

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

**Teologická fakulta**

**Katedra sociální a charitativní práce**

## **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

### **Krizová pomoc u Policie ČR**

Vedoucí práce: Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

Autor práce: Kateřina Novotná

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: III.

2021

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích dne 21. 6. 2021.

.....  
Kateřina Novotná

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Karlu Šimrovi Ph.D. za veškeré rady a odbornou pomoc při konzultacích a během psaní celé práce.

# Obsah

Úvod.....	6
<b>1 Krize .....</b>	<b>8</b>
1.1 Pojem .....	8
1.2 Příčiny krize.....	9
1.3 Typologie krizí .....	10
1.3.1 Krize dle závažnosti .....	10
1.3.2 Krize dle průběhu .....	11
1.3.3 Krize dle projevu .....	12
<b>2 Pomoc v krizi .....</b>	<b>13</b>
2.1 Svépomoc .....	13
2.1.1 Svépomocné skupiny.....	13
2.2 Zvládání – coping .....	15
2.3 Vzájemná pomoc .....	16
2.4 Krizová intervence.....	17
2.4.1 Formy krizové intervence.....	18
2.4.2 Principy krizové intervence.....	18
2.4.3 Techniky krizové intervence .....	19
2.5 První psychická pomoc.....	20
2.5.1 Kdo? .....	20
2.5.2 Kdy? .....	21
2.5.3 Kde? .....	21
<b>3 Podoby krizové pomoci u PČR .....</b>	<b>23</b>
3.1 Anonymní telefonní linka pomoci v krizi.....	23

3.2	Posttraumatická intervenční péče .....	25
3.3	Služby policejních psychologů .....	26
<b>4</b>	<b>Antropologie PKPS .....</b>	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>Reflexe .....</b>	<b>29</b>
	<b>Závěr .....</b>	<b>35</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>36</b>
	<b>Abstrakt .....</b>	<b>39</b>
	<b>Abstract .....</b>	<b>40</b>

## Úvod

Krize jakožto pojem, je v dnešní době velmi často užívaný a objevuje se v mnoha oblastech současného života. Obdobím, které spustí určitá negativní událost, si ve svém životě projde každý člověk a někdo dokonce i opakovaně. Pro mnoho lidí je krize jakýsi střet s překážkou, kterou jen těžko vlastními silami dokážou zvládnout. Může se jednat např. o ztrátu blízké osoby, zaměstnání, majetku, ale také o rozchod či nemoce. Každý člověk prožívá krizi odlišným způsobem a každý se s krizí vyrovnává po svém. Někdo ji řeší samostatně, jiní nalézají podporu u své rodiny nebo blízkých přátel, a další se uchýlí k odborné pomoci jako například příslušníci Policie České republiky.

Důvod, proč se v práci nevěnuji krizové pomoci jako sociální službě, ale zaměřuji se pouze na pomoc poskytovanou Policií ČR, je osobní. Zprostředkovaně z vyprávění od svého otce vím, že práce v bezpečnostních složkách je náročná nejen fyzicky, ale hlavně psychicky a to zvláště tehdy, když pracujete v útvaru zvláštních činností kriminální služby a vyšetřování. Ač jsou policisté profesionálové a jsou psychicky odolnější než ostatní populace, potřebují při zátěžových situacích, do kterých se dostávají denně a které ovlivňují jejich psychiku, odbornou péči jako každý jiný člověk. Svou bakalářskou práci jsem z toho důvodu zaměřila na jednotlivé krizové pomoci, které se poskytují v rámci Policie ČR a jsou určeny zejména policistům, jejich blízkým, ale i občanským zaměstnancům, případně jiným osobám (hasiči, lékaři).

Práce je teoretického zaměření a je přehledným způsobem rozdělena do pěti kapitol. V úvodní, pro pochopení celého obsahu bakalářské práce, zmiňuji vymezení pojmu krize a další možné pohledy na tento termín. Dále se budu zabývat potencionálními příčinami a typologiemi krize.

V druhé kapitole popisují jednotlivé podoby krizové pomoci, na které se člověk může obrátit či spolehnout vždy, kdy je jakákoliv situace nad jeho síly.

Vzhledem k zaměření bakalářské práce na krizovou pomoc u PČR je nejdůležitější třetí oddíl věnující se psychologické podpoře jakožto podpoře policejních činností a podpoře psychologické péče o příslušníky a zaměstnance Policie ČR.

Jelikož cílem bakalářské práce je popsat podoby krizové pomoci u Policie České republiky a zhodnotit je z hlediska standardů psychosociální pomoci a spolupráce, orientují se následující kapitoly na standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, kde se konkrétně věnuji antropologii psychosociální krizové pomoci a

spolupráce a standardu první občanské pomoci, který z psychosociální krizové pomoci a spolupráce vychází.

# 1 Krize

Je zcela běžné, že denně slycháme o krizi vládní, finanční, nebo ekologické. V osobním životě se potom řada z nás nejčastěji potýká s krizí manželství a krizí rodiny, která dle mého názoru potká za život každého.<sup>1</sup> Avšak existují profese, ve kterých se lidé během své služby setkávají s krizí prakticky denně, jako je tomu u policistů, hasičů či lékařů. Důležité je si uvědomit, že krizi nemusíme vnímat pouze jako katastrofu, která přináší jen pouhé nepříjemnosti, ale také jako příležitost na chvíli se zastavit a tak trochu se zamyslet nad svým životem. O tom, že krize není ve skutečnosti nic zlého, pojednává samotný původ slova.

Původ pojmu krize možná kde koho překvapí. Většina z nás si pod pojmem krize nepředstaví nic jiného než mimořádnou událost působící na člověka škodlivým způsobem. Mnoho z nás ale neví, že skutečnost je zcela jiná. Pojem krize pochází z řeckého slova *krisis*, které označuje hledání, volbu, soud, vysvětlení či řešení. Všimněme si tedy, že žádný z uvedených významů nepoukazuje na neřešitelnou situaci, ba naopak. Od člověka zasaženého krizí se očekává určitá aktivita, pochopení a umění nahlížet i na špatné momenty v životě pozitivně.<sup>2</sup>

Vzhledem k tomu, v kolika oblastech se dnes s krizí můžeme setkat, by se dalo říci, že bychom tomuto pojmu měli zcela jasně rozumět, avšak existuje vícero možností, jak tento pojem definovat.

## 1.1 Pojem

Krize dle psychologického slovníku představuje „*extrémní psychickou zátěž, nebezpečný stav schopný vyvolat selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické, psychické nebo sociální; též rozhodující životní událost, obrat v léčbě, období přechodu mezi vývojovými stadii*“.<sup>3</sup>

Špatenková popisuje krizi jako „*situaci, která postihuje společnost a její instituce, postihuje komunity a jiné sociální skupiny. Krize je ale také především záležitostí týkající se jedince. V laickém slova smyslu je tento termín používán pro téměř jakoukoli situaci, která je vnímána negativně*“.<sup>4</sup>

Krize je také definována jako přirozená součást každého lidského života, která může člověku přinést nejen určitá rizika, ale i šance.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Srov. VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*, s. 5

<sup>2</sup> Srov. KARMELITÁNSKÉ NAKLADATELSTVÍ – Krize v našem životě má neocenitelnou roli. [online]

<sup>3</sup> HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. s. 120

<sup>4</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*, s. 15

<sup>5</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 27 – 31



Podobnou definici uvádí ve své knize také Kebza, který říká, že ať už je krizí jakákoliv mimořádná, záporně vnímaná či tíživá situace, může jít zároveň o rozhodující okamžik, poskytující naopak příznivý efekt.

Krize je situace, kdy se jedinec ocitne v jisté nerovnováze mezi tím, jak problém vnímá a tím, jak by problém mohl zvládnout. V důsledku toho se jedinec obává o svou identitu a o možnost utvářet si život podle svých představ.<sup>6</sup>

## 1.2 Příčiny krize

Spouštěčem krize může být cokoliv, avšak platí, že každý jedinec reaguje na impulsy způsobující krizi rozdílně. Je to normální reakce na nenormální situaci. Každý z nás v životě zažil chvíli, kdy se situace nevyvíjela tak, jak bychom si představovali či plánovali a je zcela přirozené, že se těžce smiřujeme s neúspěchy v soukromém či v pracovním životě. René Thom zmiňuje **vnější** a **vnitřní** aspekty urychlující krizi.

### 1. vnější podněty:

- a) ztráta objektu
- b) změna
- c) volba<sup>7</sup>

Budeme-li se věnovat ztrátě, tak tou asi nebolestivější událostí v životě každého člověka je smrt blízké osoby a potrat. Následuje rozchod, zklamání, zrada, ale i nezdařená zkouška. Změna se nejčastěji týká stavu zdravotního, rodinného či pracovního a lze sem zahrnout např. i změnu letního či zimního času. Jestliže Thom hovoří o volbě jako o třetí a poslední precipitoritě, myslí tím volbu mezi dvěma stejnými kvalitami. To jest ale velmi obtížné, protože volba mezi dvěma stejnými kvalitami může vést k bezradnosti a vyčerpání.

### 2. vnitřní podněty

- a) neschopnost přizpůsobit se trendům ve vývoji
- b) náhradní řešení - jednání, které sice problém neřeší, ale pomáhá překlenout krizovou situaci.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Srov. KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*, s. 15

<sup>7</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 32

<sup>8</sup> Srov. Tamtéž, s. 32

Předpokladem vyvolávajícím u jedinců či skupin krizi mohou být i tyto dílčí situace:

1. **individuální** - vražda, sexuální útok, zneužití, jakákoliv život ohrožující zkušenost, fyzický útok, autonehoda, vážný úraz nebo smrt blízké osoby, sebevražda rodinného příslušníka nebo kolegy na pracovišti
2. **komunitní** – mnohočetné úrazy nebo úmrtí při autonehodách, traumatické události vztahující se k dětem, terorismus, vraždy v komunitě, zemětřesení, hurikán, požár, povodně

Vzhledem k tomu, že příčin, které vyvolají krizový jev, může být opravdu nespočet, je takřka nemožné vytvořit jejich úplný seznam.<sup>9</sup>

### 1.3 Typologie krizí

Krizе jsou obvykle různorodé nejenom podle svých příčin a důsledků, ale také svojí podstatou. Stejně tak jako vymezení krizí se i jejich typologie liší v závislosti na jednotlivých autorech.

#### 1.3.1 Krize dle závažnosti

##### Situační

Situační krize je událost, která je vyvolána neočekávanými stresory. Převládají zde vnější precipitatory, které v člověku probouzí intenzivní pocit tísně: ztráta či její hrozba (obava z neúspěchu, ztráta blízkého člověka, obava z neúspěchu).

##### Krizе z očekávaných životních změn (tranzitorní krize)

Tranzitorní krize představují události, u kterých můžeme předpokládat, že v průběhu života zcela jistě nastanou. Jedná se o přirozené překážky týkající se růstu a zrání, kterými si během života projde každý jedinec. Může se jednat např. o pubertu, výběr partnera, narození dítěte apod.).

---

<sup>9</sup> Srov. PIRŠEL, K: Critical Incident Stress Debriefing, *Psychologický výcvik* IN Srov. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizе: psychologický a sociologický fenomén*, s. 19

### **Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru**

Krize, kterou nelze předpovídat a nelze mít nad ní kontrolu, je způsobována velmi silnými a nekontrolovanými vnějšími vlivy (živelné katastrofy, hromadná neštěstí, úmrtí v rodině, znásilnění).

### **Vývojová**

Tato krize úzce souvisí s krizí tranzitorní, protože přichází vždy tehdy, kdy neproběhne krize z očekávaných životních změn. Příčinou těchto typů krizí je nevyřešení základních vývojových úkolů v důsledku níž se člověku nedaří dostat do přirozeného běhu života. Člověk zde jaksi dodatečně řeší například otázky sexuality, bezpečí, nalezení smyslu života apod.).

### **Krize pramenící z psychopatologie (krize v kontextu psychopatologie)**

Tento typ krize se týká lidí, kteří mají určité předpoklady k duševnímu onemocnění. Takto nemocní lidé jsou méně schopni zvládat krizové životní situace oproti tzv. normální populaci a jsou mnohem ohroženější skupinou než zdraví jedinci. <sup>10</sup>

### **Krize pramenící z neodkladných krizových stavů**

Jedná se o akutní situace s vysokým stupněm naléhavosti. Řadíme sem akutní psychotické stavy, drogové či alkoholové intoxikace, sebevražedné nebo vražedné chování a nekontrolovanou zlost či agresi. <sup>11</sup>

## **1.3.2 Krize dle průběhu**

### **Akutní krize**

Krize, která má jasně ohraničený začátek a vyznačuje se dramatickým průběhem. Je reakcí na traumatické životní události. Většinou se objevují do 8 týdnů po působícím podnětu.

### **Chronické krize**

Ve svém počátku bývají nenápadné, ale mohou trvat měsíce i roky. Důvodem mohou být vnitřní konflikty člověka, meziosobní vztahy.

### **Kumulované krize**

Kumulovaná krize může připomínat krizi akutní i chronickou. Prožívání aktuální traumatické události je v tomto případě komplikováno vzpomínkami na předchozí ztráty. <sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 34 - 36

<sup>11</sup> Srov. Tamtéž, s. 37, 38

### **1.3.3 Krize dle projevu**

#### **Zjevná krize**

Člověk mimořádnou situaci, ve které se nachází, plně uznává. Krizi si plně uvědomuje a je nucen jí vzdorovat buďto za pomoci druhých nebo se o nalezení nejvhodnějších řešení snaží zcela sám.

#### **Latentní krize**

Krize, jejíž význam si člověk plně neuvědomuje a nechce uznat za možné, že by se mu něco takového mohlo stát. Důsledkem této krize může být neochota přizpůsobit se podmínkám společenského života <sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*, s. 15, 16

<sup>13</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 124

## 2 Pomoc v krizi

Na způsoby a charakter pomoci v krizi existuje několik pohledů a kritérií. Sociální okolí a jeho podpora je významným potenciálem pomoci lidem v krizi. V tomto smyslu pak mluvíme o **neformální pomoci** v krizi. Institucionalizovanou odbornou pomoc, do které spadá *krizová intervence*, označujeme jako **pomoc formální**.

Neformální pomoc v krizi zahrnuje zejména *svépomoc* a *vzájemnou pomoc*, což jsou cenné, tradiční a zároveň nejobvyklejší způsoby zvládnání krizových situací.<sup>14</sup>

### 2.1 Svépomoc

Lidé se ve většině případech se zátěžovými situacemi, životními krizemi a nepříjemnými pocity z toho plynoucích pokouší vypořádat **sami**. „*To, zda člověk vyhledá nebo nevyhledá odbornou pomoc závisí nejen na tom, jak je schopen využít vlastní potenciál, či zda má k dispozici podporu v okolí, ale také na dostupnosti služeb a jejich kvalitě*“.<sup>15</sup>

Jedním ze způsobů, jak zvládnout náročnou situaci, je **svépomoc**.

#### 2.1.1 Svépomocné skupiny

Dle sociologické encyklopedie je svépomocná skupina shromáždění lidí sdružující se k řešení určitého společného problému (např. ochrany zdraví, životního prostředí, umožnění vzdělání apod.).<sup>16</sup>

Matoušek definuje svépomocné skupiny jako formu pomoci založenou za cílem společného sdílení a vzájemné pomoci osobám, které se ocitly ve stejné nebo v obdobné situaci. Zdůrazňuje, že práce ve svépomocných skupinách je založena na vzájemné solidaritě a osobní odpovědnosti jedince při hledání způsobu nápravy problému nebo vyrovnávání se s náročnou situací.<sup>17</sup>

Svépomocné skupiny, disponující silným terapeutickým nábojem, označuje Vymětal za zvláštní formu skupinové práce. Popisuje je jako hnutí, která si klienti vytvářejí a řídí zcela sami, bez asistence či odborníků. Chápe je jako svépomocná hnutí.<sup>18</sup>

Ústředním znakem svépomocných skupin je rovnocenné postavení všech účastníků, kdy každý z těchto účastníků je sám odpovědný za své záležitosti.<sup>19</sup>

---

<sup>14</sup> KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*, s. 55

<sup>15</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 128

<sup>16</sup> Srov. SOCIOLOGICKÁ ENCYKLOPEDIÉ – skupina svépomocná. [online]. [Skupina svépomocná – Sociologická encyklopedie \(cas.cz\)](http://Skupina_svepomocna_-_Sociologicka_encyklopedie_cas.cz)

<sup>17</sup> MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 439

<sup>18</sup> Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, s. 78

<sup>19</sup> BÚTORA, M. *Překročit svůj stín - kluby abstinujících a jiné svépomocné skupiny v péči o zdraví*, s. 38

Baštecká typologii svépomocných skupin rozděluje do šesti kategorií. Jedná se o skupiny:

- a) *pro lidi s tělesnými a duševními chorobami, pro lidi stigmatizované v důsledku nemoci, chování, vzhledu nebo stavu (např. lidé s rakovinou, AIDS, bývalí vězni, obézní, staří lidé)*
- b) *pro změnu návykového chování (např. drogově závislí, závislí na jídle, návykovi hráči )*
- c) *pro překonání krize spojené s náhlou změnou (např. ženy a muži po ztrátě partnera, rodiče po úmrtí dítěte)*
- d) *pro přátele a příbuzné osob ze skupiny (1) a (2) (např. pro rodiče autistických nebo smrtelně nemocných dětí, partneři, rodiče a děti lidí závislých, případně jinak duševně nemocných)*
- e) *pro vzájemnou pomoc menšin (sem patří jak přistěhovalci, tak náboženské skupiny i emancipující se ženy)*
- f) *pro prosazení a/nebo ochranu ohraničeného zájmu (např. skupina lidí, kteří se rozhodli prosadit zřízení dětského hřiště tam, kde zastupitelstvo navrhuje vybudovat parkoviště)*

Členství ve svépomocných skupinách je dobrovolné. Lidé v nich působící jsou spojeni zkušeností s určitým problémem a mohou se tak vzájemně podělit o své zkušenosti, protože zjištění, že člověk není ve své situaci sám, přináší úlevu i naději. Svépomocné skupiny můžeme chápat jako bezpečný terén či prostor, kde mohou členové sdílet své osobní obavy, témata a starosti.<sup>20</sup> Svépomocná hnutí jsou lidmi velmi oblíbená (zvláště ty ekologické) a proto neustále rozšiřují okruh svých působností. Na území České republiky existují jak svépomocné skupiny lokální tak i větší, působící na celostátní úrovni. Uvádím proto příklady dvou skupin, které souvisí se situacemi krizí:

### **1) České sdružení dopravních nehod**

Příčiny dopravních nehod jsou vždy stejné – rychlá jízda, nevěnování se řízení vozidla. alkohol či jiné návykové látky. Nebezpečné jsou ale také samotné silnice, kde se nachází spousta překážek podél krajnic v podobě stromů, billboardů nebo mostků. Intenzita provozu na silnicích neustále stoupá a je proto důležité, aby každý řidič, ať už ten zkušený či začátečník, byl opravdu obezřetný a zodpovědný.

---

<sup>20</sup> Srov. PSYCHOPORTAL – Svépomocné organizace. [online].

„České sdružení obětí dopravních nehod (ČSODN) je občanské sdružení, které bylo založeno v roce 2004 převážně pozůstalými, kteří tragicky přišli o své blízké při silničních dopravních nehodách.“

Nejbolestnější ztrátou v lidském životě je bezpochyby úmrtí blízkého člověka, kdy v případě dopravní nehody je to ztráta neočekávaná a náhlá. Z důvodu poskytování morální podpory a podpory zájmů a práv poškozených lidí při dopravních nehodách a pozůstalých bylo zřízeno ČSODN, jehož cílem je také snižovat počet mrtvých a těžce zraněných na českých silnicích a posilovat bezpečnost silničního provozu.<sup>21</sup> „ČSODN proto spolupracuje s řadou organizací na státní, neziskové i firemní úrovni včetně médií, což umožňuje nejen vzájemnou informovanost mezi jednotlivými organizacemi a veřejností, ale také propojenost souvisejících a navazujících odborných i občanských služeb“.<sup>22</sup>

## 2) Dlouhá cesta

Pomoc potřebují také pozůstalí rodiče dětí, kteří z tohoto světa odešli dříve, než stačily dospět a zestárnout. Spolek Dlouhá cesta tak pomáhá rodičům, kterým zemřelo dítě v jakémkoli věku a z jakékoli příčiny, většinou po dlouhé a těžké nemoci, velmi pomalu a pozvolna.<sup>23</sup> A nejenom těm. Právě pod hlavičkou spolku Dlouhá cesta vznikl projekt Prázdná kolébka jakožto podpora a pomoc rodičům (ale i blízkým příbuzným), kterým zemřelo miminko před porodem nebo krátce po něm.<sup>24</sup>

## 2.2 Zvládání – coping

V souvislosti se *svépomocí* můžeme hovořit zejména o **obranných mechanismech, tzv. adaptaci a copingu**, neboli *schopnosti zvládání náročných životních situací*.<sup>25</sup>

„Slovo **adaptace** je latinského původu a odvozuje se od složeného tvaru „ad-aptare“, kde „apto, aptare“ znamená připravit (např. připravit se na cestu), vyzbrojit se k boji, případně duševně se nastavit na nadcházející těžkou životní zkoušku. Hlubší význam slova „adaptovaný“ je tedy „být dobře připravený na to, co mě čeká“.<sup>26</sup>

Každý z nás přichází na svět vybaven s jistou osobitostí. Už od dětství si každý z nás vyvíjí určité strategie potřebné pro zvládání zátěžových situací. Čelí-li člověk nějaké náročné situaci nebo je-li ohrožen, je od přírody naprogramován tak, aby reagoval jedním ze

<sup>21</sup> Srov. ČESKÉ SDRUŽENÍ DOPRAVNÍCH NEHOD – Úvod. [online].

<sup>22</sup> ČESKÉ SDRUŽENÍ DOPRAVNÍCH NEHOD – Úvod. [online].

<sup>23</sup> Srov. DLOUHÁ CESTA – Úvod. [online].

<sup>24</sup> Srov. PRÁZDNÁ KOLÉBKA – Úvodní slovo. [online].

<sup>25</sup> Srov. VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*, s. 23

<sup>26</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 194

základních fylogeneticky starých mechanismů, kterými jsou **útok a únik**. V praxi to tedy znamená, že se buď situaci pokusí nějak změnit, nebo před ní jednoduše uteče. Všechny tyto strategie mohou být v určitých situacích výhodné.<sup>27</sup>

Anglický termín „**coping**“ lze přeložit jako "zvládání něčeho, vypořádání se s něčím, vědění si s něčím rady"<sup>28</sup> avšak původ slova coping je odvozeno od řeckého "kolaphos" a znamená "přímý úder na ucho při boxu".<sup>29</sup>

Nikdo z nás nechce dojít do stavu psychického vyčerpání. Každý z nás má proto schopnost hledat a nacházet přirozené cesty, které vedou z krizové situace do bezpečí. Vědomé aktivity, jakými postupujeme, když zvládneme zátěž, se označují jako vyrovnávací neboli *copingové* strategie. Ty nám napomáhají zdolat a zmírnit úzkost a jsou podstatné při snižování stresu.<sup>30</sup>

Copingové strategie lze dělit do několika kategorií. Křivohlavý dělí copingové strategie následovně:

### **Strategie zaměřená na řešení problému**

Způsob, kdy člověk svými reakcemi působí přímo na daný problém a snaží se jej aktivně řešit. Jinými slovy – člověk se zátěži aktivně brání. Hledá řešení a způsoby jak problém zvládnout a snaží se odstranit všechny vlivy způsobující tíseň.

### **Strategie zaměřená na vyrovnávání se s emocionální stavem**

Člověk se v tomto případě zaměřuje na ovládnutí svého emocionálního stavu, který se v důsledku stresu, do kterého se člověk dostal, změnil. Tato strategie se snaží daný stav změnit ve smyslu přiměřenějšího přijetí situace.<sup>31</sup>

## **2.3 Vzájemná pomoc**

Vážený význam v krizi má **vzájemná pomoc**. Kromě osob nejbližších, kterými se rozumí členové rodiny, se zde uplatňují i další osoby z okolí postiženého jako jsou přátelé, známí, sousedé či spolupracovníci. Vzájemná pomoc však často pracuje s takovými přístupy a

---

<sup>27</sup> Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s 56

<sup>28</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 194

<sup>29</sup> Srov. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 194

<sup>30</sup> VÁGNEROVÁ, Marie, *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 56, 57

<sup>31</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 86



řešeními, které situaci pro postiženého často spíše komplikují. Pomáhající laici se tak ve svém přístupu dopouštějí nevhodných bagatelizací, popírání či rezignací.<sup>32</sup>

## 2.4 Krizová intervence

*„Formální pomoci v krizi je chápána institucionalizovaná pomoc označována jako krizová intervence. Je poskytována profesionály, ale také zaškolenými laiky.“<sup>33</sup>*

Definice, které se snaží nějakým způsobem uchopit a popsat krizovou intervenci je nespočet. S velmi podrobnou definicí krizové intervence přichází Vodáčková, která definuje krizovou intervenci jako *„odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.“<sup>34</sup>*

Dle Vykopalové *„krizová intervence v sobě zahrnuje informaci o vzniku traumatické situaci u člověka, který potřebuje odbornou, včasnou a rychlou pomoc určeného odborníka, která může být poskytována přímo (v tváři tvář) nebo telefonicky.“<sup>35</sup>*

Špatenková popisuje krizovou intervenci jako *„různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Jedná se především o pomoc:*

- *psychologickou,*
- *lékařskou,*
- *sociální,*
- *právní.“<sup>36</sup>*

*„Hlavní zásadou krizové intervence je vnímat člověka jako bytost nadanou zdravím a schopnou těžit i z nepříznivých okolností.“<sup>37</sup>*

---

<sup>32</sup> Srov. JAK MŮŽEME POMOCI LIDEM V PSYCHICKÉ KRIZI, MUDr. Ivan Peška. [online].

<sup>33</sup> VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*, s. 24

<sup>34</sup> VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 60

<sup>35</sup> Srov. VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*, s. 23

<sup>36</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 13

<sup>37</sup> BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce – psychosociální intervenční týmy*, s. 164

### 2.4.1 Formy krizové intervence

Mlčák (2005) rozlišuje mezi prezenční krizovou intervencí a distanční krizovou intervencí.

Prezenční formy krizové intervence probíhají ambulantně i ústavně, případně v rámci terénních a mobilních služeb.<sup>38</sup> Telefonická krizová intervence, která je součástí distančních forem krizové intervence, je popsána v § 55 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Při prezenční formě krizové pomoci má krizový pracovník, který s klientem pracuje tvář v tvář, nejlepší možnost, jak zjistit původ a souvislosti daného problému. Důležitým prvkem této formy je možnost pracovat s neverbálními projevy klienta a možnost vytvořit si časový harmonogram společných setkání.<sup>39</sup>

Krizový pracovník a klient jsou při distanční formě krizové intervence od sebe vzdáleni a jejich kontakt se odehrává pomocí telefonu či internetu. Ve srovnání s dalšími formami práce s lidmi v krizi se telefonní krizová intervence vyznačuje jistou intimitou a nezávazností. V České republice existují dvě základní formy telefonní krizové intervence.

- 1) specializované linky – linky zaměřené na určitou oblast, např.: gay linky, problematika AIDS, linky bezpečí pro děti nebo oběti trestné činnosti aj.
- 2) linky důvěry – jsou služby, které se nezaměřují na žádnou konkrétní problematiku a jsou dostupné veškerému obyvatelstvu, mohou být též zřízeny jen pro děti a dospívající nebo jen pro dospívající<sup>40</sup>

### 2.4.2 Principy krizové intervence

Jak už jsem nastínila v úvodu bakalářské práce, každý z nás vníma krizi zcela jiným způsobem a proto je vždy důležité, aby tento fakt bral krizový intervent v potaz. Stav, kdy se ocitá člověk v krizi, je časově omezený, z tohoto důvodu by měla být pomoc poskytnuta vždy okamžitě, protože odkládání problému může přispět k pocitu bezmoci. Hlavním těžištěm práce při krizové intervenci je aktivní řešení problému s klientem takovým způsobem, že se snažíme posilovat klientovy kompetence natolik, aby se snažil pokud možno vyřešit krizovou situaci sám. Při práci s klientem je dobré zaměřit se na vznik krizové situace, tzn. pracovat s blízkou minulostí avšak dosahovat pouze do blízké budoucnosti. Nejdůležitější pro celou oblast krizové intervence je nicméně klientův bio-psycho-sociálně duchovní prostor, protože „*člověk v krizi přichází celý – se svou duší, tělem a vztahy*“.<sup>41</sup>

---

<sup>38</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*, s. 24

<sup>39</sup> Srov. Tamtéž, s. 25

<sup>40</sup> NOVOSAD, L. *Základy teorie a metoda sociální práce*, s. 27

<sup>41</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D., *Krizová intervence*, s. 60

### 2.4.3 Techniky krizové intervence

#### Dekatastrofizace představy

Člověk v náročné životní situaci, do které se dostal, nevidí nic jiného než naprosté neštěstí.

Má pocit, že se zastavil všechen čas a nepříjemné pocity, které ho paralyzují, jsou trvalé.

Klientovi můžeme pomoci tak, že se jej zeptáme<sup>42</sup>, „*co nejhoršího by se mohlo v dané situaci opravdu přihodit a jak by situace dále pokračovala, dokonce jaké nejhorší důsledky by mohla přinést*“<sup>43</sup>. Skutečnost, že by se taková situace mohla opravdu stát, znamená jistou opatrnost vůči klientovi ze strany intervenanta.

#### Časová projekce

V případech, kdy se klient obává určité události, využíváme právě této metody. Důležité je, aby klient dokázal zhodnotit situaci za několik měsíců či let.

#### Vytvoření uklidňující představy

U pacienta trpícího nepříjemnými představami a obavami je důležité, aby si uměl vytvořit obranné představy situací, v nichž se cítí v bezpečí, klidně a vyrovnaně. Díky tomu, že si člověk bude tuto uklidňující představu procvičovat stále dokola, si ji dokáže představit co nejživěji, včetně smyslových vjemů a emočního doprovodu.<sup>44</sup>

#### Vytvoření přehnané představy

Některým typům lidí pomůže, když svou negativní představu dokážou dovést až do extrému, tzn., že ji rozvinou do ještě horší podoby, než byla původně.

#### Změna rámce

Díky této technice, jejíž autorkou je Ellise (2005), mohou klienti nad svými problémy získat jistý nadhled takovým způsobem, že se bude klient snažit na svých problémech najít i nějaké pozitivní aspekty. Není nutné, aby na své starosti hleděl vždy jako na problém. Může je vnímat jako výzvu nutnou k překonání.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> Srov. PRAŠKO, J. a kol. *Poruchy osobnosti*, s. 181

<sup>43</sup> PRAŠKO, J. a kol. *Poruchy osobnosti*, s. 181

<sup>44</sup> Srov. PRAŠKO, J. a kol. *Poruchy osobnosti*, s. 181, 182

<sup>45</sup> Srov. RŮŽIČKA, M. a kolektiv, *Krizová intervence pro speciální pedagogy*, s. 22

## 2.5 První psychická pomoc

Nešťastné události, kterými mohou být nehody, přírodní katastrofy, požáry či násilí mezi lidmi (např. sexuální násilí), zasahují nejen jedince, ale i rodiny či celé obce. Lidé díky hrozivým událostem přicházejí o domovy, milované osoby či jsou mnohdy svědky násilí, zkázy či smrti.

Události tohoto typu zasáhnou do jisté míry každého člověka. Někteří si procházejí velkým strachem, jiní zažívají otupělost či odpojení. Psychologické dopady jsou závislé jak na okolnostech, za kterých se událost stala, tak na osobnosti zasažené osoby. Podle toho, jak kdo reaguje, vypadají i samotné reakce osob.

Každý člověk disponuje schopnostmi, které mu pomáhají vyrovnat se s životními výzvami a těžkostmi, avšak i přesto jsou mezi námi jedinci, kteří jsou při mimořádných událostech obzvláště zranitelní a mohou potřebovat další pomoc. Dodatečnou podporu, vzhledem ke svému věku mohou potřebovat děti či staří lidé anebo např. lidé mající zdravotní postižení či lidé společensky vyloučení.<sup>46</sup>

Podle Sphere (2011) a IASC (2007) označuje psychická první pomoc (PPP) „*hluboce lidskou a vstřícnou reakci na utrpení spolubližního a jeho případnou potřebu pomoci.*“<sup>47</sup>

Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru uvádí, že „*psychosociální pomoci osobám zasaženým mimořádnou událostí se rozumí naplánování zjištěných potřeb v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální, a to v souladu s hodnotami zasažených osob.*“<sup>48</sup>

Baštecká (2005) přirovnává první pomoc psychickou k chování matky, která tiší své rozechvělé dítě slovy a tónem, znamenající soucítění. Stará se o něho tak, aby mělo teplo, nebylo samo a vysvětluje mu, co se děje. Na stejném principu funguje i tzv. **okamžitá reakce na základní psychosociální potřeby**, která zajišťuje:

- a) potřeby přežití (voda, jídlo, teplo)
- b) informace ( co se stalo, co se momentálně děje a a co se dít bude )
- c) kontakt s bližními.<sup>49</sup>

### 2.5.1 Kdo?

PPP je určena lidem, kteří strádají v důsledku nedávné závažné mimořádné události. Pomáhat můžeme dětem i dospělým avšak neznámená, že každý, kdo mimořádnou událost prožívá, ji

<sup>46</sup> Srov. PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC – Průvodce pro terénní pracovníky, s. 2, 3. [online].

<sup>47</sup> PRVNÍ PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC – Průvodce pro terénní pracovníky, s 3 [online].

<sup>48</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY. *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení*, s. 153

<sup>49</sup> BAŠTECKÁ, B, *Terénní krizová práce*, s. 157

bude potřebovat nebo chtít. Měli bychom být dostupni hlavně těm, kteří o psychickou první pomoc pravděpodobně stojí a nevnucovat ji těm, kteří ji nechťejí.<sup>50</sup>

### 2.5.2 Kdy?

*„Přístup k pomoci a podpoře mohou lidé zasažení mimořádnou událostí potřebovat ještě dlouho po ní. PPP však znamená téměř okamžitou pomoc. Lze ji využít například při prvním kontaktu se silně rozrušenými osobami. To obvykle znamená v průběhu události nebo bezprostředně po ní. Někdy to ale může být dny nebo až týdny po události, v závislosti na tom, jak dlouho událost trvala a jak závažná byla.“<sup>51</sup>*

### 2.5.3 Kde?

Každý jedinec je schopen nabídnout první psychickou pomoc kdekoliv, kde se cítí bezpečně. Jednotlivá místa proto bývají různorodá. Klidný prostor můžeme nalézt v místě nehody nebo v prostorách služeb pro lidi zasažené událostí. Máme tím namysli např. zdravotní střediska, školy či distribuční místa, kde se přidělují potraviny nebo jiné druhy pomoci. Zásadou je, že by se první sociální pomoc měla poskytovat vždy tam, kde je možné mít na rozhovor alespoň trochu soukromí. To je podstatné zvláště u lidí, kteří si prošli sexuálním násilím nebo jinými podobnými situacemi.<sup>52</sup>

První psychická pomoc může být také pomocí laickou, kdy hovoříme o **první občanské pomoci**.

Pomáhat je přirozené. Jde o pozitivní a věcné chování člověka, který chce druhého člověka zachránit anebo ochránit v situaci nouze, tísně či ohrožení a uplatňuje přitom jednu důležitou zásadu: dbá o jeho důstojnost.<sup>53</sup> První občanská pomoc je základem PKPS a opírá se o zákon č. 20/1966 Sb., který říká, že každý občan je povinen zprostředkovat nebo poskytnout pomoc osobě, která je buď v ohrožení života nebo vykazuje závažné poškození zdraví.

První občanskou pomoc dělíme na: **zdravotní** (tělesnou), **psychosociální a právní a duchovní**.<sup>54</sup>

#### 1. zdravotní první pomoc

Jak u laické tak i u odborné zdravotní první pomoci je důležité, aby se pomáhající řídil protišokovými opatřeními (=5 T) – ticho, tišení bolesti, teplo, tekutiny, transport.<sup>55</sup> Při

<sup>50</sup> Srov. PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC – Průvodce pro terénní pracovníky, s. 4. [online].

<sup>51</sup> PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC – Průvodce pro terénní pracovníky, s. 5. [online].

<sup>52</sup> Srov. PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC – Průvodce pro terénní pracovníky, s. 6. [online].

<sup>53</sup> Srov. PROJEKT NADAČNÍHO FONDU KOLEČKO A PARTNERŮ - CZ.11/MGS/062, [online].

<sup>54</sup> VÝŇATEK ZE STANDARDŮ PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOCI A SPOLUPRÁCE – Kapitola 9.1 PRVNÍ OBČANSKÉ POMOCI. [online].

záchrane zraněného či ohroženého člověka je podstatné vždy zastavit velké krvácení, obnovit dech (masáž srdce) a volat 155. Pomoci však můžeme jakýmkoliv způsobem, měl bychom využít vše, co máme při ruce.<sup>56</sup>

## **2. psychosociální a právní první pomoc**

„Pod první psychickou pomocí si můžeme představit chování matky, která tiší rozrušené dítě.“<sup>57</sup> Pomáháme tady a teď a reagujeme na základní psychosociální potřeby, kterými jsou:

- a) potřeby přežití
- b) informace
- c) kontakty s blízkými<sup>58</sup>

Oběti je v prvé řadě nutné poskytnout praktickou pomoc, potravu a přístřeší. Pomáhající se následně snaží postiženého informovat o všem, co se stalo tak, že hovoří srozumitelně, v jednoduchých větách. Pečuje o něho sice jako o malé dítě, ale snaží se k němu chovat jako k dospělému, tzn. důstojně. Zásadní je spolupracovat na místě s druhými a snažit se člověku poskytnout kontakt s blízkými.<sup>59</sup>

Lidé mají svá práva avšak též své povinnosti. Právní první pomoc je založena na bezpečnosti zasaženého, ochraně jeho majetku a především na důstojnosti, o kterou je vždy třeba na místě neštěstí dbát, protože kupříkladu novináři jsou často neetičtí, proto je třeba zasaženého chránit.

## **3. duchovní první pomoc**

Poskytuje se například umírajícím nebo pozůstalým. Zásadní pro tento typ pomoci je zůstat po boku člověku, pro kterého už nemůžeme nic udělat. Je dobré ho držet za ruku, hladit ho a v tichosti s ním sdílet všechny jeho obavy a pochybnosti. Pokud cítíme, že by mu mohla pomoci modlitba, modlíme se za něho a žehnáme.

---

<sup>55</sup> BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 157

<sup>56</sup> Srov. PROJEKT NADAČNÍHO FONDU KOLEČKO A PARTNERŮ - CZ.11/MGS/062, [online].

<sup>57</sup> BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 157

<sup>58</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 157

<sup>59</sup> Srov. PROJEKT NADAČNÍHO FONDU KOLEČKO A PARTNERŮ - CZ.11/MGS/062, [online].

### 3 Podoby krizové pomoci u PČR

Policisté jsou mnohdy těmi, kteří se objeví na místě těžkých dopravních nehod či jiných událostí jako první a i v těchto nejtěžších chvílích, ve kterých jde mnohdy o lidské životy, musí zachovat chladnou hlavu a pracovat bez osobních emocí. To však není úplně snadné, protože i pro zkušeného policistu jsou mimořádné události, jako je například smrt dítěte, psychicky náročné a zůstat vůči nim odolný je naprosto nemožné. Z tohoto důvodu je policistům a jejich blízkým, jakožto i občanským zaměstnancům Policie ČR a Ministerstva vnitra ČR, případně dalším osobám, poskytována psychologická péče, jejíž systém tvoří tři části, které je možné využít dle různých potřeb buďto samostatně nebo v návaznosti.

#### 1. Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

(dále jen linka pomoci v krizi)

#### 2. Systém posttraumatické intervenční péče

(dále jen posttraumatická intervenční péče / PIP)

#### 3. Služby policejních psychologů

(dále jen policejní psychologové)

Psychologickou péči, na kterou mají policisté nárok, upravuje jednak *zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů* a jednak tato péče vychází ze samotného kontextu péče o zaměstnance, která je jednou z dominant řízení lidských zdrojů a důležitým hodnotícím kritériem managementu jakosti, jímž je činnost Policie ČR hodnocena v rámci Evropské unie. Podstatné je, že se řídí etickými zásadami, kterými jsou **princip diskrétnosti**, **princip anonymity**, **princip dobrovolnosti** a je poskytována bezplatně. Odbornou kvalitu služeb zaručují akreditované výcviky a další vzdělávání, kterými si poskytovatelé procházejí.<sup>60</sup>

#### 3.1 Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Rezortní linka důvěry je upravena právní normou – *Rozkazem policejního prezidenta č. 162* ze dne 24. 10. 2002 a je určena k psychické podpoře příslušníkům a zaměstnancům:

- Policie České republiky,
- Hasičského záchranného sboru České republiky,
- Celní správy České republiky,
- Vězeňské služby České republiky,

---

<sup>60</sup> VYMĚTAL, Š., VOSKA, V., TOMAN, O., JUNGWIRTOVÁ J., URBAN, K. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR – Předmluva*. [online].

- Generální inspekce bezpečnostních sborů,
- Armády České republiky,

kteří se ocitnou v tíživé, psychicky náročné životní situaci.

Linka zahájila svou činnost 14. listopadu 2002 z důvodu narůstajícího počtu náročných služebních zásahů i výskytu sebevražedného jednání v řadách policistů. Linka pomoci a systém posttraumatické intervenční péče pracují ve vzájemné součinnosti. Na lince pracuje tým vyškolených odborníků, který je tvořen stálými či externími pracovníky, kdy stálý tým je záměrně různorodý (psychologové, ale i bývalí policisté nebo sociální pracovníci). Podstatou telefonické linky je absolutní anonymita volajícího a její nepřetržitý 24hodinový provoz. Vyjma telefonu **974 834 688** je možné použít též Skype (kontakt: **linkapomoci**) či napsat e-mail **pomoc.ski@pcr.cz**.

*„Nejčastější témata hovorů:*

- *osobní problematika (nadužívání alkoholu, gambling /náruživé hráčství/, zdravotní problémy, sebevražedné úvahy, existenční problémy – dluhy, úzkosti po traumatizující události);*
- *pracovní problematika (vztah nadřízený – podřízený, vztahy mezi spolupracovníky, mobbing, bossing /šikana na pracovišti,/ korupce a jiná kriminalita);*
- *partnerská a rodinná problematika (vztah rodičů a dětí, manželské soužití, nevěra, rozvod, domácí násilí).“<sup>61</sup>*

**Výhodou** mobilního telefonu je bezpochyby levnější provoz a také neomezená dostupnost i v případech, kdy může dojít k výpadku proudu nebo telefonní sítě pevných linek. **Nevýhodou** je, že může dojít buď k náhlému přerušení hovoru v důsledku špatného signálu ze strany klienta, nebo klientovy může v průběhu hovoru dojít kredit či může dojít k vybití baterie. Někdo by mohl vidět problém i v tom, že mobilní telefon oproti „klasickému“ zobrazuje telefonní číslo klienta a tudíž jistým způsobem dochází ke snížení stupně anonymity<sup>62</sup>

Předpokladem pro úspěšné výkonávání služebního poměru je péče o zaměstnance, která je zajištěna právy a povinnostmi směřující k vytvoření nejvhodnějších podmínek pro výkon práce. Součástí institutu péče o zaměstnance je anonymní telefonní linka pomoci v krizi a posttraumační intervenční péče, jejíž spolupráce je žádoucí.<sup>63</sup>

<sup>61</sup> BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 257

<sup>62</sup> SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY – Poskytování krizové pomoci, s. 31

<sup>63</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 257



### 3.2 Posttraumatická intervenční péče

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie, vzrostl zájem jak o zkvalitnění psychologické péče o policisty, tak o zohlednění náročnosti jejich profese. Cílem bylo proto zavést systém péče srovnatelný se standardy členských zemí EU. Díky programu PHARE, do kterého se Ministerstvo vnitra zapojilo v rámci Twinning-Project CZ 98/IB/JH/02 pod názvem „*Komplexní systém řízení lidských zdrojů pro Policii ČR – program odborného vzdělávání pro příslušníky policie a pracovníky Ministerstva vnitra České republiky*“ tak došlo k záměru, jelikož z dvanácti modulů, které projekt obsahoval, se právě modul číslo deset zabýval posttraumatickou intervenční péčí, k jejíž zavedení do praxe došlo v červnu 2001. Inspirací pro činnost týmů posttraumatické intervenční péče u PČR byly především zkušenosti z různých států Evropské Unie, kde systémy posttraumatické péče fungují na velmi kvalitní úrovni. Vycházelo se zejména ze zkušeností Svobodného státu Sasko, jehož model Policie ČR převzala. V České republice je systém PIP upraven právní normou, kterou je Závazný pokyn č. 129 policejního prezidenta ze dne 14. 11. z roku 2001 a dohodou z října roku 2002 upravující spolupráci s církevními stranami (Česká biskupská konference a Ekumenická rada církví).<sup>64</sup>

Posttraumatická pomoc je určena policistům, kteří v rámci policejní služby prožívají zvlášť zátěžové situace, mezi které patří nejen ohrožení vlastního života nebo zdraví, ohrožení života kolegů, použití střelné zbraně nebo pohled na vážná zranění, ale i partnerský nesoulad, rozvod, závislost na alkoholu, šikana na pracovišti apod.

Intervenční týmy, které jsou tvořeny interventy z řad policistů, občanských zaměstnanců MV a PČR, policejních psychologů a duchovních, jsou připraveny poskytnout policistům specifické informace, potřebnou podporu či další odbornou péči (i mimo rezort). Policista kontaktuje člena intervenčního týmu buď osobně, telefonicky přímo, telefonicky prostřednictvím operačního střediska anebo telefonicky prostřednictvím linky pomoci v krizi. Interventi poskytují pomoc na principu maximální diskrétnosti, anonymity a mlčenlivosti.

Přínosem pro posttraumatickou péči je spolupůsobení kolegů neboli kolegiální podpora, kterou definuje ZPPP 231/2016 jako „*poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, případně jejich blízkým osobám (dále jen „příjemce kolegiální podpory“)*, kteří jsou ve složité, psychicky náročné životní situaci, poskytovateli kolegiální podpory – *peery*.“

---

<sup>64</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 253

### 3.3 Služby policejních psychologů

Psychologové jsou pro fungování PČR velmi zásadní, protože hrají důležitou roli hned v několika oblastech.

V oblasti personalistiky se policejní psychologové v rámci odborných služeb podílejí např. na vstupním psychologickém vyšetření nebo poskytují poradenství a psychologickou podporu v konfliktních situacích (např. užití střelné zbraně). Každý policista musí být vybaven psychologickými prostředky, které jsou potřebné pro řešení standardních i konfliktních situacích. Policista je získá na základě vzdělání a výcviku, kterým se zabývá úsek policejního školství. Psychologové se v policejním prostředí také velmi často podílejí na vyšetřování a objasňování trestné činnosti, kde zauímají pozice vyjednávačů, grafologů či objasňují těžko řešitelné kriminální případy pomocí psychologického profilování.<sup>65</sup>

Dalšími nabízenými službami, které policejní psychologové v rámci péče poskytují, jsou **psychologické poradenství, odborné konzultace, psychoterapie** či **krizová intervence**.

Pomoc psychologa si může vyžádat každý pracovník policie a může tak učinit i pro rodinné příslušníky, avšak důležité je, že mezi klientem a psychologem je při poskytování psychologické péče je vždy absolutní důvěra. Pracovník Policie České republiky si může sám vybrat, za jakým psychologem se rozhodne jít. Psychologové jsou pro policisty k dispozici na Odborech psychologických služeb Ředitelství pro řízení lidských zdrojů KŘP či na Policejním prezidiu, ale také v zásahových jednotkách, speciálních pořádkových jednotkách a na některých útvech policie s celostátní působností. Důležité je zmínit, že právě policejní psychologové se zasloužili o vznik anonymní telefonní linky pomoci v krizi, posttraumatické intervenční péče a krizové intervence a podílejí se na těchto projektech do dnešní doby.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*, s. 52

<sup>66</sup> Srov. VYMĚTAL, Š., VOSKA, V., TOMAN, O., JUNGWIRTOVÁ J., URBAN, K. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, s. 53, 54. [online]

## 4 Antropologie PKPS

Pro srovnání pojetí krizové pomoci u Policie ČR je klíčová antropologie psychosociální krizové pomoci a spolupráce, jejíž koncept se utvářel přibližně od roku 2000 díky výcviku psychosociálních intervenčních týmů a především kvůli narůstajícímu množství zkušeností s povodněmi a jiného typu neštěstí (především s dopravními nehodami, např. nehoda autobusu v roce 2003 u Nažidel, při které na místě zemřelo devatenáct lidí).

„Od pomoci ke spolupráci“, tj. zásadní východisko psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Základem je si uvědomit, že psychosociální krizová pomoc a spolupráce je založena na aktivní spolupráci s člověkem zasaženým mimořádnou událostí, z kterého tak nevytváříme pasivního příjemce pomoci. To znamená, že do popředí stavíme **odolnost** (= lidé zvládají) a **zranitelnost** (= lidé jsou oběťmi) odsouváme do pozadí. Podporujeme copingové strategie oběti, aktivizujeme přirozenou sociální oporu a podporujeme společnost ve vzájemné pomoci.<sup>67</sup>

PKPS je zastáncem těchto myšlenek:

- *„neštěstí potkává lidi od nepaměti a oni je od nepaměti umějí zvládat;*
- *svépomoc a vzájemná pomoc jsou nejčastějšími reakcemi na mimořádnou událost;*
- *pomáhání pomáhá zvláště těm, kteří pomáhají;*
- *člověk si obvykle dokáže pomoci sám, zvláště pokud ho ostatní podpoří;*
- *neštěstí je zakotveno ve společenství stejně jako reakce na něj a stejně jako lidská důstojnost, život a smrt, účinné psychosociální postupy vycházejí ze společenství a zaměřují se na něj.*
- *výsledkem neštěstí je mj. zkušenost a sní související lepší připravenost na příští událost.“<sup>68</sup>*

*„Hlavním cílem psychosociální pomoci a spolupráce je začlenění lidí do společenství při co nejvíce zachované soběstačnosti v rámci dobrých mezilidských vztahů.“<sup>69</sup>* Při mimořádných či krizových situacích, zvláště v době zvládání jejich důsledků, je důležité v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích vzbudit přesvědčení, že **na to (a v tom) nejsou sami**“, **„i oni mohou pomoci druhým“**, **„společně to zvládnou“** a **„na příště se připraví“**. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce zaměřuje svou činnost na uspokojování potřeb a

<sup>67</sup> Srov. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, s. 6. [online].

<sup>68</sup> HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, s. 7. [online].

<sup>69</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv. *Terénní krizová práce*, s. 207

naplňování hodnot v oblastech **duchovní, duševní, tělesné** a **sociální** a je postavena na hodnotách, jejíž znalosti jsou potřebné pro porozumění konkrétní spolupráce a konkrétního pomáhání.<sup>70</sup>

*„Je-li druhý člověk v nouzi a ohrožení, předpokládáme, že zhruba víme, co v takové chvíli potřebuje. **Potřeby máme my lidé společné, hodnotami se lišíme.** Měli bychom se chovat podle hodnot člověka, kterému pomáháme (mít na paměti zvláštnosti stravování, ošetřování, pohřbívání u etnických, náboženských a jiných skupin obyvatel).“<sup>71</sup>*

---

<sup>70</sup> Srov. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, s. 6. [online].

<sup>71</sup> HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, s. 44. [online].

## 5 Reflexe

Při každé mimořádné události je třeba brát na vědomí možné psychosociální dopady jak na osoby zasažené danou událostí, tak i na další zasahující osoby, kterými jsou v našem případě policisté. Závažnost situace však nehraje žádnou roli, jelikož psychosociální pomoc se vždy poskytuje až na základě stavu jednotlivce a jeho reakce na danou událost. Možnost využití psychosociální pomoci se nabízí jak při mimořádných událostech menšího rozsahu, tak i samozřejmě při velkých mimořádných událostech.

Policejní sbor, stejně tak jako jiná skupina či organizace, má svojí vnitřní kulturu, která vzniká v uzavřeném sociálním systému sociálních skupin, které se v tomto případě formulují v rámci jednotlivých policejních oddělení.

Řekněme, že lidé mají své touhy, preference a své potřeby. Bezpochyby mají všichni lidé potřebu být respektováni, což se projevuje uznáváním a projevováním úcty druhými. Lidé ale také potřebují cítit to, že jejich práce nebo to, oč se snaží je smysluplné, což si myslím, že je právě pro profesi policisty velmi důležité. Stejného názoru je i Křihovlavý, který říká, že *„každý z nás potřebuje kladnou odezvu druhých lidí.“*<sup>72</sup>

Na závěr si položíme tři otázky, s jejichž pomocí se pokusíme zjistit, nakolik je pojetí PsKPS přítomno v konceptu krizové pomoci u PČR.

a) Kdo s psychickou zátěží pomáhá uniformovaným složkám, v našem případě policistům? Podporuje pojetí krizové pomoci u PČR vzájemnou pomoc nebo spíše staví na expertizaci a delegaci na odborníky? Můžeme pomoci druhým i my?

Policista, stejně jako každý jiný člověk, který prožil traumatizující událost, se jen stěží obejde bez pomoci druhých a často potřebuje pomoc odborníků. Podpora policistů je proto jednoznačně zajištěna psychologickou podporou zohledňující především jejich charakter a potřeby. Z hlediska psychosociálního, je kladen důraz jednak na odolnost zasahujících pracovníků a její podporu. Co se například posttraumatické intervenční péče týče, je důležité poukázat na to, že ve svých počátcích byla poskytována pouze psychology z oddělení služební psychologie a až s příchodem zákona o obětech trestných činů (zákon č. 45/2013 Sb.), z kapacitních důvodů, byli do intervence zapojeni i další proškolení policisté, kterými byli nejprve vedoucí a zástupci vedoucích z územních odborů a teprve až později se do

---

<sup>72</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 28-29

intervencí zapojili i řadoví policisté zejména ze služby kriminální policie a vyšetřování, kteří jezdili na nahlášené případy a byli tak první na místě, kde mohli situaci posoudit a v případě potřeby intervenci provést. To znamená - posttraumatická intervenční péče byla nejprve poskytována pouze v souvislosti s činností policie na místě závažných trestných činů, zejména obětem popř. pozůstalým nebo rodinným příslušníkům oběti a následně bylo poskytování intervenční péče rozšířeno i na policisty, kteří na místě zakročovali, popřípadě i na policisty či občanské zaměstnance policie, kteří měli i nějaký jiný problém, jenž nesouvisel s konkrétní trestnou činností, ale měl třeba vliv na kvalitu jejich života. O posttraumatické intervenční péči lze říci, že má v podstatě tentýž význam jako krizová intervence a je zaváděna jen u takových profesí, které jsou spojeny s největším nebezpečím výskytu mimořádných a kritických událostí. Ne vždy to ale dle daného systému funguje a realita je potom z mnoha důvodů jiná. To platí rovněž o systému pomoci policistům, který je v mnoha případech totožný s přesvědčením ve standardech PskS pojednávající či podporující svépomoc jako pomoc sobě. V rámci policie existuje vnitřní informační systém tzv. eSIAŘ (elektronický systém interních aktů řízení), do kterého jsou vkládány zákony, pokyny, interní akty řízení apod. Se všemi informacemi, které jsou v tomto systému vedeny, by se měl každý policista seznámit „kliknutím“ na tlačítko „seznámení“, ale kvůli obrovskému množství těchto různých sdělení, se kterými se policisté musí seznamovat, často dochází k tomu, že policisté jsou znechuceni čtením veškerých sdělení a tak je mnohdy jen tak „odklikávají“, což může vést k neinformovanosti o systému psychologické pomoci poskytovaného Policií ČR a policisté tudíž mnohdy ani neví, kam se v případě obtíží obrátit o pomoc. Aby se u policisty neobjevila posttraumatická zátěžová reakce, je velmi důležité, aby nebyl na svůj problém sám a protože má mnoho z nich nejbližší ke svým kolegům, kteří zažívají stejné nebo podobné zkušenosti, řeší svůj problém právě s nimi a pomáhají si tak mezi sebou. Možno tedy říci, že i mezi policisty mohou existovat tzv. svépomocné skupiny a odborná pomoc je využita až jako poslední řešení.

Tím se plynule dostáváme k poskytování kolegiální podpory ze strany tzv. peerů - tedy kolegů, kteří se dobrovolně přihlásili k poskytování této služby pro ostatní a pro něž je akceptování druhými, úcta a důvěra u kolegů podstatným kritériem.<sup>73</sup> Tzv. „peerem“ se rozumí člověk, který si prožil určitý traumatizující zážitek, který zároveň určitým způsobem zpracoval a je tak (po určitém zaškolení) připraven fundovaně pomoci ostatním, kteří si danou situaci procházejí. Hlavním rozdílem v činnosti při poskytování posttraumatické intervenční

---

<sup>73</sup> Srov. VODÍTKA – *Psychosociální podpora pro pracovníky uniformovaných složek*, s. 11. [online].

péče a činnosti tzv. peerů spočívá v přístupu k poskytované službě - u intervenční péče je oběť kontaktována ze strany policie a služba je jí nabídnuta, kdežto u peerů existuje pouze obecná nabídka, a ten kdo má potřebu tuto službu využít, si vybere příslušného peera a s tím se kontaktuje. Na služebních webových stránkách krajského ředitelství policie je potom seznam a kontakty na všechny osoby poskytující službu peera i osoby poskytující intervenční péči, takže každý si může vyhledat kontakt na osobu, která mu bude nejvíce vyhovovat.

Telefonní linka by měla být k dispozici 24 hodin denně a je dostupná v podstatě kdykoliv i opakovaně pro všechny „klienty“, kteří potřebují danou službu využít. Jejím smyslem je klienta nejen vyslechnout a stabilizovat, ale i nasměrovat ho k nějakému řešení daného problému. Na rozdíl od ostatních služeb je telefonní linka plně anonymní, a pokud má klient problém s důvěrou v psychologa na svém pracovišti, zde tato obava není opodstatněná a klient může s obsluhou probrat v podstatě jakoukoliv problematiku, která jej tíží. Na druhou stranu, obsluha linky pomoci v krizi je pouze jedna a v případě, že se sejde více klientů, může být pro později volajícího dočasně nedostupná. Osoba si musí o službu aktivně požádat.

Co se týče role psychologů v péči o policisty, tak zásadní problém je v tom, jak již bylo zmíněno výše, že psychologové se podílejí jednak na posuzování způsobilosti policistů a jednak jim mají zároveň pomáhat. V tomto případě je vše o důvěře v to, že služební psycholog nezneužije informace o svém klientovi v okamžiku, kdy jej hodnotí z hlediska způsobilosti ke službě. Nicméně způsobilost ke službě je hodnocena na základě vyplnění řady dotazníků, kdy výsledky odrážejí aktuální psychické rozpoložení dané osoby a to psycholog ovlivnit příliš nemůže. Dále pak samozřejmě pokračuje vyšetření rozhovorem s psychologem, kde případné problémy mohou rovněž vyplout na povrch, ale spousta věcí může být i dovysvětlena a je pak na psychologovi, aby posoudil způsobilost dané osoby ke službě. Služby policejního psychologa může využít každý policista, občanský pracovník policie nebo jejich rodinní příslušníci, ale i osoby postižené trestnou činností. Zde se jedná o profesionální psychologickou pomoc. Výhodou je odbornost, rychlá dostupnost a případná možnost opakování služby až do uspokojivého vyřešení celé situace. Pokud by snad někdo měl s důvěrou ve služebního psychologa problém, není nezbytné, aby své těžkosti řešil u něho, ale může se obrátit na jiného psychologa, například ve zdravotnictví či komerční sféře, ale zde však často narazí na časovou nedostupnost či zaneprázdněnost těchto profesí - naproti tomu služební psycholog je k dispozici v řádu několika hodin nebo dní. Psychologická podpora je výlučně v gesci personálního odboru jakožto psychologického pracoviště ministerstva vnitra.

b) V případě mimořádných událostí se dle standardů v rámci první občanské pomoci poskytuje tzv. duchovní pomoc a to především umírajícím a pozůstalým. Jak je ale pamatováno na víru u PČR jako jednotného ozbrojeného sboru a jakou roli hrají duchovní v týmech?

Ačkoliv se i policisté potřebují čas od času svěřit, není duchovní služba v zákoně o služebním poměru nijak zakotvena, služební místo kaplana nebo duchovního není tedy v rámci policie ani systemizováno. Nepodařilo se mi také zjistit, zda vůbec někdo tuto službu poskytuje jako placený příslušník či občanský zaměstnanec. Doslechla jsem se však o příslušníkovi, který slouží na operačním středisku jako policista, jenž byl dříve, než nastoupil k policii, duchovním. Je zařazen v týmu poskytující intervence, jakož i v týmu kolegiální podpory (peer) a vzhledem k tomu, že má teologické vzdělání, bývá občas přítomen na pohřbech policistů, kde pronáší smuteční řeč. Předpokládám tudíž, že by byl schopen poskytnout i rozhovor na duchovní úrovni, nicméně oficiálně se oblast duchovní péče o příslušníky policie nikterak zřejmě neřeší. Zákon o služebním poměru příslušníků ozbrojených sborů hovoří o víře či náboženství na několika místech, většinou v tom smyslu že víra či náboženství nesmí vést k diskriminačnímu jednání proti příslušníkovi. Dále je pak v povinnostech příslušníka ukotveno, že výkon služby nesmí být z jeho strany ovlivněn náboženským smýšlením.<sup>74</sup>

O první psychické pomoci, která bývá poskytována lidem zasaženým náročnou či traumatizující událostí lze konstatovat, že je podceňována a to jak laickou veřejností, tak i samotnými zasahujícími zdravotníky, kteří v současné době nebývají zatím pro podávání psychické pomoci systematicky vyškoleni ani nebývají vedeni k vnímání její důležitosti.<sup>75</sup> Na druhou stranu, integrace intervenční péče v záchranných službách v ČR probíhá a Policie i Hasičský záchranný sbor se snaží proškolit co největší počet svých zaměstnanců, kteří by byli schopni poskytnout psychickou podporu obětem trestných činů, přírodních katastrof apod.

Co je však akutně třeba, je bezpochyby první občanská pomoc, kterou by měl umět každý policista. Kupříkladu poskytování první pomoci je dle § 19 odst. 5 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů jednou z mnoha odborných požadavků spojených s konkrétním služebním místem a proto samotné školení týkající se zásad první pomoci absolvuje každý policista ještě před vstupem na konkrétní služební místo.

---

<sup>74</sup> Srov. OPATRŇY, M., KOZÁK, J., LAŇKA, J., MÍČKA, R. *Východiska a perspektivy duchovní služby u policie*

<sup>75</sup> Srov. HUMPL, L., PROKOP, J. M., & TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*, s.



Během služebního poměru se potom policisté průběžně účastní vzdělávacích aktivit, na které jsou vysílány příslušnými služebními funkcionáři. Policista v tomto případě však při výkonu první pomoci nedělá nic navíc, nic nad rámec své činnosti, za co by byl finančně ohodnocen. Protože se nejedná o žádné systemizované služební místo, nevyžaduje se u policisty odborná kvalifikace. Mnozí by mohli podotknout, že mezi první občanskou pomocí a krizovou intervencí je jistá shoda či podobnost. Jak již bylo řečeno výše, první občanská pomoc se v České republice skládá ze zdravotní první pomoci, psycho - sociální a právní pomoci a pomoci duchovní, kdy pro lepší zapamatování užíváme zkratku DOKIPT (důstojnost – ochrana – kontakty – informace – podpora - ticho). „*Poskytnout první pomoc je v rámci svých schopností a sil ze zákona povinen každý občan České republiky, pokud tím neohrozí svoje zdraví či život,*“<sup>76</sup> proto všechny první pomoci považujeme za občanské. Občan se snaží postiženému vytvářet aktivní a podporující prostředí a to bez ohledu na věk, vzdělání či povolání. Jak už tomu napovídá, občan je vždy prvním člověkem, se kterým přijde jedinec po prožití mimořádné události do kontaktu. Hovoříme o tzv. prvním kontaktu, který (což je důležité zmínit) nemusí být nutně odborný, jako je tomu v případě krizové intervence, která je definována jako odborná psychologická první pomoc. Už zde vidíme rozdíl v tom, že v případě první občanské pomoci si pomáhající postačí s mezilidskou komunikací, která se utváří na základě obyčejného mezilidského vztahu mezi pomáhajícím a tím, kdo pomoc přijímá a to tak, že se potřebnému jednoduše představíme, chováme se klidně, vnímáme a nasloucháme. Můžeme tak říci, že první kontakt je univerzální pro všechny a především zásadní, protože právě on je cestou k rozvinutí další intervence. Oproti tomu krizová intervence, jak již bylo řečeno výše, „*je speciální dovednost, k jejímu zvládnutí je třeba projít výcvikem, který obsahuje teoretickou i praktickou část*“<sup>77</sup> a jejíž cílem je stabilizace klienta a řešení jeho aktuálního problému.

c) Psychosociální krizová pomoc, tak jak jí popisují standardy, je charakteristická fázemi střednědobé a dlouhodobé pomoci, které jsou uplatňovány ihned po bezprostřední pomoci. Prosazuje se aktivně dlouhodobá pomoc i u PČR?

Mimořádná situace, která vzniká v důsledku mimořádné události a kterou je zapotřebí řešit, může být krátkodobá, která trvá dny až týdny, střednědobá, trvající měsíce až roky a dlouhodobá, která trvá roky až desítky let. Obětem neštěstí pomáhají pracovníci psychosociálních intervenčních týmů, kteří se zaměřují na okamžité potřeby a požadavky lidí

<sup>76</sup> Srov. Zákon č. 40/2009 Sb. trestní zákoník, HLAVA I., § 150 IN WIKIPEDIE – První pomoc. [online]

<sup>77</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 130

zraněných, hospitalizovaných, pozůstalých či přeživších a kteří se mimo jiné podíleli právě na vytváření standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Pomoc je tímto mezioborovým uskupením lidí spolupracujícím s různými komunitami, poskytována zhruba první měsíc po události, dlouhodobou pomoc poté přebírají obce, místní organizace a samotní občané a je plánována v rozsahu do dvou let po události. *„V celém časovém oblouku pomáhání jsou lidé aktivně zapojováni do činností spojených s pomocí (např. jako svědek nehody, který volá zdravotnickou záchrannou službu), se zvládnutím dopadů události (např. jako přispívající do sbírky, jako pořadatel výročního obřadu atp.)“.*<sup>78</sup> Naproti tomu posttraumatická intervenční péče v Policii ČR je ve většině případů jednorázová a vyznačuje se diskretností. Všechny zjištěné informace z rozhovoru je možné předat nadřízenému dotyčné osoby (popř. lékaři nebo psychiatrovi) pouze v případě jejího souhlasu.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, s. 21. [online].

<sup>79</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 253

## Závěr

Matoušek Oldřich pojmenovává krizovou pomoc jako *“psychologickou a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci, kterou nedokáže vyřešit vlastními silami.”* Téma bakalářské práce *Krizová pomoc u Policie ČR* jsem si zvolila z důvodu povolání mých rodinných příslušníků, z nich mnozí pracovali u bezpečnostních složek či ještě stále pracují, avšak už jen jako občanští pracovníci.

Pro každého jedince v krizi je důležité nalézt pomoc a to ať už u odborníků či členů rodiny nebo přátel a jelikož vím, že profese policisty přináší nejen psychické, ale i zdravotní problémy, bylo mým cílem představit všechny dostupné formy pomoci, které jsou podporou jak pro samotné policisty tak i jejich rodiny a zhodnit je z hlediska standardů psychosociální pomoci a spolupráce.

V úvodní části bakalářské práce kladu důraz na vymezení definice krize. Popisuji pojem krize, možné příčiny její vzniku a uvádím jednotlivé typologie krize. Důležité jsou však jednotlivé způsoby pomoci, které mohou být pro každého člověka jediným východiskem z obtížné životní situace. Tyto nejvhodnější postupy tak v další části práce zmiňuji společně s jejich typickou charakteristikou, pracovními postupy a cílovými skupinami klientů.

Zabývala jsem se představením krize, možnostmi, jak obecně pomoci lidem v krizi a dostali jsme se k části, která nás zajímá nejvíce a která je pro závěrečnou práci zásadní. Tou je samozřejmě systém krizové pomoci, který se mi podařilo přehledně rozdělit na tři části. V rámci tohoto systému poté podrobně představuji jednotlivé principy (zásady), personální zajištění, smysl a specifika jednotlivých pomoci, neboť toto vše bylo nezbytné pro porovnání se standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

Mohu konstatovat, že jisté rozdíly jsem sledovala již v průběhu samotného zpracování této práce a to konkrétně v části věnované psychické první pomoci a první pomoci občanské, avšak samotné fungování krizové pomoci u PČR z hlediska hodnot psychosociální krizové spolupráce hodnotím až v poslední části této práce, kde uvádím již konkrétní poznatky, týkající se významu a podstatě podob krizové pomoci u PČR.

## Seznam použitých zdrojů

### Literatura

- BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce – psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.
- BÚTORA, M. *Překročit svůj stín - kluby abstinujících a jiné svépomocné skupiny v péči o zdraví*. Praha: Avicenum, 1990, ISBN 80-201-0086-5.
- ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portal, 2004, ISBN 80-7178-931-3, str. 52
- GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY. *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015, ISBN 978-80-86466-62-0.
- HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-803-1.
- HUMPL, L., PROKOP, J. M., & TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno: NCO NZOHumpl a kol., 2013, ISBN 978-80-7013-562-4.
- KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha: Portál, 2010, ISBN 978-80-7367-800-5.
- KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Grada: 1998, ISBN 80-7169-324-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998, ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-774-4.
- MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-502-8.
- MLČÁK, Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Ostrava, Ostravská univerzita 2005, ISBN 80-7368-036-X.
- NOVOSAD, L. *Základy teorie a metoda sociální práce*. II. díl., Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004, ISBN 80-7083-890-6.
- OPATRNÝ, M., KOZÁK, J., LAŇKA, J., MÍČKA, R. *Východiska a perspektivy duchovní služby u policie*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích – Teologická fakulta, 2013, ISBN 978-80-7394-391-2.
- PRAŠKO, J. a kol. *Poruchy osobnosti*. Praha: Portál 2003, ISBN 80-7178-737-X.

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

ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0888-4.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0225-7.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2010, ISBN 978-80-247-2667-0.

VYKOPALOVÁ, Hana. *Krize a psychosociální pomoc*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Grada, 2001, ISBN 80-247-0042-5.

## **Internetové zdroje**

ČESKÉ SDRUŽENÍ DOPRAVNÍCH NEHOD - Úvod. [online]. [cit. 2021-03-01]. Dostupné z: Úvod | ČSODN (csodn.cz)

DLOUHÁ CESTA – Úvod. [online]. [cit. 2021-03-01]. Dostupné z: Dlouhá cesta, poskytujeme komplexní podporu pro rodiče, sourozence a prarodiče v rámci projektu Vědomý zármutek (dlouhacesta.cz)

HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby: *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce*. [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce - Hasičský záchranný sbor České republiky (hzscr.cz)

HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. Integrovaný záchranný systém – psychologické služby: *Výňatek ze standardů psychosociální pomoci a spolupráce*. [online]. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: První\_občanské\_pomoci%20(4).pdf

JAK MŮŽEME POMOCI LIDEM V PSYCHICKÉ KRIZI. [online]. [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: int\_03\_04.indd (internimedicina.cz)

KARMELITÁNSKÉ NAKLADATELSTVÍ – *Krize v našem životě má neocenitelnou roli*. [online]. [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: Krize má v našem životě neocenitelnou roli (kna.cz)

MINISTERSTVO VNITRA: *Evropská vodítka – psychosociální podpora pro pracovníky uniformovaných složek*. [online]. [cit. 2021-03-30]. Dostupné z: [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz) › soubor › zpravodajstvi-dokumenty-voditka-obal

PRÁZDNÁ KOLÉBKA – Úvodní slovo. [online]. [cit 2021-03-30]. Dostupné z: Úvodní slovo | prazdnakolebka.cz

PROJEKT NADAČNÍHO FONDU KOLEČKO A PARTNERŮ. [online]. [cit. 2021-04.-01]. Dostupné z: [untitled \(kolecko.cz\)](http://untitled(kolecko.cz))

PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC: *Průvodce pro terénní pracovníky*. [online]. [cit 2021-03-30]. Dostupné z: [9788090650992-cze.pdf](http://9788090650992-cze.pdf) (who.int)

PSYCHOPORTAL – Brána k odborné pomoci. *Svépomocné organizace*. [online]. ]. [cit 2021-03-26]. *Svépomocné organizace – Psychoportál* ([psychoportal.cz](http://psychoportal.cz))

SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY: *Poskytování krizové pomoci*. [online]. [cit 2021-04.-01]. [sbornik7.indd](http://sbornik7.indd) ([csspraha.cz](http://csspraha.cz))

SOCIOLOGICKÁ ENCYKLOPEDIE: *Skupina svépomocná*. [online]. [cit 2021-04-02]. Dostupné z: *Skupina svépomocná – Sociologická encyklopedie* ([cas.cz](http://cas.cz))

VYMĚTAL, Š., VOSKA, V., TOMAN, O., JUNGWIRTOVÁ J., URBAN, K.: *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. [online]. [cit 2021-04-02]. Dostupné z: [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz) › soubor › [moznosti-psychologicke-podpory-v-policii-cr-pdf](http://moznosti-psychologicke-podpory-v-policii-cr-pdf).

## **Abstrakt**

NOVOTNÁ, K. *Krizová pomoc u PČR: popis krizové pomoci u Policie České republiky a její zhodnocení z hlediska standardů psychosociální pomoci a spolupráce*. České Budějovice 2021. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce K. Šimr.

**Klíčová slova:** krize, krizová intervence, pomoc, policie, psychologická péče, standardy

Bakalářská práce čtenáře seznamuje s pojmem krize a pomoci v krizi, jakožto krizovou intervencí či první psychickou pomocí, kdy však klíčovou část práce představují krizové pomoci u PČR s důrazem na jejich hodnocení z hlediska standardů psychosociální pomoci a spolupráce. Cílem práce je s oporou odborné literatury poukázat na diferencovanost v oblasti péče o příslušníky Policie České republiky, kdy značnou úlohu, co se komparace týče, má odborná psychologická péče a standardy psychosociální pomoci.

## **Abstract**

NOVOTNÁ, K. *Crisis assistance of the Police of the Czech Republic: the description of the crisis assistance of the Police of the Czech Republic and its evaluation in terms of standards of psychosocial assistance and cooperation.*

**Keywords:** crisis, crisis intervention, assistance, police, psychological care, standards

This bachelor's thesis introduces its readers with term of crisis and with term of crisis assistance as the crisis intervention or first psychic aid, when, however there the crisis assistance of the Police of the Czech Republic represent the key part of the work with an emphasis on their evaluation in terms of standards of psychosocial assistance and cooperation. The aim of this thesis is to show the differentiation in the field of care of the members of Police of the Czech Republic, using literature, whereas, as regards the comparison, the professional psychological care and the standards of psychosocial assistance have the considerable task.