli o to více trpět zvratem okolností."*¹⁶⁵

165 Autor neznámý

3.2 Kazuistika číslo 2

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Krajské ředitelství Policie Olomouckého kraje

Odbor personální

Oddělení psychologických služeb

třída Kosmonautů 189/10, 77136 Olomouc

Č. j. KRPM-XXX/ČJ-2020-1400PS

Olomouc 8.května 2020

Záznam o krizové intervenci (KI)

Datum a doba provádění KI (výjezdu): dne 08.05.2020 od 15:00 hodin do 21:30 hodin

Místo poskytované KI: Krásná 8, 788 15 Velké Losiny , Policie ČR - Obvodní oddělení Velké Losiny 2

Forma krizové intervence: osobní

Příjemce krizové intervence: Daniela Kostnerová nar.XX.XX.1974

Zasahující krizový intervent: prap. Bc. Ladislav Hubený

.....

Stručný popis události: Dne 08 května 2020 byl nalezen v blízkosti domu č.p.16 v obci Hronov policista Jan Kostner nar.XX.XX.1978. Muž byl tehdy účastníkem právě natáčené reality-show TV Nova Výměna manželek, kdy v průběhu natáčení měl být ze strany člena štábu TV Nova neustále osočován z rasismu.

Průběh krizové intervence: Dne 08.05.2020 jsem byl v 15:00 hodin telefonicky požádán ze strany operačního důstojníka IOS KROK Olomouc o poskytnutí krizové intervence pro Danielu Kostnerovou, která je účastnicí právě natáčené reality-show Výměna manželek. Jedná se o reality-show TV Nova a princip této reality-show spočívá v tom, že si dvě předem vybrané ženy vzájemně vymění místo zaujímající ve své rodině po celých 10 dní. V první polovině pobytu se každá nová žena musí přizpůsobit nové rodině a žít podle jejích pravidel. Naopak ve druhé polovině se zase musí rodina přizpůsobit pravidlům nové ženy. Pořad

se zakončí tak, že se sejdou obě rodiny na určitém místě, např. v restauraci a vzájemně konfrontují své zkušenosti, jak se jim žilo ve vyměněné rodině. Operační důstojník mi dále uvedl, že Kostnerová se právě nachází v rámci natáčení v rodině, která náleží k romskému etniku v Litovli, přičemž její manžel, policista Stanislav Kostner, spáchal sebevraždu oběšením, o čemž je třeba Kostnerovou vyrozumět.

Následně jsem byl telefonicky kontaktován ze strany zástupce vedoucího ÚO Olomouc pana plk. Mgr. Františka Drabina, abych se dostavil na OOK Olomouc¹⁶⁶ na adrese Žižkovo nám. 4 v Olomouci, kde proběhne instruktáž k realizaci krizové intervence paní Kostnerové a převozu její osoby do místa jejího trvalého bydliště. Na OOK Olomouc na adrese Žižkovo nám. 4 v Olomouci proběhla instruktáž ze strany plk. Mgr. Františka Drabina, přičemž se dle dostupných informací natáčecí štáb TV Nova přemístil z Litovle s paní Kostnerovou do Kout nad Desnou, do penzionu Jelínek. Předem bylo dohodnuto s TV Nova, že paní Kostnerová bude čekat v hotelovém pokoji, kde si ji převezmu a následně mimo dosah TV Nova jí prokážu svou příslušnost k PČR a vyrozumím ji o úmrtí jejího manžela, přičemž do Kout nad Desnou pojedou společně s příslušníky OOK Olomouc, kteří budou řídit služební vozidlo. Po vyrozumění a provedení krizové intervence bude Kostnerová převezena z naší strany ke své rodině, která se nachází v obci Hronov v Moravskoslezském kraji.

Po výše uvedené instruktáži následovala cesta služebním vozidlem do Kout nad Desnou. Během této jízdy jsem se telefonicky spojil s krizovým interventem a psychologem PČR KŘP Moravskoslezského kraje Mgr. Lubošem Češkem, domluvil jsem se s ním, že po provedeném vyrozumění paní Kostnerové a následné krizové intervenci bude Kostnerová převezena do místa jejího bydliště, kde na ní bude čekat na místě její rodina a také policejní psycholog Mgr. Češek, který si ji na místě dále převezme.

Následně jsem s příslušníky OOK Olomouc dorazil do penzionu Jelínek v Koutách nad Desnou, kde mne společně s příslušníky OOK Olomouc zavedl vedoucí natáčecího štábu TV Nova do hotelového pokoje, ve kterém čekala paní Kostnerová. Paní Kostnerovou jsem pozdravil a oznámil jí, že se přesuneme na

¹⁶⁶ Oddělení obecné kriminality

jiné místo. Paní Kostnerová vzápětí uvedla, že ji režisér o přesunu již informoval, avšak chtěla vědět kam. Paní Kostnerové jsem řekl, že jí v současné době tuto informaci nemohu sdělit. Následně paní Kostnerová nastoupila do služebního vozidla OOK Olomouc, které však nevykazovalo žádné znaky příslušnosti k PČR. Poté proběhl převoz na parkoviště před Obvodní oddělení Police České republiky Velké Losiny 2, kde osádka vystoupila ven z vozidla, ve kterém jsem zůstal sám s paní Kostnerovou. Ta se začala dotazovat, co se děje, přičemž uvedla, že nepůjde z vozidla ven, dokud nebude vědět, co se děje. Zeptal jsem se tedy paní Kostnerové, zda u sebe má nějaký nahrávací port nebo kameru, a ta uvedla, že nemá již nic. Oznámil jsem paní Kostnerové, že toto již není součást natáčení a prokázal jí příslušnost k PČR. Řádně jsem se jí představil a uvedl jsem jí, že jsem krizový intervent policie PČR, mým úkolem je zajistit prvotní psychologickou pomoc obětem trestných činů, přičemž jsem ji dále šetrným způsobem vyrozuměl o úmrtí jejího manžela Marka Kostnera. Paní Kostnerová byla krátkodobě v šoku a následně se domnívala, že se jedná o hloupou legraci ze strany štábu TV Nova, kdy je zřejmé, že vyjde ven z vozidla a její muž na ni bude čekat a obejmě ji. Následně jsem klidným způsobem komunikoval s Kostnerovou, která však uvedla, že nic takového není možné a jde o velmi hloupou legraci. Vystoupila z auta a začala u služebny hledat svého muže a volat na něj, aby už přišel. Kostnerová začala vytýkat členům OOK Olomouc, že je vše stupidní inscenace, že její muž nemohl přece zemřít. Šel jsem tedy za paní Kostnerovou a požádal ji, ať mě následuje do výslechové místnosti OOP Velké Losiny, kam mě Kostnerová následovala. Na OOP Velké Losiny jsem komunikoval s Kostnerovou, která se mě dotázala, co se tedy mělo stát s jejím manželem. Šetrným způsobem jsem jí tedy sdělil, že její manžel byl nalezený oběšený, přičemž Kostnerová byla na pochybách a neustále uváděla, že jsem sice věrohodný, ale že jsem najatý herec pro TV Nova. Poté jsem paní Kostnerové pověděl, že mě to moc mrzí, že bych se v její situaci také domníval, že se jedná o nějakou předem domluvenou inscenaci nebo legraci, či součást natáčení ze strany štábu TV Nova - kdy by její manžel měl náhle vstoupit do místnosti a vše by bylo v pořádku, přičemž bych si přál, aby to tak bylo, avšak to tak není. Po těchto slovech si paní Kostnerová připustila smutnou realitu a začala plakat, přičemž mi uvedla, že přihlásit se do pořadu Výměna manželek

byl nápad jejího manžela, který tak ale nečinil pro finanční odměnu, nýbrž pro legraci a obzvláštnění. Finanční odměnu za účast v této show ve výši 100 000,- Kč měl v plánu investovat do nového auta. Kostnerová s nápadem souhlasila, avšak dva týdny před začátkem natáčení jí zemřela matka a Kostnerová chtěla od natáčení odstoupit. Po této události jí bylo ale sděleno, že v případě odstoupení musí zaplatit pokutu ve výši 100.000,- Kč. Kostnerová se tedy rozhodla, že i navzdory úmrtí své matky absolvuje natáčení, během kterého se snažila naladit pozitivně s tím, že jí to může pomoci se odreagovat. Kostnerová byla v rámci Výměny manželek umístěna do města Litovel, do romské rodiny, kde svůj pobyt popsala jako absolutní peklo. Rodina údajně žila v nepořádku a plísni prolezlém domě, kde s ní každý hrubě komunikoval a ona nemohla ani jednou kontaktovat svého muže, jelikož by tím porušila pravidla této reality-show. Kostnerová uvedla, že její manžel byl policista, který sloužil v Opavě. Dle jejího výkladu byl pozitivně naladěný a jako policista by měl být psychicky odolný a nechápe, co se stalo, že se rozhodl spáchat sebevraždu. Kostnerová dle vlastní domněnky uvedla, že se možná příliš bál, aby jí v romské komunitě někdo neublížil. Později usoudila, že je to nesmysl. Kostnerová dále uvedla, že její manžel neměl s ostatními kolegy (policisty) v Opavě na pracovišti dobré vztahy, což Kostner nenesl pozitivně. Negativní vztahy na pracovišti si však Kostner vynahrazoval tím, že měl ideální vztah s ní (s manželkou). Kostnerová uvedla, že ji manžel každý den objímal a vyjadřoval jí lásku, ona mu na oplátku každý den napsala nějakou básničku, při jejímž čtení se Kostner několikrát rozplakal. Kostnerová poté uvedla, že i během Výměny manželek mu napsala básničku, a dala mi ji přečíst. Báseň jsem si přečetl a řekl jí, že je básnička moc hezká a je z ní cítit jejich silná vzájemná láska. Následně jsem Kostnerovou informoval, že se přemístíme do místa jejího bydliště, kde na ni čekají její děti a také policejní psycholog PČR Moravskoslezského kraje. Následně byl zahájen převoz služebním vozidlem OOK Olomouc Kostnerové do místa jejího bydliště. Během převozu mi Kostnerová vyprávěla o svém životě s jejím manželem a dávala si za vinu, že souhlasila s touto reality-show, která jim zničila život. Poté se uklidnila a vyprávěla mi o jejich dětech. Kostnerová poděkovala za pomoc v tento hrozný den a já jí předal ještě několik rad - aby se neuzavírala do sebe, nebyla o samotě, ať vyhledá společnost své rodiny a přátel, ať své emoce a myšlenky

nedusí v sobě a komunikuje o svých pocitech, ať se v případě zhoršení psychického a zdravotního stavu obrátí na linku 155, nebo na odborná psychologická pracoviště a další instituce, které jí a jejím blízkým zasaženým touto strašnou událostí mohou pomoci - přičemž jsem jí také poskytl kontakt na tyto pracoviště a na mou osobu s tím, že v případě potřeby se mi může kdykoli ozvat. Poté došlo k našemu příjezdu do místa bydliště Kostnerové, kde si výše uvedenou převzal policejní psycholog a krizový intervent Mgr. Lubomír Češek.

Provedená opatření:

- Sběr a vyhodnocení informací, instruktáž na OOK Olomouc 1
- Cesta do Koutů nad Desnou
 - Vyrozumění o úmrtí manžela a poskytnutí krizové intervence pro Kostnerovou
 - Poučení výše uvedené o dodržování pitného režimu, vyhledávání společnosti, komunikaci a sdílení svých pocitů, a případné pomoci na lince 155 a dalších odborných pracovištích.
 - Předání Daniely Kostnerové do péče policejního psychologa Mgr. Luboše Česka.

Reflexe události:

Stresory: Nepochybným stresorem byl faktor času, jelikož zde hrozilo, že událost bude bezprostředně medializována a Daniela Kostnerová se dozví o ztrátě svého manžela nedůstojnou formou prostřednictvím médií, nebo třetích osob. Každá osoba by měla mít právo na to být šetrným způsobem v souladu s etickým kodexem vyrozuměna o ztrátě blízké osoby. Jednou z mála věcí, které krizový intervent může pro pozůstalé učinit, je bezodkladně, neprodleně a co nejdříve to okolnosti dovolí, realizovat předmětné vyrozumění způsobem, který je v rámci možností co nejvíce objektivní a šetrný vůči osobnosti pozůstalého. Média vykonávají svou činnost v kontextu se rčením, čím větší krvák, tím větší trhák. Hrozilo také nebezpečí, že TV Nova věc sdělí sama prostřednictvím člena natáčecího štábu, aby zachytila moment reakce na tragickou zprávu Kostnerové a následně ji dehonestujícím způsobem medializovala. V úvahu také přicházelo,

že TV Nova bude chtít proces vyrozumění Kostnerové tajným způsobem pomocí skrytých kamer a odposlechů zaznamenat a následně medializovat za účelem navýšení divácké sledovanosti. Medializace samotné reakce a její uvedení v širší povědomí diváků by mohlo mít fatální následky nejen vůči samotné Kostnerové, ale i vůči jejím dětem. V neposlední řadě došlo také k úvaze nad tím, že by v případě medializace procesu krizové intervence mohlo dojít k její veřejné odborné analýze, nebo vytržení její části z kontextu, což by se zdánlivě mohlo prezentovat jako neadekvátní přístup. Jakákoliv medializace procesu krizové intervence byla z výše uvedených důvodů naprosto nemyslitelná. Po navázání kontaktu s Kostnerovou a odjezdu z místa natáčení jsem se přesvědčil, že Kostnerová nemá žádné monitorovací zařízení, což mi sama osobně uvedla, přičemž jsem jí zdůraznil, že je nezbytné, aby u sebe žádné takové zařízení neměla. Posledním stresorem byl samotný proces vyrozumění, kdy přirozená reakce popírání událostí byla stabilizována procesem kontinuálního natáčení reality-show, o kterém se Kostnerová domnívala, že stále probíhá. Možná byl náročný úkol pro krizového intervenanta přesvědčit Kostnerovou, že zde již nejde o uměle konstruované situace v kontextu s reality-show, ale pro Kostnerovou bylo absolutně neakceptovatelné vystoupit z komfortní zóny natáčení do reality, ve které musela přijmout, že se zdánlivě nevhodná legrace štábu změnila v tragickou realitu.

Psychohygiena: Případ nevyžadoval žádnou hlubší formu psychohygieny. Vzhledem k výše uvedené reality-show dojde při každé reklamě na tuto show, článku, nebo komunikaci o ní, k reminiscenci primárních atributů intervence, avšak apriorně dojde k renesanci empatie vůči pozůstalé rodině, pro kterou musí být každé zmínění o této reality-show značně bolestné.

Pozitiva krizové intervence: Koordinace sil a prostředků Policie České republiky za účelem úspěšné realizace krizové intervence. Zajištěná přítomnost členů OOK Olomouc byla přínosem pro případné eliminování nežádoucích osob v okolí – novináři. Dalším přínosem bylo, že na tuto poměrně velkou vzdálenost jsem nemusel řídit služební vozidlo a mohl jsem si chystat realizaci krizové intervence a při cestě s příjemkyní krizové intervence jsem se jí mohl plně věnovat a nemusel se soustředit na jízdní úkon. Dalším pozitivem vidím

komunikační schopnost překlenout zdánlivě nepřekonatelnou horu nedůvěry a pochyb o důvěryhodnosti bolestivého sdělení.

Negativa krizové intervence: Dle mého úsudku proběhla za stanovených podmínek bez známek jakékoliv negace. Na zřetel lze brát pouze shodu nešťastných okolností, za které ke krizové intervenci došlo, což vedlo ke komplikovanému procesu uvědomění si reality u příjemkyně krizové intervence.

„Sebevražda je permanentní řešení na dočasné problémy.“¹⁶⁷

3.3 Kazuistika číslo 3

Problematika demonstrována v kazuistickém případě číslo III si žádá samostatnou prezentaci a vytyčení stěžejních markantů, kterých se týká. Primárně kazuistika III demonstruje případ, kdy krizový intervent zasahuje na místě tragické události, avšak především zde dochází k prezentaci jednoho z nejobtížnějších úkolů krizového intervenanta vůbec, přičemž se jedná o krizovou intervenci týkající se ztráty dítěte. Slavný Woody Allen uvedl, že chce dosáhnout nesmrtelnosti nikoliv svým dílem, ale tím, že nikdy nezemře. V kontextu s výše uvedenou událostí mi na mysl v tento moment přichází slova anglického barda, který pravil, že *pod kosou času jednou padne každý, jen ten, kdo plodí, může žít navždy*. Nejen dle Williama Shakespeara spočívá nesmrtelnost v otisknutí svého já do bytosti, kterou všechny rodičovské chyby a úspěchy tvoří k obrazu svých rodičů. Lidové rčení praví, že člověk žije do doby, dokud si jej někdo pamatuje. Z vědeckého hlediska lze konstatovat, vzhledem ke genetické paměti a odkazu, který si předáváme, že pomyslná kontinuita života jedince trvá do doby, dokud jeho geny žijí v dalších generacích a úspěšně kračejí vstříc neznámu, které se zve budoucností za účelem další reprodukce. Pokud nesmrtelnost spočívá v reprodukci, v tom, že rodič poznává svou tvář ve vyrůstající dětské tváři, jak tedy lze příjemci krizové intervence říci, že pozbyl pomyslné nesmrtelnosti? Jak v případě tragické události lze rodiči cokoliv říci? Bolest pramenící ze ztráty není úměrná věku, ale lásce, kterou cítíme k bližnímu a sami k sobě, protože skrze

¹⁶⁷ Herec Robin Williams, který sám spáchal za tragických okolností sebevraždu.

lidi, kteří nás milují, nalézáme lásku k sobě. Navzdory výše uvedenému je faktem, že ztráta dítěte je tou nejbolestnější věcí a skutečným peklem na zemi pro pozůstalé. Jde o bolest, beznaděj, kterou nedokáže pochopit ten, kdo ji nezažil. Říká se, že pokud dlouho hledíte do propasti, tak propast začne hledět do Vás. Policisté se během výkonu služby setkávají s událostmi, díky kterým je pomyslná špička nože jejich empatie otupená neustálým kontaktem s lidským neštěstím, které je součástí jejich práce. Navzdory jisté emoční otupělosti, kdy policisté přistupují chladnokrevně k osudům hodných antické tragédie, dochází v případech, kdy jsou oběti trestných činů děti, k prolomení psychické hráze a policisté vypadávají ze svých profesionálních rolí a projektují danou událost do svého personálního života. Zatímco emoce policistů pominou, tak bolest rodiče v těchto případech je jako tetování na duši, které nelze separovat od těla. „Dobří lidé končí v pekle, protože si nemohou odpustit.“¹⁶⁸

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Krajské ředitelství Policie Olomouckého kraje

Odbor personální

Oddělení psychologických služeb

třída Kosmonautů 189/10, 771 36 Olomouc

Č. j. KRPM-XXX/ČJ-2020-1400PS

Olomouc XX.XX.2020

Záznam o krizové intervenci (KI)

Datum a doba prováděné KI (výjezdu): dne 30.06.2020 od 16:30 hod. Do 22:00 hod.

Místo poskytované KI: Římská 8, Litovel

Forma krizové intervence: osobní

Příjemce krizové intervence: Marek Máldr nar. XX.XX.1982, Karolína Máldrová, nar. XX.XX.1983, Varonika Máldrová, **XX.XX.1956.**

Zasahující krizový intervent: pprap. Bc. Ladislav Hubený

.....

168 Herec Robin Williams

Stručný popis události: Dne 30.06.2020 byly policejním orgánem dle ust. § 158/3 tr. řádu zahájeny úkony tr. řízení ve věci podezření ze spáchání přečinu usmrcení z nedbalosti dle ust. § 143/1 tr. řádu, kterého se dopustil neznámý pachatel tím, že na zahradě domu na adrese Římská 8 v Litovli, dostatečně nezajistil víko detenční nádrže na dešťovou vodu hluboké 3,5 metru. Do této nádrže dne 30.06.2020 v době zhruba kolem 16:00 hodin spadl nezletilý poškozený Tadeáš Máldr, který byl poté v nádrži s vodou nalezen svým otcem. Na místo byla následně přivolána ZZS Olomouckého kraje¹⁶⁹, kdy lékař po dobu 75 minut prováděl resuscitaci nezletilého, avšak v 18:15 hod. dne 30.06.2020 konstatoval smrt utonutím bez cizího zavinění. Tělo zemřelého bylo převezeno pohřební službou do Fakultní nemocnice v Olomouci - Ústav soudního lékařství k provedení zdravotní pitvy.

Průběh krizové intervence

Dne 30.06.2020 v 16:30 hodin jsem byl informován operačním důstojníkem IOS KROK o prováděné resuscitaci ze strany ZZS Olomouckého kraje chlapec Tadeáš Máldr nar. XX.XX.2016, který měl spadnout 30.06.2020 v době zhruba kolem 16:00 hodin do nádrže na dešťovou vodu, přičemž na místě události se nacházeli hroutící se rodiče resuscitovaného chlapce. Následně jsem zahájil jízdu služebním vozidlem na místo události, tj. na adresu Římská 8 v Litovli, kdy v době mého příjezdu na místo události jsem byl vyrozuměn ze strany policejní hlídky, která se nacházela před výše uvedeným domem, že ZZS Olomouckého kraje ukončila resuscitaci Tadeáše Máldra, kterého se bohužel nepodařilo resuscitovat. V době mého příchodu do domu se v kuchyni nacházel lékař ZZS Olomouckého kraje, který mi uvedl, že resuscitace chlapce byla neúspěšně ukončena a matka chlapce se nachází se svou matkou v pokoji a otec chlapce se nachází společně s tělíčkem Tadeáška sám v dětském pokoji, kdy lékař uvedl, že nikomu z výše uvedených neposkytl žádné léky. Následně jsem vstoupil do dětského pokoje, kde se nacházela postel a na jejím okraji leželo tělo Tadeáška Máldra, vedle kterého ležel jeho otec Marek Máldr, který hladil Tadeášovo tělo a tiše plakal. Muži jsem se představil představil a uvedl jsem, že jsem krizový intervent policie ČR, kdy zajišťuji prvotní psychickou pomoc

¹⁶⁹ Zdravotnická záchranná služba

obětí trestných činů. Následně jsem šetrným způsobem začal s Máldrem komunikovat. Ten uvedl, že dne 30.06.2020 cca v 16:00 hodin pracoval doma a jeho žena se starala o domácnost, přičemž jejich syn Tadeášek si hrál v domě a následně odešel na zahradu. Po chvíli jej začal Marek na zahradě společně se svou ženou hledat, avšak nikde jej nenašel, přičemž opakovaně obešel dům a hledal jej na zahradě, avšak jej nenašel. Marek se poté podíval do detenční nádrže na dešťovou vodu, která je hluboká cca 3,5 metru, skočil do ní a cítil, jak se nohou dotkl Tadeáška, kterého neprodleně vytáhl a začal jej resuscitovat, u čehož mu pomáhala jeho žena, avšak marně. Následně se na místo dostavila RZS Olomouckého kraje, kdy se lékař snažil 75 minut o resuscitaci Tadeáška, avšak marně. Poté vzal Marek Tadeáškovu tělo, se kterým si šel lehnout do dětského pokoje. Od této doby ležel Marek vedle těla svého mrtvého syna, od kterého nechtěl odejít, protože jedině, co mohl udělat pro syna, bylo to, že bude s ním. Máldr dále uvedl, že není nic horšího na světě, než když rodič přežije své dítě, přičemž je pochopitelné, pokud zemře člověk, který prožil svůj život a něčím jej naplnil, ale je nepochopitelné, když zemře malé dítě, které nedostalo od života šanci na naplnění svého života. Máldr mi uvedl, že netuší, co má dělat, netuší, jak budou se svou ženou dále žít. Máldr se vyjádřil, že se svou ženou uvažoval nad tím, že si pořídí další miminko, přičemž se domnívá, že v dalším miminku by se jim mohl vrátit Tadeášek, který by se mohl reinkarnovat do nového těla. Dále jsem si dlouze povídal o vztahu Tadeáška s jeho tatínkem, o zálibách Tadeáška, o jejich společných zážitcích. Realizoval jsem ventilaci emocí výše uvedeného a aktivně mu naslouchal. Máldr vznesl dotaz, co bude dále s Tadeáškem a co zde bude PČR dále dělat. Já mu šetrně vysvětlil jednotlivé úkony a dále jsem byl ze strany Máldra požádán, zda může Tadeáškovu tělíčko zůstat u nich doma do doby, než přijede na místo události matka jeho ženy, která však přijede až okolo 22:00 hodin večer. Máldr mi uvedl, že Tadeášek vypadá, že spinká, a proto chce a je pro něj moc důležité, aby se s ním celá rodina mohla teď fyzicky rozloučit a naposledy si jej pohladit. Já vyrozuměl Máldra, že se to pokusím zařídit. Dále mi uvedl, že má ještě syna Alexe nar. XX.XX.2011, kdy se domnívá, avšak si není jistý, že by se měl přijít Alex rozloučit s Tadeáškem, protože ten vypadá, že jen spinká. Dále řekl, že se domnívá, že by bylo dobré pro Alexe, pokud by se s Tadeáškem rozloučil,

přičemž už Alexe vyrozuměl o tom, že je Tadeášek nemocný a pojedě do nemocnice, avšak o úmrtí Tadeáška mu řeknou s ženou společně až někdy jindy. Já dále s Máldrem hovořil o různých alternativách, kdy Máldr po zamyšlení uvedl, že to cítí takto a přeje si to tak udělat. Máldr mi uvedl, že si přeje, aby u rozloučení byl jen Alex a on, kdy já mu uvedl, že mezitím půjdu za jeho ženou, s čímž Máldr souhlasil. Během celé naší komunikace jsem klečel u postele přímo vedle Tadeáškovy těla, kdy vedle něj ležel celou dobu Marek Máldr, který si se mnou povídal, přičemž celou dobu hladil Tadeáškovu tělo. Dále jsem komunikoval s Karolínou Máldrovou, které jsem uvedl, že jsem krizový intervent policie ČR a zajišťuji prvotní psychickou pomoc obětem trestných činů a šetrným způsobem s ní začal komunikovat. Karolína mi popsala celou událost, přičemž mi uvedla, že si v životě nedokáže odpustit, že na Tadeáška nedávala více pozor. Také se vyjádřila, že si přeje, aby Tadeášek ještě mohl zůstat doma a mohla se s ním rozloučit jejich rodina, která jede na místo události. Následně jsem komunikoval s Karolínou, která mi vyprávěla o Tadeáškově životě, o jeho narození, o jejich společných zážitcích a dále mi vyjádřila své obavy z budoucnosti, z života bez Tadeáška. S Karolínou jsem dále komunikoval, ventiloval její emoce a aktivně jí naslouchal. Karolína se během naší komunikace výrazně uklidnila.

Následně se na místo události dostavil Krajský výjezd PČR pod vedením plk. Mgr. Richarda Jílka, kterého jsem obeznámil s celou situací a požadavkem, který vznesl Marek Máldr, zda může Tadeáškovu tělo zůstat ve výše uvedeném domě i po provedení úkonů PČR do doby, než se s ním přijedou rozloučit rodinní příslušníci. Plk. Mgr. Richard Jílek s věcí souhlasil a uvedl, že Máldrově požadavku můžeme vyhovět, avšak za předpokladu, že já jako krizový intervent zůstanu na místě události a poté, až se rodina rozloučí s Tadeáškem, zavolám pohřební službu, která odveze Tadeáškovu tělo, s čímž jsem přirozeně souhlasil.

Následně jsem šetrným způsobem vyrozuměl Máldra, že musíme opustit dětský pokoj, kde musí krajský výjezd PČR provést jisté úkony, po kterých se bude moci Máldr vrátit zpátky a být u Tadeáška, přičemž jsem ho také vyrozuměl, že zde Tadeášek může zůstat do doby, než přijedou jejich rodinní příslušníci, avšak za předpokladu, že zůstanu na místě do doby, než proběhne rozloučení a pak

zařídím příjezd pohřební služby. Máldr vyjádřil vděk, že rodina bude mít příležitost se s Tadeáškem rozloučit. Po odjezdu krajského výjezdu PČR jsem se domluvil s Máldrem a jeho manželkou, že zůstanou společně s Tadeáškem v dětském pokoji, kde se s ním budou loučit, a já počkám v kuchyni výše uvedeného domu společně s babičkou utonulého chlapce, Veronikou Máldrovou. Té jsem uvedl, že jsem krizový intervent policie ČR a zajišťuji prvotní psychickou pomoc obětem trestných činů a šetrným způsobem s ní začal komunikovat. Žena uvedla, že je matkou Máldra, kdy ona sama je sice policistka a zažila spoustu složitých životních situací a v současné době zde musí být, musí být silná a musí podporovat svého syna, avšak ví, že v momentě, kdy bude sama, celá událost na ni dolehne. Žena uvedla, že je ze služby zvyklá na mimořádné situace, avšak pokud se taková událost stane v rodině, tak se jedná o naprosto jiný zážitek. S Máldrovou jsem dále komunikoval ohledně výše uvedené události a ta se rozpovídala o její rodině, rodinných vztazích, policejní práci a jejím dopadu na rodinný život, kdy mi také vyjádřila své obavy z budoucnosti, z toho, jak budou dále žít po této události a z toho, jak se celá událost podepíše na psychice jejího syna. Máldrová se následně šla starat o Alexe, kterého hlídala v jeho pokoji.

Následně se dne 30.06.2020 cca v 21:00 hodin na místo události dostavila rodina výše uvedeného Tadeáška, která se s ním na místě rozloučila. Následně za mnou dne 30.06.2020 v 22:00 hodin přišel Máldr a uvedl mi, že se rodina již rozloučila s Tadeáškem a již je čas jej odvézt. Zavolal jsem pohřební službu, která již čekala před domem a která se dostavila do Tadeáškovy dětského pokoje a položila na podlahu bílou rakev. Máldr následně uchopil Tadeáška, obejmul jej a poté jej uložil do rakve, kdy celé události přihlížela plačící Karolína, která svého manžela začala objímat. Po odjezdu pohřební služby jsem zůstal na místě události, kdy mi Máldr poděkoval za pomoc a já všechny zúčastněné a intervenované osoby poučil, ať se neuzavírají do sebe, nejsou o samotě a vyhledávají společnost své rodiny a přátel, ať své emoce a myšlenky nedusí v sobě a komunikují o svých pocitech, ať se v případě zhoršení psychického a zdravotního stavu obrátí na linku 155, nebo na odborná psychologická pracoviště a další instituce, které jim mohou pomoci, přičemž jsem jim také poskytl kontakt na tyto pracoviště a na mou osobu s tím, že v případě potřeby se

mi mohou ozvat. Ze strany intervenovaných osob mi bylo poděkováno za poskytnutou pomoc.

Provedená opatření:

- Příjezd na místo události, sběr a vyhodnocení informací.
- Navázání kontaktu s Markem Máldrem.
- KI pro Karolínu Máldrovou.
- Přednesení požadavku Marka Máldra a domluva na jeho realizaci s *plk. Mgr. Richardem Jílkem*.
- Vyčkání na místě události do realizace rozloučení rodiny s Tadeáškem.
- Pokyn pro pohřební službu, aby odvezla tělo zemřelého dítěte.
- Poučení výše uvedených o dodržování pitného režimu, vyhledávání společnosti, komunikaci a sdílení svých pocitů a případné pomoci na lince 155 a dalších odborných pracovištích. Předání telefonického kontaktu na interventa.

„Pravou podstatu takových hrůz pochopí člověk teprve tehdy, když jim stojí tvář v tvář.“¹⁷⁰

Reflexe události:

Stresory: Prvotním stresorem již byl samotný předmět zakázky, kdy se jednalo o utonutí dítěte. Největší stresor jsem zažil při vstupu do dětského pokoje a pohledu do Tadeáškovy tváře, kterým jsem byl paralyzován. Z jeho úst vycházelo k výdechu v pravidelných intervalech. Jednalo se o jemné specifické zachrčení, jehož průvodním jevem bylo vytékání pramínku vody z okraje úst. V tento moment mi na mysl přišla otázka, zda se lékař nemohl splést, když konstatoval smrt, jelikož Tadeášek vykazoval z mého subjektivního pohledu známky života. Věděl jsem, že mé myšlenky jsou iracionální, ale nedokázal jsem se od těchto odpoutat.

Psychohygienu: Svou psychohygienu realizuji tím způsobem, že po návratu z krizové intervence uložím své sportovní „interventské“ sako do skříně, přičemž si

170 STOKER, Bram. Dracula: Audiokniha ve formě MP3. Audioteka, 2019. Přednes Pavel Soukup.

představuji, že na tomto saku jsou jako pomyslné medaile vyvěšeny všechny zážitky z krizové intervence. V duchu tvrzení Williama Shakespeara lze říci, že celý svět je jeviště a všichni jsou jen herci, přičemž odložením intervenetského saka do skříně končím se svým intervenetským hereckým partem do doby, než znovu nastane čas a budu kontaktován ze strany operačního důstojníka, kdy bude potřeba mých teoretických znalostí a praktických dovedností. Navzdory vykonání standardní psychohygieny jsem následujících sedm nocí nemohl usnout, jelikož se mi na zavřená oční víčka začal promítat Tadeáškův (zdánlivě živý) obličej. Po následném usnutí se mi zdály sny, jejichž hlavním aktérem byl Tadeášek. Jednalo se o silně nekomfortní situaci. Situace kompletně ustala po týdnu, kdy jsem se kochal rudým sluncem, které se začalo schovávat za horizont. Já zavřel oční víčka, na která se opětovně promítal Tadeáškův obličej, avšak tentokrát jsem představě neoponoval, ale naopak jsem ji co nejvíce konkretizoval a kreslil na pomyslné plátno vlastní imaginace v těch nejhorších a nejtemnějších barvách, v jaké jsem ji zřel. V pomyslném pohledu na Tadeáškův obličej jsem mu řekl sbohem, popřál mu šťastnou cestu a následně jsem otevřel oční víčka a představil si, jak Tadeáškův obličej stoupá jako nafukovací balónek k nočním hvězdám, tam, kam se člověk dosud nevydal.

„Když má někdo rád květinu, jedinou svého druhu na milionech a milionech hvězd, stačí mu ke štěstí, když se na ty hvězdy dívá. A řekne si: Tam někde, je má květina... Ale když sežere beránek květinu, bude to, jako by najednou všechny hvězdy pohasly.“¹⁷¹

Pozitiva krizové intervence: V momentě, kdy jsem přišel do Tadeáškovy dětského pokoje, přiklekl jsem si k posteli, na které leželo Tadeáškově tělo, které objímal jeho otec. Já byl vzhledem Tadeáška, který zdánlivě vykazoval známky života, naprosto paralyzován. Ačkoliv jsem byl v tento moment vizuálním vjemem paralyzován, snažil jsem se, abych na sobě nedal nic znát. Svůj zdánlivý handicap jsem v tento moment přetavil ve svou zbraň tím, že jsem s mužem začal sdílet ticho. V daném případě jsem se rozhodl nepopohánět řeku. Po uplynutí časového intervalu, který nedokážu definovat, jsem muži uvedl, že si jeho situaci nedokážu ani představit, natož ji pochopit. Následně došlo k

¹⁷¹ SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

prolomení komunikační hráze a muž se mnou začal komunikovat. Tato situace pro mě byla přínosem tím, že jsem slyšel sílu ticha. Pokud je pero mocnější, než meč, tak ticho řekne občas víc, než tisíc slov. Tato situace pro mě byla přínosem tím, že jsem slyšel sílu ticha a pochopil, že *řeč je pramenem nedorozumění*.¹⁷²

Negativa krizové intervence: Příjemce krizové intervence se občas nachází v rozhodující roli, kdy jeho rozhodnutí může mít neblahé psychologické následky, které mohou ústít až v trauma. V daném případě se jednalo o rozhodnutí Máldra, že nechá svého druhého syna Alexe, aby se rozloučil s Tadeáškem, jehož tělo bylo bez známek života. Přičemž mu řekl, že pouze spí. Jako krizový intervent mohu příjemci intervence nabídnout alternativy rozhodnutí a nastítnit jejich možný dopad, avšak nelze rozhodnutí činit za klienta, i když je očividné, že se nejedná o správnou volbu. Krizový intervent si tak může připadat, že v případně očividně špatného klientova rozhodnutí neučinil dost pro to, aby klient pochopil důsledky svého rozhodnutí. Rozhodnutí klienta je posvátné, musí být respektováno a akceptováno. Dalším negativem se dá vymezit nepřipravenost na vzniklou situaci, která se týká ztráty dítěte. Domnívám se, že v této situaci se navzdory teoretickým znalostem a praktickým dovednostem nemůže cítit nikdo připraven.

Komparace v kontextu se změnou v personálním životě: Obdobný případ jsem řešil v roce 2023, kdy žena subtilní postavy spala s postelí s tříměsíčním kojencem, během spánku toto miminko zalehla a udusila. Žena po probuzení a konfrontaci se situací zůstala sedět na posteli a tisknout k řadům bezvládné tělo kojence. Žena nereagovala na žádné verbální podněty. V momentě, kdy jsem byl ze strany operačního důstojníka Olomoucké kraje vyrozuměn o události, již samotná informace o okolnostech případu působila jako silný stresor. Po příjezdu na místo události jsem byl vyrozuměn ze strany vyšetřovatele, že se žena s bezvládným tělem dítěte nachází v ložnici, nereaguje na verbální, ani jiné podněty a on potřebuje, aby žena odešla z místnosti a tělíčko kojence nechala na místě, aby mohl provést ohledání těla a místa činu. Já poté šel dlouhou úzkou chodbičkou, na jejímž konci byly pootevřené dveře a já se touto cestou vydal. Tato cesta a očekávání tichého obrazu hrůzy, který se odehrával za dveřmi, byla značně stresující. Poté, co jsem s ženou společně sdílel ticho, jsem s ní šetrně

¹⁷² SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

začal komunikovat, výstupem z komunikace bylo, že jsem společně s ženou odešel do vedlejší místnosti a vyšetřovatel mohl realizovat úkony trestního řízení. V daném případě, který má shodné atributy s výše demonstrovaným utopením Tadeáška, byla míra mého prožívání na nesrovnatelné úrovni vzhledem k faktu, že jsem otcem té nejkrásnější holčičky. Dalším specifickým případem byla rozšířená sebevražda, která se udála v roce 2023, kdy žena vzala do náručí čtyřměsíční novorozeně a čtyřletou dceru a skočila s nimi do propasti Macocha v Moravském krasu. Zakázkou bylo vyrozumění otce o výše uvedeném, přičemž míra prožívání a empatie s příjemcem krizové intervence dosahovala míry, kterou jsem dosud nezažil. Prvotní změnu v prožitcích jsem zaznamenal těsně po narození nejkrásnějšího miminka ve všech paralelních vesmírech, kterým je má dcera Marilynka, v realizaci zdánlivě nesložitě intervence, kdy zadáním bylo vyrozumět 80 letého muže u sebevraždě jeho 50 letého syna. Během komunikace s tímto pánem jsem pocítil neobvyklou míru empatie a lítosti nad osudem této rodiny a chtěl jsem začít s komunikací, ale začal jsem spontánně plakat společně s ním a na chvíli se mi nedostávalo slov. Byl jsem krizový intervent v krizi. Domnívám se, že v jedné slze bylo více porozumění, než v tisíci a jednom slovu. Na těchto případech lze demonstrovat, jak se změna osobního života, či osobní zkušenost krizového intervenanta, odráží v míře prožívání krizových intervencí.

„Na jedné hvězdě, na planetě, na té mé. Na zemi. Bylo nutno utěšit malého prince.“¹⁷³

„Nevěděl jsem už pořádně, co říci. Připadal jsem si strašně nešikovný. Nevěděl jsem, jak se k mu přiblížit, jak se k němu dostat. jak se k němu přiblížit, jak se k němu dostat. Svět slz je tak záhadný.“¹⁷⁴

173 SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

174 SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

4 Kvalitativní výzkum

V první kapitole došlo k demonstrování předmětné problematiky diplomové práce a jejích stěžejních prvků v teoretické rovině. První kapitola praktické části demonstrovala osobní zkušenosti autora prezentací úředních záznamů z krizové intervence doplněných o autorovu sebereflexi a vytyčení prvků prezentujících psychologické markanty stěžejně ovlivňující průběhy jednotlivých krizových intervencí, jakožto samotného krizového intervenanta. Tato druhá kapitola praktické části se soustředí na praktickou stránku, z níž pramení empirické poznatky krizových intervencí balancující na pomezí sebereflexe a sdílení praktických dovedností. Zdrojem těchto poznatků je výpovědní hodnota vyplývající z dialogů „interventských interview“ realizovaných s krizovými intervenanty.

4.1 Předmět výzkumu

Předmět výzkumu diplomové práce spočívá v krizové intervenci Policie České republiky a faktorech sociálně psychologického rázu, které pozitivně a negativně ovlivňují krizové intervence, stresory a prožívání krizových intervencí.

4.2 Výzkumný problém

Výzkumný problém je primárně cílený na prožívání krizových intervencí Policie České republiky, stresory na ně působící a faktory sociálně psychologického rázu ovlivňující pozitivně a negativně realizaci krizových intervencí. Sekundárním benefitem je samostatná výpovědní hodnota jednotlivých rozhovorů nesoucí břímě teoretických znalostí a praktických dovedností kvalifikovaných krizových intervencí konfrontovaných s realizací zakázek v kontextu s výkonem sluby v rámci činnosti Policie České republiky.

4.3 Cíl výzkumu

Činnost krizového intervenanta vyžaduje řadu specifických teoretických znalostí a praktických dovedností, kdy jde o nároky markantně se lišící od požadavků na jiné policisty. Krizový intervenant musí často v rámci své činnosti nahlížet do bezedné propasti zdánlivě nekončící bolesti a beznaděje lidských osudů, nad

kteou se snaží držet příjemce krizové intervence. Cílem výzkumu předmětné diplomové práce je zmapovat a vymezit psychologické faktory a stresory bezprostředně ovlivňující realizaci krizových intervencí ze strany krizových interventů Policie České republiky a prezentovat soubor poznatků, na které se krizový intervenenti mohou zaměřit nejen v realizaci krizových intervencí, ale i v teoretické přípravě na ně a mohou pomoci nezřítit se krizovému interventovi do výše vymezené propasti.

4.4 Výzkumná metoda

Pro výzkumnou činnost v této diplomové práci byla vyselektována kvalitativní metoda. Miovský ve své publikaci uvádí, že *„kvalitativní přístup je v psychologických vědách přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky a v jeho rámci cíleně pracujeme s reflexivní povahou jakéhokoli psychologického zkoumání.“*¹⁷⁵

Hendl nahlíží na kvalitativní výzkum jako na *„proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“*¹⁷⁶

Neodmyslitelným rysem tohoto procesu je hloubka porozumění zkoumaného vzorku a delší časový úsek, po který je předmětný výzkum realizován. Kvalifikovaný výzkum lze také prezentovat jakožto terénní šetření. V rámci, kterého primárně zkoumáme příběh jedince, nebo daného celku (organizace, skupiny). V rámci procesu je vhodné zaměřit se na zjištěné poznatky a hypotézy, které z nich pramení. Zpracované poznatky pramení z terénního šetření a zápisků, rozhovorů zaznamenaných na různá audiovizuální média. Cíl spočívá v pochopení zkoumaného prostředí, osvojení si zákonitostí jeho prostředí a vžití se do něj, což vede k odpovězení na otázky, co je příčinou určitého chování

¹⁷⁵ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1362-4., s. 17.

¹⁷⁶ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6., s. 48.

účastníků výzkumu za určitých situací a všechny tyto nabyté informace řádně evidovat a zařadit ke konkrétnímu předmětu výzkumu.¹⁷⁷

Disman zmiňuje, že „kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělováním informací.“¹⁷⁸

Disman také uvádí, že podstata kvalitativního výzkumu je primárně v porozumění jedinců v sociálním prostředí. Základ výzkumu určuje podstatné informace, ze kterých dále pramení hypotézy a následně vzniknou nové teorie. Specifickým prvkem je obsáhlé množství informací o značně úzkém okruhu jedinců. Zobecnění na určitou populaci je vnímáno jako neřešitelný problém. Specifickým rysem pro tento výzkum je nízká reliabilita měření jedinců, avšak disponuje vysokou validitou, kdy tato pramení ze zvolených volných forem otázek a jejich zodpovězení ze strany jedinců. Charakteristickým rysem je aplikace induktivní logiky. V první fázi realizujeme sběr dat, informací a monitorujeme výzkumné prostředí. V další fázi se zaměříme na obsahovou stránku zjištěných dat, realizujeme jejich třídění, analyzujeme výstupy z těchto dat a vyvozujeme nové hypotézy. Poté předložíme zjištěné závěry a teorie předmětného zkoumaného tématu.¹⁷⁹

Somr k otázce kvalitativního výzkumu sdělil, že „každý výzkum, který nevychází ze statistických zhodnocení, přesněji řečeno nepoužívá ke svým výstupům kvantifikační postupy. Jde o výzkum, který se svou zaměřeností soustřeďuje na oblast lidských příběhů, postojů, vztahů, společenských hnutí a organizací, přičemž ke svým výstupům jako demonstrační příklad používá kvantitativních ukazatelů a jejich zhodnocení, analýza je kvalitativní. Jde o shromažďování údajů prostřednictvím kvantitativních postupů, které jsou posléze klasifikovány a tím propojovány s kvalitativním výzkumem.“¹⁸⁰

Somr však poukazuje na fakt, že výzkum je realizován bez užití matematických postupů, jelikož pramenem tohoto poznání jsou data získaná prostřednictvím

177 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6., s. 49-50.

178 DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7, s. 285.

179 DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7, s. 286-287.

180 SOMR, Miroslav. *Úvod do metodologie a metod výzkumu*. České Budějovice: M. Somr, 2006. ISBN 80-239-8227-3, s. 41.

kvalitativních metod, které jsou následně podrobeny analýze. Jde o rozhovory, analýzu předmětného dokumentu pozorováním, ale i studiem materiálů a analýzou podkladů v oblastech vědních oborů, které obsahují poznatky k předmětu zkoumání. Podstatné je realizovat selekci poznatků primárních a sekundárních, reálné informace od zkreslených. Podstatným rysem je umění abstraktního myšlení, díky kterému můžeme kráčet od konkrétních faktů k faktům abstraktním. Pomyslný badatel musí být taktéž teoreticky a sociálně percepčním jedincem. Stěžejním faktorem je taktéž logický a nezaujatý postup, respekt vůči teoretickým a praktickým sférám poznatků, což eliminuje opětovnou analýzu již analyzovaného a respektování evidovaných poznatků v dané problematice. V kontextu s dosažením aplikovatelného cíle zkoumání je nezbytné objektivně demonstrovat nabitě poznatky, k čemuž může dopomoci optimálně demonstrovaná forma komunikace.¹⁸¹

O demonstrované metodě však nelze hovořit jen v superlativech. Primární benefit lze spatřovat v soustředěném detailním popisu poznatků nabytých díky individuálním jednotlivcům. Benefit lze taktéž spatřovat v monitorování jedince v jeho přirozeném prostředí. Nepopíratelnou výhodou je taktéž studium samotného procesu zkoumání a demonstrování vytyčených teoretických poznatků. Na druhou stranu bývá výstup z kvalitativního výzkumu často demonstrován jako prezentace subjektivních dojmů se specifickým charakterem, který nelze opětovně replikovat. Zápory metody nepochybně náleží v časovém úseku, který je nezbytný pro důsledný rozbor a nabytí nezbytných dat, přičemž tato data nemusí být komparovatelná na širší populaci, nebo takovou, pro kterou je specifické prostředí, ve kterém se vyskytuje, díky čemuž nebude možné data zobecnit. Problém může být rovněž identifikován ve snaze o testování vzniklých hypotéz a teorií, které vyplývají z předmětného výzkumu. Nepopíratelnou nevýhodou je působení subjektu výzkumníka, jelikož tento promítá své individuální preference do výsledku svého působení.¹⁸²

V rámci dosažení stanoveného cíle je nezbytné započít proces realizace a pevně se držet stanovených postupů při aplikaci těchto metod. První fází je určení

181 SOMR, Miroslav. *Úvod do metodologie a metod výzkumu*. České Budějovice: M. Somr, 2006. ISBN 80-239-8227-3, s. 41.

182 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6., s. 50-51.

tématu a okruhu respondentů, které budou součástí realizovaného šetření. Dále musíme definovat přesně formulované otázky, které budou sloužit jako nástroj k získání nezbytných informací. Jedná se však o živý proces, během něhož lze s otázkami dále nakládat a formulovat během bádání za účelem dosažení vytyčeného cíle. V kontextu s výše uvedeným lze říci, že kvalitativní výzkum bývá mnohdy považován za pružný. V rámci výzkumu vyvstávají také hypotézy nové, což nevede k ukončení procesu, ale jeho přirozenému vývoji, což umožní nakládat s původním plánem a renovovat jej dle aktuální potřeby a dodržet kontinuitu procesu sběru a analýzy dat. Badatel se v této činnosti nachází v roli detektiva, který protřednictvím ověřování nových informací stanovuje nové výzkumné otázky, které bude pokládat respondentům za účelem pomyslného přepsání stanovených otázek odpověďmi vedoucí k pravdě, která je někde tam venku, což vede k ustanovení dalších závěrů a hypotéz. Jde o činnost, která je realizována ve specifickém prostředí se specifickým okruhem lidí v kontextu se zkoumaným tématem. Výše uvedené klade požadavky na časovou náročnost celého procesu, jelikož je nezbytné, aby pomyslný badatel pronikl do zkoumaného prostředí a zde navázal potřebné kontakty. Badatel v kontextu se stanoveným cílem zvolí prostředí a okruh respondentů, aby je mohl monitorovat a činit poznámky ze zjištěných informací. Jde o náročnou činnost, během které badatel realizuje několik úkonů souběžně – získávání informací, analýza informací, selekce podstatných dat a pokud to je nezbytné, opětovně zahájí proces získávání nových dat. Dalším krokem je vymezení aktuálních závěrů, které jsou komparovány s nabitými poznatky. Výstupem z celého procesu je přesná deskripce prostředí, kde došlo k monitorování jednotlivých respondentů, demonstrování konečných výsledků a hypotéz, přičemž také dojde k seznámení respondentů s výstupem z výše uvedeného. Taktéž si má badatel položit otázku, zda bude výzkum přínosem a jestli je reálné, aby měl definovaný problém řešení. Před samotným započítím je vhodné, aby důvěrně znal prostředí a problematiku, které chce zasvětit svou činnost.¹⁸³

183 MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4, s. 123.

Disman pojem kvalitativní výzkum vymezuje jako „*nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.*“¹⁸⁴

4.5 Výzkumné otázky

Výzkumný problém stanovuje výzkumné otázky. Každá „výzkumná otázka odráží záměr formulovaný ve výzkumném problému, konkretizuje ho do tázací podoby. Výzkumných otázek může být položeno více, a to od těch obecných po konkrétnější. V kvantitativním výzkumu mohou předcházet k hypotézám, v kvalitativním pracujeme přímo s výzkumnými otázkami.“¹⁸⁵

Vzhledem k rozsahu tématu nelze obsáhnout veškeré aspekty předmětného problému. Výzkumné otázky lze považovat za pomyslnou střílku kompasu, která určuje, jakým směrem se tento investigativní proces bude ubírat. Prognóza úspěchu spočívá ve správně a jasně formulovaných otázkách, které jsou pro příjemce (výzkumník, respondent, informant) pochopitelné a dokáže na ně spontánně reagovat. Obligatorně se vymezí primární výzkumná otázka, kdy intencí je najít na tuto otázku odpověď, přičemž tato otázka doprovází výzkumníka po dobu úkonů realizovaných v tomto zkoumání. Vzhledem k tomu, že jde o organický proces, tak v jeho kontinuální realizaci může vyjít najevo další výzkumná otázka, pro kterou je nezbytné najít odpověď.“¹⁸⁶

Přínos výzkumných otázek lze spatřovat v tom, že „*tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. Představují další zúžení a konkretizování výzkumného problému.*“¹⁸⁷

184 DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7, s. 285.

185 KNYTL, Martin a Lucie ŠPRÁCHALOVÁ,. *Typografie & odborný text: průvodce pro zpracování nejen závěrečných prací*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2020. ISBN 978-80-7435-814-2, s. 152.

186 STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X., s. 23-24.

187 ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0, s. 69.

V kontextu investigativních úkonů došlo k explicitnímu stanovení primární výzkumné otázky (PVO) a pěti sekundárních výzkumných otázek (SVO) spočívajících v psychociálních faktorech, které negativně a pozitivně ovlivňují krizovou intervenci, stresorech krizových interventů a jejich prožívání v kontextu s realizací krizových intervencí.

HVO: Které sociálně psychologické faktory ovlivňují pozitivně a negativě realizaci krizové intervence Policie České republiky?

DVO1: 1) Cítí se krizoví intervenenti Policie České republiky dostatečně připraveni na realizaci krizových intervencí?

DVO2: Co je pro krizové interventy Policie České republiky nejtěžší?

DVO3: Co je největší stresor pro krizové interventy Policie České republiky?

DVO4: Jak realizují krizoví intervenenti Policie České republiky psychohygienu?

DVO5: Jak krizoví intervenenti Policie České republiky prožívají jednotlivé krizové intervence?

DVO6: Co je řemeslem krizového intervenenta?

4.6 Selekce respondentů

Předpokladem pro úspěšnou implementaci cíle předmětného výzkumu je selekce respondentů, které výzkumník řídí za účelem jejich vytěžení k předmětné problematice, z čehož jsou výstupem podrobné informace získané přirozenou cestou. Kognitivní proces, ve kterém výzkumník na základě vlastního uvážení realizuje selekci respondentů v kontextu s předmětným tématem a jejich subjektivními rysy, nazýváme účelovým výběrem. Respondenti jsou z logiky věci stanoveni na prognóze jejich výpovědní hodnoty s ohledem na zodpovězení otázek výzkumného problému.¹⁸⁸

V kontextu s touto diplomovou prací lze konstatovat, že samotný výzkumný problém definuje okruh respondentů, ze kterých autor práce účelovým výběrem

¹⁸⁸ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7, s. 111-112.

vymezil čtyři krizové interventy Policie České republiky. Dále jsou zde explicitně vymezena kritéria definující selekci respondentů.

1. Jedná se o krizového intervenanta Policie České republiky.
2. Mezi respondenty bude genderová vyváženost.
3. Jedním z respondentů bude koordinátorka Týmu krizové intervence Policie České republiky.
4. Respondenti písemně vyjádří souhlas s pořízením audiovizuálního záznamu realizovaného při předmětném výzkumu.

V kontextu s tím, že autor této práce je krizový intervent Policie České republiky Olomouckého kraje, selekce respondentů proběhla z tohoto týmu nikoliv z logiky věci, ale z faktu, že se jedná o naprosté profesionály ve svém oboru, o jejichž teoretické znalosti a praktické dovednosti autor rozšířil svůj pomyslný repertoár při nástupu do týmu krizové intervence. Společným jmenovatelem pro všechny respondenty a účelově rozhodujícím kritériem je především láska k řemeslu, kterou všichni oplývají. Každý z interventů byl vyrozuměn, že samotný kvalitativní výzkum bude realizován formou interview, které bude zaznamenané prostřednictvím audiovizuální techniky, kdy samotný záznam, ale i deskripce jeho obsahu bude součástí autorovy diplomové práce, k čemuž je nezbytné udělit písemný souhlas, kdy tomuto požadavku vyšel vstříc každý z respondentů. Každý z respondentů souhlasil, že budou vystupovat svým vlastním jménem, přičemž jim bylo nabídnuto, že mohou vystupovat anonymně. Krizoví intervenanti byli seznámeni s faktem, že tato nahrávka bude sloužit výhradně pro výzkum v této diplomové práci a pro účely školení krizových interventů Policie České republiky Olomouckého kraje.

4.7 Metoda sloužící ke sběru dat

Primárním atributem při realizaci kvalitativního výzkumu je sofistikované ustanovení metody, kterou získáváme a hromadí ho data sloužící k implementaci cíle výzkumu. Pro účely tohoto kvalitativního výzkumu byla

ustanovena metoda polostrukturovaného rozhovoru, z něhož bude realizován výstup formou otevřeného kódování.

*Jednou z nejrelevantnějších metod realizovaných při kvalitativním výzkumu je rozhovor, kdy je jeho synonymem pojem interview, či hloubkový rozhovor. Jde o metodu, ve které respondent odpovídá na otázky, které mu pokládá výzkumník (zpravidla jeden). Interview lze realizovat v konkrétní sociální, etnické skupině nebo specifickém prostředí s ohledem na konkrétní výzkumné otázky. Narozdíl od kvantitativní metody není respondent v tomto procesu nijak komunikačně omezen a má příležitost se nekontrolovatelně vyjádřit k danému problému bez jakýchkoliv omezujících mantinelů, což vede k autentičnosti výpovědi a obsahové přínosnosti pro výzkumníka, který toto sdělení respondenta eviduje.*¹⁸⁹

*Miovský se vyjádřil, že „Interview patří mezi nejoblíbenější a současně nejvýhodnější metody pro získávání kvalitativních dat. Při jeho zvládnutí totiž nejde pouze o získání potřebných sociálních dovedností a citlivosti, ale také o kultivaci schopností pozorovat (jak introspektivní, tak extrospektivní pozorování) a umění obě metody vzájemně provázat a dokázat z nich pro výzkum vytěžit maximum. Z terminologického hlediska termínem interview označujeme takový rozhovor, který je moderovaný a prováděný s určitým cílem a účelem výzkumné studie.“*¹⁹⁰

*Mišovič uvádí, že pokud bychom vytvořili škálu, na jejíž krajních bodech by byl strukturovaný a nestrukturovaný rozhovor, našli bychom mezi nimi řadu výzkumných poloh. Polostrukturovaný rozhovor, nejběžnější technika využívaná v rámci kvalitativního výzkumu, by se umístil ve středu škály. Z této jeho pozice také vyplývá, že se dokáže předejít mnohým nevýhodám jak strukturovaného, tak nestrukturovaného rozhovoru.*¹⁹¹

Zvolená metoda (interview) a forma komunikace (tykání) byla selektována v konfrontaci s faktem, že autor práce je s respondenty nejen kolegou, ale i přítelem, kdy forma vykání by působila pro respondenty nepřírozeným dojmem,

¹⁸⁹ ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0, s. 159-160.

¹⁹⁰ MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4, s. 155-156.

¹⁹¹ MIŠOVIČ, Ján. Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor. Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2. s 79-80.

umocnila by oficiálnost situace, vybočila by z přirozeného komunikačního procesu, který je obvyklý mezi autorem a respondenty, což by evidentně vedlo k nabourání autentičnosti jejich výpovědní hodnoty. Díky zvolené formě a metodě výzkumu tedy dochází k uvolnění se respondentů a navození singulární situace, která vytváří komfortní prostor, který respondentům umožňuje zodpovídat i některé nekomfortní otázky.

4.8 Vyhodnocení otevřeným kódováním

Švaříček a Šedřová uvádí, že kódování jsou „operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje. Postupujeme tak, že nejprve analyzovaný text (přepsaný rozhovor, záznam z pozorování, dokument) **rozdělíme na jednotky**. Jednotkou může být slovo, sekvence slov, věta, odstavec.“¹⁹²

Miovský uvádí, že pojem kódování jako „operace, pomocí níž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět skládány novými způsoby, což je ústředním procesem tvorby nové teorie hranice mezi jednotlivými typy kódování, mají především didaktický význam a v praxi se běžně stává, že přecházíme z jednoho typu do druhého a zpět, což v praxi probíhá obvykle opakovaně. Kódování je procesem analýzy údajů (dat) a jeho výsledkem jsou záznamy kódování.“¹⁹³

Z jednotlivých dat komponujeme dílčí pojmy, kdy tyto evidujeme jakožto kategorie. Kategorie dílčím způsobem korelují navzájem a navazují na ně podskupiny dat, které se označují jako subkategorie. Kategorie a subkategorie si označí autor dle svých subjektivních potřeb v kontextu se svou intencí a předmětnou problematikou. Jednotlivé kategorie oplývají vlastnostmi, díky kterým je lze členit na dimenze. Exponováním kategorií, jejich vlastností a zobrazení vztahu mezi dimenzí realizujeme tvůrčí záměr výzkumníka v procesu otevřeného kódování. Na základě výše uvedeného lze říci, že cíl otevřeného

192 ŠVAŘÍČEK, Roman a KLÁRA ŠEŘOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0, s. 211.

193 MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4, s. 228.

*kódování spočívá v demonstrování a vymezení vztahů u jeho prvků, kdy se jedná o hlavní kategorie a subkategorie.*¹⁹⁴

Výstupem z této práce má být soubor poznatků o sociálně psychologických faktorech, které ovlivňují pozitivně a negativně krizovou intervenci, stresorech a prožívání krizových intervencí realizovaných krizovými interventy Policie České republiky. Pro získání optimálních dat byli zvoleni celkem čtyři interventi Policie České republiky, kteří se podrobili polostrukturovanému interview. K analýze jednotlivých interview byla zvolena metoda otevřeného kódování. Autor pro tyto účely vytvořil tabulku číslo I, ve které jsou v prvním sloupci pod zkratkou R. označení respondenti a přiřazeným číslem. Pod číslem 1 je uveden Stanislav Poskočil, pod číslem 2 Vojtěch Cahlík, pod číslem 3 Silvie Spitzerová a pod číslem 4 Martina Velikovská. Komponování odpovědí respondentů vychází ze shody obsažené v jejich výroci. Odpovědi respondentů explicitně obsahuje druhý sloupec tabulky. Sloupec s názvem kategorie obsahuje výroky.

Po deskripci interview došlo k selekci fragmentů, které byly komponovány do kategorií.

Inf.	Fragment z rozhovoru	Kategorie	Faktor
č. 1	Čím to člověk dělá delší dobu, tak si je pevnější v kramflecích, tedy teďka to je určitě lepší než když jsem jel na svoji třeba první, druhou, třetí.	Realizace krizových intervencí	Připravenost
č. 2	Já si myslím, že určitě.	Realizace krizových intervencí	Připravenost
č. 3	Zní to nafoukaně, ale snažím se být připravená.	Realizace krizových intervencí	Připravenost

¹⁹⁴ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4, s. 229.

č. 4	Takže myslím, že taková ta přiměřená obezřetnost, pokora, pocit, že všechno neumím a nejsem dokonalejší, tak je vlastně dobře.	Realizace krizových intervencí	Připravenost
č. 1	Určitě ano.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti
č. 4	Je to hlavně o nějakém osobnostním vyladění toho samotného krizového intervenanta.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti
č. 2	Myslím si, že ani nějak ne.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti
č. 3	Určitě a to další vzdělávání.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti - studium
č. 1	Vzdělávat se tady v té oblasti, jakoby těch psychovců, zvládání stresových situací a tak, protože to je velmi zátěžová situace ta krizová intervence	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti - studium
č. 1	Hovořit o tom s ostatními krizáčky, tak abychom se v tom jakoby zdokonalili, zlepšili si, nebo takhle, možná si správně nastavili určité mantinely v tom, co je dobře, co už je moc, co je málo, co ještě případně schází.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti - kazuistiky

č. 3	Neustálé sledování a konzultace s kolegy, vedoucí týmu.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti - kazuistiky
č. 3	Co kdo dělal, jaké byly reakce, to si myslím, že má pro mě větší přínos.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti - kazuistiky
č.2	Probírat kazuistiky o případu, co kolegové prožili, co prováděli, tak jenom to rozšíří nějak ten můj obzor a můžu z toho čerpat nějaké nové věci.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenost - kazuistiky
č. 2	Třeba si řeknu, že kolega dělá toto a toto jinak. Možná se mi to bude zdát lepší, jak to dělám já.	Realizace krizových intervencí	Zvýšení připravenosti - kazuistiky
č.4	Opravdu nemáme ten dobře vytyčený prostor pro tu práci a musíme zohlednit i ty faktory, které tam vstupují.	Prožívání	Co je nejtěžší na realizaci KI
č.4	Pro mě paradoxně bývá nejtěžší spolupráce s těmi dalšími organizačními články, které do toho vstupují, které potažmo mohou tu práci a toho intervenční trochu komplikovat, když třeba intervenční nemá informace, když se rychle pouští informace do tisku a tak dále, těch situací samozřejmě je mnoho.	Prožívání	Co je nejtěžší na realizaci KI
č.3	To sdělení tomu pozůstalému, poškozenému.	Prožívání	Co je nejtěžší na realizaci KI

č.3	To sdělení tomu pozůstalému, poškozenému.	Prožívání	Co je nejtěžší na realizaci KI
č.1	Nejtěžší si myslím je ta doba od toho převzetí té události, než tam člověk dorazí a začne jednat s těmi lidmi.	Prožívání	Co je nejtěžší na realizaci KI
č.1	Nejtěžší si myslím je ta doba od toho převzetí té události, než tam člověk dorazí a začne jednat s těmi lidmi.	Prožívání	Co je nejtěžší na realizaci KI
č. 4	Takže čas a potom se promítá v tom, že opravdu teda, když ty náročné situace přichází a domů se vracím, tak jsem opravdu šťastná, že to doma všechno je v pořádku a na svém místě.	Dopady činnosti krizového intervenanta	Osobní život
č. 3	Promítá se, že ztrácím čas s rodinou, ale na druhou stranu rodina chápe, že dělám krizového intervenanta.	Dopady činnosti krizového intervenanta	Osobní život
č. 1	Promítá se v tom, že třeba to lidé vědí a když mají fakt problém, tak mě kontaktují, ale nesnažím se to řešit nějak.	Dopady činnosti krizového intervenanta	Osobní život
č. 3	Vyhledávají u mě podporu, když se jim stanou situace, o kterých ví, že já pomáhám v rámci té krizové intervence.	Dopady činnosti krizového intervenanta	Osobní život

č. 2	Ze začátku, když jsem začal v týmu být dva tři roky, tak mi dlouho trvalo, než jsem se odprostil od těch věcí.	Dopady činnosti krizového intervenanta	Osobní život
č. 2	Nebýt v té věci osobní a naučil jsem se zapomínat, takže teď už v současné době si to netahám.	Dopady činnosti krizového intervenanta	Osobní život
č. 3	Já teda se mám docela pod kontrolou, tak tady toto se snažím potlačit.	Realizace krizové intervence	Dopady osobního života na realizaci krizové intervence
č. 4	Bylo by nasnadně? si to myslet, ale toto dokážu si myslím dobře odstříhávat a nejenom v rámci krizových interencí, ale i jiné mé psychologické činnosti.	Realizace krizové intervence	Dopady osobního života na realizaci krizové intervence
č. 3	Takže na pár hodin dokážu tady toto potlačit a reagovat.	Realizace krizové intervence	Dopady osobního života na realizaci krizové intervence
č. 2	Jakmile mi zazvoní služební telefon a volá mi operační důstojník a načerpám informace, co se kde stalo a že jsem potřeba na místě, tak můj mozek přepne do jiného režimu, do pracovního režimu a tím pádem vůbec neřeším nějaké svoje osobní věci.	Realizace krizové intervence	Dopady osobního života na realizaci krizové intervence
č. 1	Nemyslím si, že to tahám do krizové intervence, že bych přijel někam naštvaný a v nepohodě a chtěl to mít tak nějak, jak se říká za sebou, odfláknuté a vrátil se zptáky a řešil svou prioritu, tak to ne.	Realizace krizové intervence	Dopady osobního života na realizaci krizové intervence

č. 1	Myslím si, že to může nastat jakoby, pokud člověk je negativně ovlivněn, ať je to cokoliv, může být hádka, nějaká rozepře, nebo nějaký problém, když člověk neudělal, co měl udělat.	Realizace krizové intervence	Dopady osobního života na realizaci krizové intervence
č. 1	Takže opravdu, než se začne pracovat, než člověk, jak se říká jakoby face to face uvidí, tak do té doby je to jakoby stresová situace, že nevíme, co nás tam jakoby čeká.	Realizace krizové intervence	Největší stresor působící na intervenanta
č. 3	No možná stresor může být, ale i tak jsme se přes to vždycky přenesli, třeba když nejsou informace.	Realizace krizové intervence	Největší stresor působící na intervenanta
č. 3	Když mám k tomu ještě další zakázku, nejen dělat krizového intervenanta, ale i jako policista tam mám zjistit nějaké další okolnosti.	Realizace krizové intervence	Největší stresor působící na intervenanta
č. 2	Asi nějaký největší nemám.	Realizace krizové intervence	Největší stresor působící na intervenanta
č. 4	Ještě, než byly děti, začal mě dobře fungovat sport.	Psychohygiena	Realizace psychohygieny
č. 1	Buď si to řekneme mezi sebou, nebo si zavoláme, nebo si napíšem aspoň.	Psychohygiena	Realizace psychohygieny

č. 2	S tou nejtěžší, jak jsem popisoval, tak to bylo potom těžký se s tím nějak vyrovnat sám.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 2	Zkrátka bylo těžký se tady z toho dostat a odprostit se a zapomenout na tuto událost.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 2	Do dneška si to pamatuju a pamatuju si to do nejmenších detailů, co se na místě dělo.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 2	Pamatuju si to z toho důvodu, že to bylo to nejtěžší, co jsem v životě jako asi zažil.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 3	Ano.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 1	Tak spíš naštěstí nemám ty pocity, nebo stavy, že ve mně něco vrtá, jako že mě to hloube tam někde ve skrytu duše a obtěžuje mě to, že potřebuji s tím něco dělat.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 4	Popravdě? Ne.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí

č. 4	Nelze pominout přítomnost nějakých náročných mimořádných událostí a mám k tomu další jinou činnost, takže jako mám snahu si to nějak jako zorganizovat, abych to ustála, ale ne.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
------	--	---------------	----------------------------------

č. 4	Né, že bych se s ní jako nevyrovavkala nakonec, ale bylo to velmi tíživé a byly to právě situace s dětmi a s těmi, co jsem ještě znala.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 4	Tam si to člověk začne odžívat pokud to drží kognitivně, tak většinou si to odžívá tam někde somatiky.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí
č. 2	Po této události to trvalo dlouho, dlouho. Půl roku, tři čtvrtě roku.	Traumatická intervence	Co pomohlo se s ní vyrovnat
č. 2	S Martinou Velikovskou jsem to probral, ta si mě nasměřovala jako interventa a čas tomu pomohl.	Traumatická intervence	Co pomohlo se s ní vyrovnat
č. 2	To za tu dobu už vím, že když si o tom popovídám, tak se mi to lépe zpracuje, takže většinou volám naší koordinátorce.	Traumatická intervence	Co pomohlo se s ní vyrovnat
č. 2	Po této události to trvalo dlouho, dlouho. Půl roku, tři čtvrtě roku.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí – časový úsek
č. 3	Když to jsou ty těžké intervence týkající se dětí, tak mi to trvalo klidně týdny.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí – časový úsek

č. 3	Když mě třeba kontaktovali ty pozůstalí, tak jsem do toho byla vtažena dlouho, tak mě to třeba dlouho trvalo, než jsem se od toho, než jsem to prostě nějak strávila, překousala.	Psychohygiena	Problém vyrovnat se s intervencí – časový úsek
č. 2	Jedu s tím pocitem, že zkrátka ty lidi potřebují nějakým způsobem pomoci z mé strany.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí
č. 2	Já se těším na to, když mám týdenní dosah zkrátka a jsem k dispozici.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí
č. 1	Je to důležité to s nimi sdílet a napojit se jakoby na ně a cítit z nich prostě tu energii, kterou oni potřebují jakoby dostat zpátky.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí
č. 1	Postavit je nohama na zem a trošinku jakoby přijmout tu situaci, která nastala, aby se potom mohli odrazit a řešit reálné věci, které je v té nejbližší době čekají, je to obrovská zátěž.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí
č. 3	Ten adrenalin v tom člověku je. Já už si natypuju situaci, natypuju člověka, kterého mám před sebou.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí

č. 3	Spíše se snažím to prožívat klidněji.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí
------	---------------------------------------	-----------	---

č. 4	Snažím se, pokud možno je příliš neprožívat v tom slova smyslu, že se snažím si nepřipouštět zbytečné podněty, které by mě tu mysl kalily.	Prožívání	Prožívání realiace krizových intervencí
č.3	Určitě, určitě, určitě. Zjistila jsem, že nevyžádaná pomoc je špatná pomoc.	Prožívání	Změna prožívání v kontextu času
č.1	Určitě ano, když jsme nastoupili do týmu, tak to bylo velmi náročné.	Prožívání	Změna prožívání v kontextu času
č.4	Krásně je vidět vlastně, když člověk byl mlád, jak ty věci prožíval, jak je prožívá jako rodič a snažím se i sama sebe někdy nevystavovat mnohým podnětům, které třeba nepotřebuju vidět.	Prožívání	Změna prožívání v kontextu času
č.3	Jó, v některých případech.	Prožívání	Změna prožívání v kontextu času
č.1	Takže tak jak jsem to uvedl, s postupem času člověk získává jakoby takovou trošinku pevnou, furt nepevnou, ale pevnější půdu pod nohama a můžeme se do toho jakoby více vložit, tak aby si z toho víc ti lidi zasažení odnesli, nebo aby se jim více pomohlo	Prožívání	Změna prožívání v kontextu času

č.1	Jsme se asi těmi intervencemi, kterých máme nesčetně za ty roky něco naučili málo a můžem to potom aplikovat.	Prožívání	Změna prožívání v kontextu času
-----	---	-----------	---------------------------------

č. 2	Pomáhat.	Řemeslo krizového intervenanta	
č. 1	Určitě pomoci těm lidem.	Řemeslo krizového intervenanta	
č. 4	Zní to jako klišé, ale určitě pomáhat lidem.	Řemeslo krizového intervenanta	
č. 2	Řemeslem je to, aby ten člověk uměl a dovedl pomáhat druhým a pokud možno jim tu situaci nějakým způsobem, byť víme, že to nejde, ale aspoň trošičku ulehčil.	Řemeslo krizového intervenanta	
č. 3	Vzhledem k tomu, že jsme u policie, tak naším řemeslem je býti policistou a v rámci té policie poskytovat krizovou intervenci, aspoň takto to mám já.	Řemeslo krizového intervenanta	
č. 3	Mým řemeslem jako krizového intervenanta je teda doprovodit toho, kdo to potřebuje tím trestním řízením, anebo vyrozumět toho, komu je určena informace, tak to je podle mě řemeslem.	Řemeslo krizového intervenanta	

č.1	Určitě ano.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
-----	-------------	-----------	--

č. 4	Co rozhodně nechci, aby nastalo a zažila jsem to taktéž, je když jsem vyrozumívala krizového intervenanta. Tak to už nechci zažít.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
č. 1	Jednak to jsou situace, které mohou být velmi blízko toho intervenanta. Jo, to znamená blízká rodina a tak dále.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
č. 1	Samozřejmě kde jsou, v jakémkoliv případě figurují děti ve formě poškozených, zemřelých, nebo nějakou újmu utrpěly třeba i cizím zaviněním, tak to zasáhne naprosto každého, ať je to muž nebo žena.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
č. 2	To jsou nejtěžší, nejtěžší věci, který asi intervenant může, může provádět, když dojde k úmrtí dítěte a jsou na místě rodiče, anebo se mají kontaktovat rodiče.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
č. 1	Hromadný věci, kde může být více zasažených lidí, ať to jsou, ať je to cokoli, ať je to přírodní živěl, ať je to, ať je to neštěstí na kolejích nějaký rozsáhlejší nebo v dopravě jakékoli, ať je to letecká, nebo prostě osobní na dálnici, kde opravdu je těch lidí spousta a abychom správně vybrali ty lidi, kterým je potřeba pomoci.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
č. 3	Ne.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci

č. 3	Já nic takového nemám, že by jsem si představovala, co by bylo, kdyby.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
------	--	-----------	--

č. 1	Samozřejmě kde jsou, v jakémkoliv případě figurují děti ve formě poškozených, zemřelých, nebo nějakou újmu utrpěly třeba i cizím zaviněním, tak to zasáhne naprosto každého, ať je to muž nebo žena.	Prožívání	Obava možné situace v krizové intervenci
č.1	To, to doufám, že se nestalo.	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?
č.4	Mám pocit, že jsem vyloženě neselhala, že jsem neměla asi intervenci, kde bych měla pocit, že jsem to nezvládla, neukočírovala.	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?
č.4	Ale spíše třeba v těch prvních intervencích, které probíhaly a byly většího typu, tak tam u mě nebylo takové to zastavení se, dobré rozmyšlení třeba, že i když volám další pomocné síly a nikdo nepřijíždí, třeba nemůže, tak jsem tomu měla věnovat více času a nejít hnedka do té akce jako, ale třeba si přivolávat opravdu ještě delší dobu nějakého kolegu k sobě.	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?
č.3	Já tady toto úplně nedokážu vyhodnotit, ale měla jsem špatný pocit z krizové intervence, kde po mně házela dívka předměty, protože jsem jí sdělila, že její bratr je mrtvý, ona teda byla duševně nemocná.	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?
č.3	Ale tady v tomto já jsem měla špatný pocit a nevím, jestli já jsem v tom mohla něco udělat lépe, nebo hůře, ale měla jsem z toho špatný pocit	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?
č.2	Mé selhání myslím že ne.	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?

č.2	Jako ze začátku, když jsem nastoupil do týmu, tak jsem spíš byl takový si nejistý.	Realizace krizové intervence	Selhal intervent?
č.3	Jako matka nesu těžko intervence týkající se malých dětí.	Prožívání	Nejtěžší zakázka krizového intervenanta
č.3	Takže vyrozumívání o smrti tady těch malých dětí, nebo pracování s rodiči, kterým děti zemřely při dopravních nehodách nebo byly zraněny při jakýchkoliv trestných činech, tak co se týká dětí, tak to je pro mě velmi těžké.	Prožívání	Nejtěžší zakázka krizového intervenanta
č.4	Takže určitě intervence s dětmi, nebo v rodinách, kde jsou děti. Zcela určitě.	Prožívání	Nejtěžší zakázka krizového intervenanta
č.4	Tam jsem měla pocit, že si odžívám někdy traumaticky podobně, jak ti rodiče.	Prožívání	Nejtěžší zakázka krizového intervenanta
č. 2	Určitě vím, která byla.	Prožívání	Nejtěžší zakázka krizového intervenanta
č. 2	V Havířově došlo k zahoření bytu, kde uhořel tatínek, maminka shořela, vyběhla z toho domu a zjistili vlatně kolegové z Moravskoslezského kraje, že má tři děti na táboře na Potštátsku, takže já jsem musel najít tábor, všechno jsem to připravil.	Prožívání	Nejtěžší zakázka krizového intervenanta

č. 4	My jsme připraveni na to, že psychologicky vzato ti lidé nejsou v kondici, ale co je nutné, aby bylo v kondici, tak aby byl krizový intervent v kondici a bylo by super, což se ale vždycky nemusí dít, aby byl takto obecně v kondici i další personál, který se na tom místě pohybuje.	Faktory sociálně psychologickéh o rázu	Faktory působící pozitivně na krizovou intervenci
č. 4	Spíše kondice teda intervenanta a pak toho dozorujícího personálu na tom místě.	Faktory sociálně psychologickéo rázu	Faktory působící pozitivně na krizovou intervenci
č. 3	Já bych řekla, že pozitivně ovlivňuje i to jakoby, když má člověk, kterému je poskytována intervence, dobrou zkušenost s policií, pokud má horší zkušenost musí ten intervent obhájit i tu policii.	Faktory sociálně psychologickéo rázu	Faktory působící pozitivně na krizovou intervenci
č. 1	Ty uděláš to, ty uděláš to, nebo přijede kolega a tak jak jsme se i my setkali? a každý udělá část práce a v podstatě ve finále v rámci možností to dopadlo dobře.	Faktory sociálně psychologickéo rázu	Faktory působící pozitivně na krizovou intervenci
č. 1	Pozitivní je, pokud je nějaká osoba nablízku, která je naladěná na stejnou vlnu a chápe tu situaci, je schopná jakoby podpořit třeba někoho, kdo je na tom hůře, než ten možná nejbližší.	Faktory sociálně psychologickéo rázu	Faktory působící pozitivně na krizovou intervenci
č. 1	Ty negativní věci jsou ty, co do toho vstupují třeba právě zvenčí a někdo se to snaží jakoby narušit, nebo zlehčit, nebo nevím.	Faktory sociálně psychologickéo rázu	Faktory působící negativně na krizovou intervenci
č. 4	Ted' se bavím o tom, jakým způsobem se třeba i policisté někdy vyjadřují. Jak se chovají, jaká tam je atmosféra celkově, jaká je tam důstojnost té atmosféry. Protože to potom je něco, s čím ten intervent musí pracovat a je to pro něj velice těžké pole.	Faktory sociálně psychologickéh o rázu	Faktory působící negativně na krizovou intervenci

č. 1	Ale nejnáročnější tady v této intervenci byla reakce těch kolegů.	Faktory sociálně psychologickéh o rázu	Faktory působící negativně na krizovou intervenci
č. 1	Pro mě je velmi jakoby uspokojivé to, že nebo je to paradoxní navzájem, že jdete sdělit informaci o ztrátě nejbližšího, trávíte s nimi nějaký čas a při odchodu vám ta rodina, nebo ti pozůstalí poděkují, což je neskutečné, jakoby prostě odměna	Prožívání	Největší úspěch krizového intervanta
č. 2	Tak to si myslím, že se mi povedlo velice dobře	Prožívání	Největší úspěch krizového intervanta
č. 3	Hodně vzpomínám, ale mám tam jednu takovou	Prožívání	Největší úspěch krizového intervanta
č. 3	Ona si nepamatovala mé jméno, ale pracovnice Bílého kruhu bezpečí mě poznala podle toho, jak popisovala osobu, která jí poskytovala krizovou intervenci.	Prožívání	Největší úspěch krizového intervanta
č.4	Byla bych ráda, kdyby minimálně vnímali tu mojí přítomnost jako třeba ulehčení té situace. Ne vyřešení, ale třeba ulehčení. Ten moment.	Prožívání	Největší úspěch krizového intervanta

4.9 Výstup z kvalitativního výzkumu

Výstupem z kvalitativního výzkumu realizovaného formou polostrukturovaných interview a jejich analýzy prostřednictvím otevřeného kódování došlo k ustanovení odpovědí na jednotlivé dílčí otázky.

HVO: Které sociálně psychologické faktory ovlivňují pozitivně a negativě realizaci krizové intervence Policie České republiky?

DVO1: Cítí se krizový intervenenti Policie České republiky dostatečně připraveni na realizaci krizových intervencí?

Část respondentů shodně uvedla, že je připravená na realizaci krizových intervencí (respondenti 1, 2 a 3), avšak došlo také ke sdělení, že přiměřená obezřetnost a pokora, pocit, že jedinec není dokonalý, je v pořádku (respondentka číslo 4). K otázce možnosti navýšení připravenosti k realizaci krizových intervencí bylo zjištěno, že tuto lze navýšit prostřednictvím studia (respondenti 1 a 3), avšak za největší přínos v průpravě se spatřují kazuistiky a komparace empirických poznatků s kolegy (respondenti 1, 2 a 3). Otázka eskalace připravenosti je však přímo úměrná kompetencím a současnému rozpoložení krizového intervenanta (respondentka číslo 4). Zajímavým zjištěním je, že respondent číslo 3 se domnívá, že připravenost nelze kardinálně navýšit.

DVO2: Co je pro krizové intervenenty Policie České republiky nejtěžší na krizové intervenci?

Nejtěžší krizové intervence jsou nepochybně ty, ve kterých figurují děti (respondenti 2, 3 a 4). Krizový intervenent mohou dojít do stavu, kdy věc prožívají obdobně traumaticky jako rodiče zmíněných dětí (respondentka číslo 4). V kontextu s rodičovstvím krizových intervenentů dochází k silnému prožívání a náročnosti celé situace pro krizového intervenanta (respondentka číslo 4). Pro krizové intervenenty Policie České republiky je zatěžující kooperace s dalšími organizačními články, které buď neposkytují dostatek informací v rámci zakázky krizové intervence, ale i fakt, že dochází k prezentaci informací do médií dříve, než krizový intervenent stihne realizovat zakázku (respondentka číslo 4). Za nejtěžší považují také prostor pro imaginaci v době od přijetí zakázky po její realizaci (respondent číslo 1). Velmi zátěžovou činností je taktéž samotný proces realizace zakázky (respondentka číslo 3).

DVO3: Jak krizová intervence ovlivňuje personální život krizového intervenanta a jaký dopad má personální život krizového intervenanta na realizaci krizových intervencí?

Krizová intervence se intenzivně negativně reflektuje na soukromém životě krizových intervenantů tím způsobem, že ztrácí čas se svými blízkými, ale i čas sám pro sebe, na úkor pomoci lidem, které ve většině případů nikdy neviděli (respondentky 3 a 4), avšak výstupem z tohoto je pozitivní pocit při návratu ke svým blízním (respondentka číslo 4). Blízké okolí krizových intervenantů si je vědomo faktu, že se jedná o krizového intervenanta a v kritických situacích jej vyhledávají za účelem pomoci (respondent číslo 1) Doba od počátku působení v týmu krizové intervence do cca tří let je pro krizové intervenanty obtížná v důsledku psychohygieny a eliminování se od vjemů z krizových intervencí. Po této době si krizový intervenant osvojí dovednost zapomínat (respondent číslo 2). Krizový intervenant je také pouhým člověkem, na kterého působí různé psychosociální faktory a otázkou je, zda tyto vlivy mají vliv na realizaci krizové intervence. V momentě obdržení zakázky dojde k automatickému zařazení do pracovního režimu a krizový intervenant neřeší své personální priority (respondent číslo 2). Nedochází k negativním vlivům ve formě upřednostnění personálních priorit na úkor realizace krizové intervence (respondent číslo 1), avšak vliv zde nepochybně je, ale od tohoto se intervenanti odprošťují, nebo jej potlačují do doby ukončení krizové intervence (respondentky 3 a 4). Situace, kdy dojde k ovlivnění krizové intervence prostřednictvím inverzí v osobním životě krizového intervenanta je reálná (respondent číslo 1)

DVO4: Jak krizoví intervenanti Policie České republiky prožívají jednotlivé krizové intervence?

Akt krizové intervence je velkou zátěží nejen pro příjemce krizové intervence, ale i pro samotného krizového intervenanta (respondent 1). Navzdory bolestnému obsahu práce se krizoví intervenanti těší na dobu, po kterou budou držet dosah v rámci krizové intervence (respondent číslo 2). Navzdory adrenalinu spojenému s realizací zakázky se intervenanti snaží věc prožívat klidně (respondentka číslo 3) a nepřipouštět si podněty, které vedou k negativním myšlenkám (respondentka číslo 4). Specifickým faktorem je zde čas, který má jednak na prožívání pozitivní vliv,

kdy si dojde k osvojení především praktických dovedností, což bývá také přínosem pro příjemce krizové intervence (respondent číslo 1), avšak reflektuje se zde i negativní vliv v kontextu se změnou v osobním životě intervenanta, jako je například rodičovství, které přímo ovlivňuje míru prožívání jednotlivých druhů intervencí a dochází ke snaze nevystavovat se nadbytečným podnětům (respondentka číslo 4). Přirozeně dochází u krizových interventů ke změně v prožívání v kontextu času (respondenti 1 a 3). Navzdory značné psychické odolnosti a psychologické průpravě dochází u krizových interventů k realizaci krizové intervence, se kterou mají problém se vyrovnat (respondenti 2, 3, a 4) a pamatují si ji do nejmenších detailů, protože to pro ně může být dosud nejobtížnější situace, ve které se nacházeli (respondent číslo 3). Interventi se se situací dokáží vyrovnat, ale samotný proces může být velmi tíživým (respondentka číslo 4). Stěžejním faktorem tu opět je čas, který pomáhá vyrovnat se s danou situací (respondenti 3 a 4). Časové období vyrovnání se se situací je individuální, kdy se může jednat o týdny v případě intervencí týkajících se dětí (respondentka číslo 4), ale i o měsíce (respondent číslo 2). Velkým přínosem pro odbourání těchto nežádoucích stavů je konzultace s koordinátorkou týmu krizové intervence (respondenti 2 a 3). Kognitivní prožívání krizových intervencí se může projevit negativně na somatické stránce.

DVO5: Co je největší stresor pro krizové interveny?

Stresorem jsou nepochybně obavy, které vyvstávají s krizovou intervencí. Mezi největší obavy krizových interventů patří realizace krizové intervence v okruhu blízkých lidí krizového intervenanta (respondentka číslo 4). Paradoxně může dojít k situaci, ve které krizový intervent může vyrozumívat svého kolegu krizového intervenanta, což je velmi stresující (respondentka 4). Veškeré krizové intervence, ve kterých figurují děti, jsou pro krizové interveny velmi náročné (respondent číslo 1 a 2). Stresorem je také zakázka spojená s hromadnými dopravními nehodami, ale i živelnou katastrofou, především v selekci lidí, kteří potřebují intervenci (respondent číslo 1). Nesporným stresorem je absence kvalifikovaných informací (respondentka číslo 4). Přirozeným stresorem je imaginace průběhu události před její realizací (respondent číslo 1). Práce krizového intervenanta s příjemcem krizové intervence je velmi náročná a vyžaduje si jeho plné soustředění, avšak

občas má krizový intervent v rámci zakázky zadání, aby vykonal nějaký úkon policejního charakteru, což může působit jako stresor (respondentka číslo 3).

DVO6: Co je řemeslem krizového intervena?

Autorovou prognózou odpovědí na tuto otázku bylo pomáhat. Řemeslem krizového intervena je nesporně pomáhat (respondenti 1, 2 a 4). Je nezbytné mít osvojenou dovednost pomoci viktimologickým obětem a pokusit se jim pomoci v situaci, kde zdánlivě pomoci nelze (respondent číslo 2). Krizový intervent Police České republiky je také policistou, který je kvalifikovaný k tomu, aby osobu seznámil s procesem trestního řízení (respondentka číslo 3).

HVO: Jaké faktory sociálně psychologického rázu působí pozitivně a negativně na realizaci krizové intervence?

K získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku bylo provedeno kvalitativní šetření formou rozhovorů, jejichž přepisy byly zkoumány metodou otevřeného kódování a výsledky byly zapsány do tabulky (viz tabulka č.1). Tímto výzkumem došlo k získání poznatků, jejichž analýza a vzájemná komparace umožnila určit faktory sociálně psychologického rázu působící pozitivně a negativně na realizaci krizových intervencí u Policie České republiky, na základě jejichž vymezení se krizoví interveni těchto mohou vyvarovat v případě negativních vlivů, nebo je naopak vyhledávat (v případě pozitivních vlivů). V kontextu s výše uvedeným došlo k detekování primárního „triumvirátu“ sociálně psychologických negativních vlivů v oblasti zkoumaného fenoménu.

Mezi negativní sociálně psychologické faktory bezesporu patří nedostatek kvalitních informací potřebných k realizaci krizových intervencí, což rezonuje i s neoptimální kooperací dalších subjektů vstupujících do krizových intervencí, byť tyto samy mohou být zadavatelem zakázky (policejní orgán v místě události). Z autorovy praxe lze vymezit kazuistiku, ve které v rámci rozšířené sebevraždy matka s dětmi spáchala sebevraždu skokem do propasti Macocha v Moravském krasu. Ze strany vyšetřovatele Policie České republiky (byl na místě události) došlo k neochotě ke sdílení informací krizovému interventovi skrze mobilní telefon, jelikož se domníval, že mu nevolá krizový intervent, ale novinář, který se pod skytou identitou krizového intervena snaží získat informace k události.

Dalším negativním faktorem je medializace události, jelikož novinářské krédo „*čím větší krvák, tím větší trhák*“ je novinářským dogmatem, díky kterému se novináři o tragických událostech snaží napsat první, informovat impozantně a bez slitování vůči pozůstalým osobám. Každá osoba má právo být vhodným způsobem a za plné empatie vyrozuměna o tragické události, přičemž je silně nežádoucí situace, která je v přímé konfrontaci s vyšším mravním principem, kdy vyrozumění proběhne ze strany „investigativních“ novinářů formou příspěvku v médiích. Posledním aspektem z pomyslného „triumvirátu“ je čas. Krizový intervent se snaží co nejrychleji a šetrným způsobem vyrozumět pozůstalé osoby, avšak vzhledem k časovým prodlevám může dojít k úniku informací na sociální sítě, nebo do médií, což následně proces krizové intervence a zpracování traumatické situace značně ztěžuje. Čas je nepřítelem i v tom ohledu, že krizový intervent jej věnuje potřebným, na úkor vlastních potřeb a milovaných.

*„Není pravda, že máme málo času, avšak pravda je, že ho hodně promarníme.“*¹⁹⁵

*„Nejpodivuhodnější na budoucnosti je představa, že naši dobu budou nazývat staré zlaté časy.“*¹⁹⁶

Jakožto další sociálně negativní vliv lze vymezit lidskou lhostejnost, hloupost a vzájemnou neúctu k životu, která se projevuje především ve formě sdílení fotografií a příspěvků na sociálních sítích z místa tragických událostí, ale také ve formě naléhavé potřeby „vyjádřit“ se k tragickým příběhům namísto řešení toho vlastního. Posledním negativním aspektem je dodržování etického kodexu ze strany policistů zasahujících na místech tragických událostí. Autor opět demonstroe kazuistický případ, kdy v kontextu s dopravní nehodou došlo ke kolizi mopedu a služebního vozidla Policie České republiky. Výstupem z dopravní nehody bylo úmrtí řidičky mopedu. Během úkonů ze strany Policie České republiky se na místo dostavil manžel řidičky, který viděl na silnici rozbité policejní auto, moped své manželky, tělo zakryté černou plachtou a několik

195 SENECA. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/11596-seneca-neni-pravda-ze-mame-malo-casu-avsak-pravda-je-z/>

196 HEMINGWAY, Ernest. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/8475-ernest-hemingway-nejpodivuhodnejši-na-budoucnosti-je-predstava-ze/>

policistů, kteří se na místě smáli a jednoho vedoucího pracovníka, který se usmíval nad mobilním telefonem. Manžel se rozběhl a uchopil vedoucího pracovníka pod krkem, přičemž jej krizový intervent v tento moment „stabilizoval“ a zamezil tak dalšímu nežádoucímu vývoji události.

Mezi pozitivní sociálně psychologické faktory ovlivňující krizovou intervenci náleží jednak dostatek kvalitních informací ze strany kooperujících subjektů, ale především „kontakt“ s ostatními krizovými interventy. Komparace vlastních zkušeností a demonstrace jednotlivých kazuistik je velmi přínosným faktorem. Vědomí, že v rámci realizace krizové intervence lze kontaktovat další krizové interventy, ať už za účelem konzultace postupu, nebo agilní pomoci s realizací intervence, je kladně působícím faktorem. Mezi další přínosné faktory lze zařadit přítomnost empatických „civilních“ osob, které mohou být nápomocné při krizové intervenci, kdy se jedná o rodinné příslušníky, přátele apod. Opět lze demonstrovat autorovu kazuistiku, kdy dítě spáchalo sebevraždu skokem z panelového domu. Jeho maminka byla přirozeně ve značně nežádoucím psychickém stavu, přičemž pracuje v jedné ze složek integrovaného záchranného systému. Manžel této ženy spáchal před několika lety sebevraždu. Krizový intervent zjistil, že tato žena byla platonicky zamilovaná do svého kolegy, který s ní cit sdílel, ale nikdy jej nevyslovil. Tohoto muže se podařilo kontaktovat, ten přijel na místo události a byl výrazným faktorem, díky kterému se podařilo událost ženě v rámci možností „ustát“. Podstatným faktorem je i zpětná vazba, ať už přímá prostřednictvím verbálního sdělení (poděkování za pomoc), nebo nepřímá prostřednictvím pocíťovaného smyslu z krizové intervence (výstup u intervence ve vědomí intervenanta), kdy krizový intervent sám vidí, že jeho přítomnost byla prospěšná. Nejpodstatnějším aspektem však je láska k „řemeslu“, která se projevuje nejen na samotném přístupu krizového intervenanta, ale především na výstupu ze samotné intervence v očích a duších intervenovaných osob. V čem spočívá tato „láska“ ke krizové intervenci? Kde hledat odpověď? *„Není to ve hvězdách, je to v nás.“*¹⁹⁷ Díky adrenalinu dochází k aktivaci celého organismu k „přežití“, což se realizuje prostřednictvím reakcí ustrnutí, útěku a útoku. Po ukončení módu „přežití“ dostává lidské tělo (v

197 SHAKESPEARE, William. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/486240-william-shakespeare-neni-to-ve-hvezdach-je-to-v-nas/>

pozitivním případě) odměnou „hormonový koktejl“ vytvořený z endorfinů, dopaminů, jež nás opájejí sukcesem z úspěšně zvládnuté situace. Druhou možností je, že realizace krizových intervencí dává smysl. Jednak ve své činnosti, že je prospěšnou několika subjektům, ale v neposlední řadě samotnému krizovému interventovi tím, že si uvědomí „vše“, co má, a je šťastný, když přijde domů a je vše tak, jak má být. Na vrcholcích cizího neštěstí si uvědomuje základy našeho štěstí. Tato míra uvědomění je ekvivalentní k prožitku autora práce při prvním seskoku padákem, kdy ve výšce 4.000 metrů nad zemí zíral na ta malá políčka pod sebou a uvědomil si, jak jsou všechny „problémy“ pouhou malicherností.

„Kdybys tu nebyl, asi bych dneska už nežil. A to, že tady jsi a makáš jak makáš, mi dává, jak říkáte motivaci, proč zůstat naživu. Myslím si totiž, že lidi někdy umřou, protože už nechtějí žít dál. Příroda je chytřejší, než si lidi myslí. Postupně ztrácíme své přátele, přicházíme o všechno. Máme míň a míň, až si říkáme: Tak kvůli čemu tady vlastně žiju? Vždyť nemám důvod pokračovat, ale s Tebou chlapče... ten důvod mám a tak zůstanu naživu.“¹⁹⁸

¹⁹⁸ Rocky IV [česky Rocky IV] [film]. Režie Sylvester STALLONE. USA, 1985.

Závěr

Primárním cílem diplomové práce bylo explicitně vymezit empirické a teoretické vědomosti, na základě nichž by nový krizový intervent mohl absorbovat organický proces, kterým krizová intervence je. „*Vědění jsou perutě, jimiž se vznášíme do oblak*“¹⁹⁹, avšak stejně jak pomyslný Ikaros, který neupolechl moudrých rad svého otce, největšího řeckého vynálezce Daidala, a po roztažení křídel při útěku z Kréty vzlétl až k samotnému slunci, které mu roztavilo vosk na křídlech, se může i krizový intervent zřítit pod tíhou krizových intervencí. Pokud aspoň jeden krizový intervent utaví své perutě voskem vědění, které je obsaženo v této diplomové práci a roztáhne křídla k úspěšnému prvnímu letu, tak smysl této práci bude plně naplněn.

Otázkou však zůstává, proč se někdo dobrovolně a o své vůli vystavuje tak složitým a kritickým situacím, které jsou spojené s činností krizového intervenanta Policie České republiky? Odpověď na tuto otázku lze nalézt v intervenantském interview, které je nedílnou součástí této práce a najde ji ten, kdo umí číst mezi řádky. Z předmětných interview sálají jednak specifické poznatky, ale především z nich pramení láska k řemeslu, protože řemeslem krizového intervenanta je pomáhat.

Tato diplomová práce je především mé díky samotné krizové intervenci. Nejlepší krizová intervence je ta, která vůbec neproběhla, jelikož každá krizová intervence v prostředí Policie České republiky je komparovatelná s osudy hrdinů antických tragédií, do kterých vstupuje krizový intervent jako deus ex machina. S velkou pokorou vyjadřuji svůj dík krizové intervenci, jelikož ta učinila a činí můj život lepším. Díky mé přednášce o krizové intervenci jsem potkal nejkrásnější dívku jménem Alička, v září jejíž krásy i sama Afrodita bledne závistí a mám tu čest tuto dívku zvát svou ženou a maminkou té nejkrásnější holčičky, mé dcery Marilynky.

199 SHAKESPEARE, William. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/20901-william-shakespeare-vedeni-jsou-perute-jimiz-se-vznasime-do-oblak/>

Krizový intervenční ví, „že svět *není jen samý slunce a duha, je to hodně zlý a drsný místo, a i když jsi sebesilnější, srazí tě na kolena a nechá tě klečet, když to připustíš, nikdo nerozdává tak tvrdý rány jako život.*“ Protože „do našich srdcí, jako do tramvají, nastoupí lidé a zas vysedají. Přesednou mlčky na opačnou trasu, do jiných čtvrtí, do jiného času a než-li stačíš jim říci aspoň sbohem, zmizí ti navždy za nejbližším rohem.“²⁰⁰ Občas se život stane noční můrou, krizový intervenční Vás z ní nedokáže probudit, ale nenechá Vás v ní samotného. Pravdou je, že krizový intervenční vědí, že „*když rozsvítíte někomu lampu, rozzáří to i Vaši cestu.*“²⁰¹

200 Rocky Balboa [česky Rocky Balboa] [film]. Režie Sylvester STALLONE. USA, 2006.

201 BUDDHA. Citáty [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/autori/buddha/citaty-o-cestu/>

Seznam použité literatury a zdrojů

Monografie

ANDRŠOVÁ, Alena. Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi. Praha: Grada, 2012. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2

BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. Krizová intervence v kazuistikách. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0811-2.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3

ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2

ERBEN, Karel Jaromír. Kytice. V Tribunu EU vyd. 2. Brno: Tribun EU, 2008. Knihovnicka.cz. ISBN isbn:978-80-7399-462-4

GOLDMAN, Linda. Jak s dětmi mluvit o smrti. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0819-8,s.12.

KOUKOLÍK, František a Jana DRTILOVÁ. Život s deprivanty. Praha: Galén, c2001. Makropulos. ISBN 80-7262-088-6

LEVINE, Peter A. a Ann FREDERICK. Probouzení tygra: léčení traumatu : vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Praha: Maitrea, 2011. ISBN 978-80-87249-21-5, s 37

MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7

NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0

ŘEZÁČ, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998. ISBN 9788085931488

VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8.

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9

SHAKESPEARE, William. Hamlet, králevic dánský. Přeložil Erik Adolf SAUDEK. Praha: Slovart, 1998. ISBN 80-7209-133-6

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9

Přednášky

SPURNÝ, Joža. Komunikačně náročné situace. Nepublikovaná přednáška. Policejní akademie České republiky v Praze, 2022.

Audioknihy

SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. Malý princ: Audiokniha ve formě MP3. Forte spol., 1994. Přednes Viktor Preiss.

Stoker, Bram. Dracula: Audiokniha ve formě MP3. Audiotéka, 2019. Přednes Pavel Soukup.

Filmy

Rocky IV [česky Rocky IV] [film]. Režie Sylvester STALLONE. USA, 1985.

Rocky Balboa [česky Rocky Balboa] [film]. Režie Sylvester STALLONE. USA, 2006.

Strážci [Watchmen] [film]. Režie Zack SNYDER. USA, 2006. Autor předlohy: Alan MOORE.

Zákonná úprava

Zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění k 01.06.2023.

Pokyn policejního prezidenta ze dne 26. září 2016.

Webové stránky

BUDDHA. Citáty [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/autori/buddha/citaty-o-ceste/.aspx>.

Citáty na téma emoce: Sigmund Freud [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://citaty.net/temata/emoce/.aspx>.

EMDR terapie, která pomáhá zvládnout trauma [online]. [cit. 2023-08-20].

Dostupné z:

<https://nakladelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/85525/emdr-terapie—ktera-pomaha-zvladnout-trauma.aspx>.

HEMINGWAY, Ernest. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/8475-ernest-hemingway-nejpodivuhodnejsi-na-budoucnosti-je-predstava-ze/.aspx>.

CHMELOVÁ, Martina. Krize [online]. [cit. 2023-08-17]. Dostupné z: <https://www.alfabet.cz/pece-o-sebe/pece-o-pecujici/krize/.aspx>.

Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Jak sdělovat dětem špatné zprávy? Dostupné z: <https://sancedetem.cz/jak-sdelovat-detem-spatne-zpravy.aspx>.

JOHNSON, Keith. IMPROVIZACE V ŽIVOTĚ [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://umenivpraci.cz/improvizace-v-zivote/.aspx>.

Procitnutí [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://www.jogin.cz/slovník/osviceni/.aspx>.

SEDLICKÁ, Veronika. Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://www.blog.mojra.cz/clanek/jak-diteti-sdelit-tragickou-zpravu-zakladem-je-empatie-a-porozumeni.aspx>.

Sancedetem.cz [online]. [cit. 2023-08-28]. Dostupné z: Jak dítěti sdělit tragickou zprávu: Základem je empatie a podpora [online]. [cit. 2023-08-21]. Jak sdělovat dětem špatné zprávy? Dostupné z: <https://sancedetem.cz/jak-sdelovat-detem-spatne-zpravy.aspx>.

SENECA. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/11596-seneca-neni-pravda-ze-mame-malo-casu-avsak-pravda-je-z/>.aspx.

SHAKESPEARE, William. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/486240-william-shakespeare-neni-to-ve-hvezdach-je-to-v-nas/>.aspx.

SHAKESPEARE, William. Citace [online]. [cit. 2023-08-22]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/20901-william-shakespeare-vedeni-jsou-perute-jimiz-se-vznasime-do-oblak/>.aspx.

SHAKESPEARE, William. Citáty na téma emoce [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/2135386-william-shakespeare-cely-svet-je-jeviste-a-vsichni-muzi-a-zeny-jsou-je/>.aspx.

SPURNÝ, Joža. <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes> [online]. [cit. 2023-08-04]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/archiv/hledat/joza%20spurny.aspx>.

TRUFFAUT, Francois. [online]. [cit. 2023-08-21]. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/24138-francois-truffaut-improvizace-znamena-ze-nasi-pripravu-nikdo-nepozo/>.aspx.

What is trauma? The author of “The Body Keeps the Score” explains [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=BJfmfkDQb14&ab_channel=BigThin.aspx.

Zpracování posttraumatických zátěžových poruch [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/psychologie-dnes/101575/zpracovani-posttraumatickych-zatezovych-poruch.aspx>.

6 ways to heal trauma without medication [online]. [cit. 2023-08-20]. Dostupné z:
[https://www.youtube.com/watch?v=ZoZT8-
HqI64&t=184s&ab_channel=BigThink.aspx](https://www.youtube.com/watch?v=ZoZT8-HqI64&t=184s&ab_channel=BigThink.aspx).