

POLICEJNÍ AKADEMIE ČESKÉ REPUBLIKY V PRAZE

Fakulta bezpečnostně právní

Katedra společenských věd

Policejní vyjednávání jako interakce sui generis

Diplomová práce

Police negotiation as a sui generis interaction

Master thesis

VEDOUCÍ PRÁCE
doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, PhD.

AUTOR PRÁCE
Mgr. Bc. Jiří Lošťák

PRAHA
2024

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená 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.

Ve Zdenicích, dne 11. 2. 2024

Mgr. Bc. Jiří Lošťák

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl upřímně poděkovat panu doc. JUDr. Mgr. Jožovi Spurnému, PhD. za vedení mé diplomové práce a především za mimořádnou ochotu a vstřícnost při poskytování cenných rad a zkušeností, které mě inspirovaly při psaní této práce.

ANOTACE

Teoretická část diplomové práce shromažďuje řadu relevantních poznatků o procesu policejního vyjednávání, jako komunikačně náročnou situaci se zaměřením na identifikaci a analýzu faktorů, které tento proces v praxi ovlivňují. V diplomové práci je vymezen pojem, prvky a proces policejního vyjednávání, role policejního vyjednavatele, termín suicidium a nasazení policejního vyjednavatele. Praktická část diplomové práce je výsledkem závěrů teoretické části v komparaci s praktickými zkušenostmi získanými z terénního šetření a vlastních zkušeností. V této části je podrobný rozbor dvou reálných případů. Výsledkem práce je soubor relevantních poznatků o procesu policejního vyjednávání, které tento proces pozitivně i negativně ovlivňují.

KLÍČOVÁ SLOVA

policejní vyjednávání * policejní vyjednavatel * demonstrování úmyslu sebevraždy * sebevražda * komunikace * krizová komunikace * krizové vyjednávání * krizová situace * krizová intervence * krizový management

ANNOTATION

The theoretical part of the thesis collects a number of relevant findings about the police negotiation process, as a communication-intensive situation with a focus on the identification and analysis of factors that influence this process in practice. The thesis defines the concept, elements and process of police negotiation, the role of the police negotiator, the concept of suicide and the role of the police negotiator. The practical part of the thesis is the reset of the conclusions of the theoretical part in comparison with practical experience gained from field investigation and own experience. In this section, there is a detailed analysis of two real cases. The reset of the work is a set of relevant findings about the police negotiation process, which positively and negatively influence this process.

KEYWORDS

police negotiation * police negotiator * demonstrating intend suicide * suicide * communication * crisis communication * crisis negotiations * crisis situation * crisis intervention * crisis management

Obsah	
Úvod	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Policejní vyjednávání	10
1. 1 Důležité pojmy	11
1. 2 Výběr policejních vyjednávačů	12
1. 3 Důležité prvky vyjednávání	13
1. 3. 1 Komunikace	13
1. 3. 2 Emoce	15
1. 3. 3 Taktika a strategie	15
1. 3. 4 Kreativita	15
1. 3. 5 Bezpečnost	15
2 Proces policejního vyjednávání	17
2. 1 Aktivní naslouchání	17
2. 2 Důvěra	18
2. 3 Navázání kontaktu	19
2. 4 Ovlivňování	20
2. 5 Modifikace chování	20
3 Role policejního vyjednávače	22
3. 1 Role policejního vyjednávače před samotným výjezdem	22
3. 2 Role policejního vyjednávače po příjezdu na místo	24
3. 3 Role policejního vyjednávače při samotném vyjednávání	24
3. 4 Role policejního vyjednávače po ukončení krizové situace	25
4 Suicidium	26
4. 1 Rizikové skupiny osob mající sklon k suicidiu	28
4. 2 Suicidální prevence a intervence	28
5 Nasazení policejního vyjednávače	31
5. 1 Demonstrování úmyslu sebevraždy	31
5. 2 Barikádová situace	33

5. 3 Zadržování rukojmí	34
5. 4 Nepokoje a vzpoury ve věznicích	34
PRAKTICKÁ ČÁST	36
6 Charakteristika výzkumu	36
6. 1 Cíle práce	36
6. 2 Úkoly práce.....	37
6. 3 Užitá metoda a analýza dat	37
6. 4 Metodika práce	38
6. 5 Struktura situace vyjednávání.....	38
6. 6 Analýza vyjednávacího procesu	38
7 Popis DUS (skok z okna)	39
7. 1 Analýza kazuistiky – hledání odpovědí na následující otázky.....	45
7. 1. 1 Informace, které měli vyjednaváči k dispozici	46
7. 1. 2 Jak došlo k navázání kontaktu?	47
7. 1. 3 Jak proběhlo vyjednávání - vyjednávací proces?.....	47
7. 1. 4 Ve které fázi došlo k zhoršení – zlepšení?.....	48
7. 1. 5 Krizové okamžiky	49
7. 1. 6 Co bylo výsledkem?	49
7. 1. 7 Co bylo příčinou konečného výsledku?.....	49
7. 2 Faktory pozitivně ovlivňující proces policejního vyjednávání	49
7. 2. 1 Faktory sociální	49
7. 2. 2 Faktory psychologické.....	50
7. 3 Faktory negativně ovlivňující proces policejního vyjednávání.....	50
7. 3. 1 Faktory sociální	50
7. 3. 2 Faktory psychologické.....	51
7. 4 Faktory situační	51
7. 5 Dispoziční faktory vyjednaváčů	52
7. 6 Závěry.....	53
7. 7 Doporučení ze situace	53

8 Popis DUS zastřelením	55
8. 1 Analýza kazuistiky – hledání odpovědí na následující otázky.....	61
8. 1. 1 Informace, které měli vyjednávači k dispozici	61
8. 1. 2 Jak došlo k navázání kontaktu?	62
8. 1. 3 Jak proběhlo vyjednávání - vyjednávací proces?.....	63
8. 1. 4 Ve které fázi došlo k zhoršení – zlepšení?	64
8. 1. 5 Krizové okamžiky	64
8. 1. 6 Co bylo výsledkem?	65
8. 1. 7 Co bylo příčinou konečného výsledku?	65
8. 2 Faktory pozitivně ovlivňující proces policejního vyjednávání	65
8. 2. 1 Faktory sociální	65
8. 2. 2 Faktory psychologické	66
8. 3 Faktory negativně ovlivňující proces policejního vyjednávání.....	66
8. 3. 1 Faktory sociální	66
8. 3. 2 Faktory psychologické	67
8. 4 Faktory situační	67
8. 5 Dispoziční faktory vyjednávačů	67
8. 6 Závěry.....	68
8. 7 Doporučení ze situace	68
9 Výsledky výzkumu - shrnutí	70
Závěr	71
Seznam použité literatury	72
Přílohy:.....	75

Úvod

Tématem mé diplomové práce je policejní vyjednávání jako interakce sui generis. Uvedené téma jsem si zvolil proto, že jsem členem týmu pro krizové vyjednávání Policie České republiky. U Policie pracuji již dvacet pět let. Jako vyjednávač pracuji již čtrnáct let, proto věřím, že v této oblasti mám co sdělit a mohu se i díky této práci posunout ve svém profesním, ale i osobním životě.

Vyjednávání je v dnešním světě jedním z klíčových aspektů lidské interakce, proto hraje zásadní roli nejen při policejních situacích, kdy se vyjednává s osobou v krizi, ale má také důležitou funkci v osobním životě a při obchodování. S vyjednáváním se můžeme setkat v každodenním životě při řešení jednoduchých záležitostí, ale i se situacemi komplikovanými, které mohou ovlivnit naše jednání, rozhodnutí a především konečný výsledek.

Tato diplomová práce se zabývá především pochopením procesů vyjednávání a výsledkem je dosáhnout optimálního řešení při řešení konfliktních a krizových situací. Není jednoduché nalézt univerzální řešení na všechny případy, každá situace je individuální a něčím specifická, ale pokud by tato práce komukoliv pomohla řešit podobný konflikt nebo vyjednávat s osobou v krizi, pak je cíl této práce splněn.

V dnešním globalizovaném světě je důležité umět úspěšně vyjednávat. Kdokoliv se může ocitnout v situaci, kdy bez schopnosti efektivně vyjednávat nedocílí pozitivního výsledku. Cílem této diplomové práce bylo vytvořit soubor relevantních poznatků o procesu policejního vyjednávání, jako komunikačně náročnou situaci se zaměřením na identifikaci a analýzu jednotlivých sociálních a psychologických faktorů, které tento proces pozitivně i negativně ovlivňují.

Práce se zaměří na rozpoznání vlivů, které mohou ovlivnit policejní vyjednávání úspěchem či neúspěchem a zkoumá, jak velkou roli při vyjednávání hrají emoce, vnímání a komunikace.

Hlavním cílem v praktické části diplomové práce bude analýza skutečných krizových situací se zaměřením na vyjednávání. Tato část se bude týkat především kazuistiky dvou konkrétních reálných příběhů, které vyobrazují rozsáhlé aspekty vyjednávání a jeho důležitost v praxi. Každá z kazuistik poskytne určitý pohled na to, jak důležité jsou správná komunikace, strategie, emoce a v neposlední řadě vnímání pro získání dobrého výsledku. Cílem je tedy přiblížit vyjednávání v praxi, ale také najít vhodné vzory, které se mohou objevit v řadě jiných krizových situací. Tyto vzory mohou být poté nápomocné jak v profesním, tak v osobním životě.

K případové studii budou vybrány případy, které bohužel končí tragicky. Ztráta lidského života patří vždy k nejtěžším okamžikům v životě. Pro tuto práci jsou vybrány proto, že samotný proces vyjednávání byl velmi rozsáhlý a obohacující z hlediska pozitivních i negativních faktorů ovlivňující samotné vyjednávání. Věřím, že zde čtenář najde řadu prvků, kterých je dobré se vyvarovat při podobných situacích.

Aby bylo možné provést kazuistiku u konkrétních příběhů z hlediska vyjednávání, bude nutné v práci nejprve definovat a vysvětlit pojem, prvky, proces, role vyjednávání u Policie České republiky. Poté bude také zapotřebí shrnout důležité informace o suicidiu a jeho prevenci a intervenci. Je nutno také vysvětlit kdy a kde je možné nasazení policejního vyjednavče.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Policejní vyjednávání

Jedná se o jistý strategický a komunikační proces, který využívají policejní vyjednavatelé, kteří jsou odborně vyškoleni k řešení krizových situací. Cílem policejního vyjednávání je vyřešení krizové situace, konfliktu bez použití násilí. Stejně jako každý policista má policejní vyjednavatel za úkol pomáhat a chránit veřejnost a minimalizovat možná rizika vznikající danou situací. U vyjednavatele bývá cílem i získání času a zjištění potřebných informací k provedení případného zákroku ostatních policejních složek.

„Vyjednávání je komunikační proces, do něhož vstupují nejméně dvě strany, které mají z nějakého důvodu zájem na společné věci. Účelem tohoto procesu je najít stav, kdy se obě, respektive všechny strany dohodnou na takovém uspořádání zájmové věci, které je pro ně akceptovatelné.“¹

Stěžejní pro policejní vyjednávání je pokyn policejního prezidenta č. 219 ze dne 3. října 2022, kde je stanovena organizace, výběr a kvalifikační příprava vyjednavatelů u Policie České republiky.

Policejní vyjednávání je především cestou k hledání jistého kompromisu mezi stranami stojícími v daný okamžik proti sobě. Hledání tohoto kompromisu nebývá snadné. Policista bývá vázán jistými prostředky, legislativou, které musí umět vhodně použít pro dobro veřejnosti, osoby v krizi, ale i své dobro. Umět použít vhodnou komunikaci, empatie a vnímání situace je prioritou dobrého policejního vyjednavatele.

Policejní vyjednávání bývá specifické tím, že kromě vyjednávání s osobou v krizi se vyjednává také s pachatelem násilného trestného činu. Zde je nutné vhodnou komunikací navázat pozitivní vztah, získat postupně důvěru pachatele, snažit se

¹ BEDNÁŘ, Vojtěch. *Strategie vyjednávání*. Praha: Grada 2012. ISBN 978-80-247-3858-1; s. 8

pochopit důvody jeho jednání a požadavků. Při získání vzájemné důvěry, může pachatel snižovat své nároky z požadavků až opustit od násilného jednání. Cílem každého policejního vyjednavče je záchrana životů, bezpečnost všech zúčastněných a minimalizování škod.

1. 1 Důležité pojmy

Krizové vyjednávání: Jedná se o specifický druh vyjednávání, které je vedeno speciálně vyškolenými lidmi a je zaměřeno k řešení vzniklých krizových situací a mimořádných událostí. Je postaveno na schopnosti dobré komunikace a kvalitních strategických dovednostech řízení těchto krizových situací. Krizovým vyjednáváním se rozumí: *„Kontakt vyjednavče s osobou, která se nachází v krizi, již je např. demonstrování úmyslu sebevraždy, barikádová situace, zadržování rukojmí, únosy nebo vydírání.“*²

Krizová situace: Za krizovou situaci lze považovat přírodní katastrofy, lidské zásahy, ekonomické krize, zdravotní ohrožení a technologické havárie. Tak je to uvedeno v zákoně č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení. Avšak v rámci policejního vyjednávání se jedná pouze o teroristické útoky, ozbrojené útoky, únosy, zadržování rukojmí, barikádové situace, vydírání a demonstrování úmyslu sebevraždy, tedy lidské zásahy.

Policejní vyjednavč: Policejním vyjednavčem se stává příslušník Policie České republiky absolvováním náročného kvalifikačního kurzu na Útvaru rychlého nasazení v Praze. Absolvováním tohoto kurzu získává příslušník oprávnění policejního vyjednavče, který plní úkoly krizového vyjednávání v krizových situacích. Toto oprávnění je svěřeno pouze Policii České republiky. Vyjednavčem se rozumí: *„Příslušník Policie České republiky (dále jen „policista“), který výkon specializace vyjednavče (dále jen specializace“) plní souběžně s úkoly vyplývajícími z jeho služebního zařazení a který je uveden v seznamu vyjednavců.“*³

Win – Win: Jedná se o výsledek vyjednávání, při kterém obě strany dosáhly svého cíle, respektive našly vhodný kompromis, který je zpravidla ideálním pro vyřešení konfliktu.

² Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 1. odst. 2. písm. b); s. 1

³ Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 1. odst. 2. písm. a); s. 1

Win – Lose: Jedná se o příznivý výsledek, ale pouze jedné strany na úkor té druhé. Toto jednání často vede k následnému pokračování v konfliktu.

Taktika vyjednávání: Rozumí se tím konkrétní postup, kterým se může dosáhnout optimálního výsledku.

Psychologie vyjednávání: Základem vyjednávání je rozpoznání lidského chování a rozhodování jedince z pohledu psychologických faktorů, tedy patřičná analýza emocí, motivace osoby, proč se chová v jistých situacích daným způsobem.

Kompromis: Kompromisem se rozumí ustoupení obou stran z určitých prvotních požadavků za účelem dohody.

Empatie: Schopnost jedince vcítit se do emoční stránky osoby v krizi. Výsledkem je porozumění a efektivita komunikace.

1. 2 Výběr policejních vyjednavců

Výběr policistů k získání specializace policejní vyjednavce se provádí na základě:

- dobrovolnosti a vlastního zájmu
- životních a pracovních zkušeností
- osobnostních a charakterových předpokladů
- závěrů motivačního zjišťování
- aktuálních potřeb zajištění výkonu v dané specializaci v působnosti krajského ředitelství⁴

O samotném výběru a vyslání policisty k absolvování kvalifikační přípravy na policejního vyjednavce rozhoduje:

- ředitel krajského ředitelství
- ředitel centrálního útvaru
- policejní prezident na základě doporučení krajského koordinátora
- u Útvaru rychlého nasazení na základě doporučení národního koordinátora⁵

Kvalifikačním předpokladem k výkonu dané specializace je pak absolvování kvalifikační přípravy policejní vyjednavce. Po plném absolvování tohoto kurzu získá

⁴ Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 5. odst. 1; s. 4

⁵ Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 5. odst. 2; s. 4

policista osvědčení, které má platnost dva roky. K prodloužení osvědčení pak musí policista absolvovat kvalifikační přípravu policejní vyjednávač – prolongace. Za splnění podmínek k prodloužení kvalifikace se také považuje absolvování tematicky odpovídajících zahraničních kurzů a stáží.⁶

1. 3 Důležité prvky vyjednávání

1. 3. 1 Komunikace

„Termín „komunikace“ pochází z latinského „communicare“ – sdělovat a přenášet informace, radit se s ním ... a “participare“ – spolupodílet se s někým na něčem. Je to termín, někteří autoři komunikaci chápou přímo jako obor.“⁷

Každý rozumí slovům jako komunita. Je to výraz obsahující klíč k pochopení komunikace. *Communicare* znamená společně něco sdílet, nikoliv někomu něco vnucovat. Je možné, že když člověk pozapomene tento pravý význam, pak může nastat problém, a to nejen v komunikaci.⁸

Komunikace v policejním vyjednávání je jeden z nejdůležitějších prvků. Umět jasně, srozumitelně, přesně a včas říci své požadavky je nezbytné. Stejně tak umět dobře pochopit druhou stranu. Jednoduše řečeno: Efektivní a srozumitelná komunikace je klíčová pro dosažení pozitivního výsledku, udržení klidu a vyvarování se nepříjemností během krizového vyjednávání s osobou v krizi.

Při vyjednávání je enormně důležité ovládat vhodný styl komunikace. To znamená, plně se soustředit na osobu v krizi, jak ona sama situaci prožívá. Styl komunikace dokáže pomoci vyjednávači udržet kontrolu nad emocemi osoby, se kterou vyjednává. *„Komunikace posiluje nebo tlumí emoce a formuje postoje. Dokáže popudit, provokovat, iniciovat – i uchlácholit a zbrzdit druhého v jeho odhodlání.“⁹*

⁶ Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 6. odst. 1,2; s. 4

⁷ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál 2009, ISBN 978-80-7367-387-1; s. 26

⁸ PLAMÍNEK, Jiří. *Komunikace a prezentace*. 2. vyd. Praha: GradaPublishing, 2012, ISBN 978-80-247-4484-1; s. 200

⁹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál 2005, ISBN 80-7178-998-4; s. 21

Policejní vyjednaváč by měl dbát těchto pravidel:

- rozlišovat vzdělání osoby
- používat vhodná slova, intonaci a způsob projevu
- nenechat se vtáhnout do vyhroceného konfliktu
- mluvit klidně, vyrovnaně, zřetelně a v krátkých větách
- nevést monolog, dávat prostor druhé straně
- nechovat se povýšeně
- neupínat se k jednomu tématu, být pružný
- mluvit o přítomnosti, budoucnosti
- říct pravdu, co se bude dít dál
- nelhat, neslibovat, co nelze splnit

Policejní vyjednaváč by měl umět dobře improvizovat. Každá situace nese svá specifika, proto i dobrý policejní vyjednaváč by měl mít velkou slovní zásobu a umět jí vždy adekvátně použít k dané situaci.

Druhy komunikace při vyjednávání:

- 1) Verbální komunikace** – V prvních minutách je velmi důležité, jaká slova či věty vyjednaváč zvolí. Leckdy mohou ovlivnit celý způsob vedení vyjednávání, a proto je velmi důležité se na to mentálně připravit před zahájením vyjednávání. Vyjednaváč by se měl před zahájením vyjednávání pokusit zjistit co nejvíce informací o osobě v krizi, aby mohl na základě toho zahájit správně zvolenou verbální komunikaci.
- 2) Neverbální komunikace** – Vyjednaváč nemusí říct mnohdy ani slovo a může úspěšně navázat kontakt a vybudovat si důvěru u dané osoby. Může to být vhodný postoj, gesta, výraz, pohled, mimika, způsob oblékání, vzdálenost, ale i fonické projevy doprovázející právě komunikaci: povzdechy, pauzy, hlasitost, intonace a rychlost řeči. „*Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace.*“¹⁰

¹⁰ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-998-4; s. 81

1. 3. 2 Emoce

„Emoce je odvozená složitá sekvence reakcí na podnět a zahrnuje kognitivní hodnocení, subjektivní změny, autonomní a neurální aktivaci, impulzy k jednání a chování v takové podobě, které mají vliv na podnět, který vzbudil tuto složitou sekvenci.“¹¹

Dalším neméně podstatným prvkem u vyjednávání jsou bezpochyby emoce. Jedná se o psychologický faktor, který ovlivňuje celý průběh vyjednávání. Umění ovládat své emoce a pozorovat emoce osoby v krizi dělá vyjednače vyjednačem. Správné porozumění emocím může vést k úspěšnému výsledku vyjednávání. V žádném případě nemohou být emoce přehlíženy. Jsou jedním z klíčů do duše osoby.

1. 3. 3 Taktika a strategie

Zvolení vhodné taktiky a strategie vyjednávání je jednou z priorit. Vytvořit speciální taktiku, kterou si vyžaduje daná krizová situace. Proto je vždy důležité zjistit si před zahájením vyjednávání co nejvíce informací, aby mohl vyjednač nebo tým policejních vyjednačů, který může tvořit až pět vyškolených policejních vyjednačů, připravit dopředu vhodnou strategii a taktiku pro průběh vyjednávání. Může zahrnovat vyjednávání pod určitým tlakem, získávání důvěry, vyhodnocování rizik a zajištění bezpečnosti. Velkou roli při správné strategii sehrává spolupráce mezi policisty a ostatními zasahujícími složkami.

1. 3. 4 Kreativita

Mezi nedílnou součást prvků vyjednávání patří právě kreativita vyjednače při vyjednávání. Mít schopnost rychle, kreativně přijít s novými nápady, popřípadě reagovat na vzniklou situaci a vymyslet alternativní řešení může pomoci překonat krizový okamžik a najít nový způsob k dosažení daného cíle.

1. 3. 5 Bezpečnost

Bezpečnost je další z klíčových prvků při řešení krizových situací a měla by být prioritou při samotném vyjednávání. Dbát opatrnosti vůči životu. Jestliže se něco stane vyjednači, nejen, že se situace nevyřeší, ale je podstatné si uvědomit, že

¹¹ STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-282-9; s. 7

v první řadě je třeba chránit bezpečnost sebe samého. Pochopitelně je důležité dbát na bezpečnost života a zdraví všech účastníků. Proto je v první řadě nutné, aby vyjednávač v rámci možností sjednal takové podmínky, aby minimalizoval jakoukoliv újmu.

2 Proces policejního vyjednávání

Proces policejního vyjednávání je veden v určitých krocích, které na sebe relativně navazují, i když v průběhu vyjednávání se vzájemně překrývají, aby styl komunikace s osobou v krizi byl věrohodný. Tento proces probíhá k zvládnutí krizových situací, jako je zadržování rukojmí, barikádové situace, ozbrojení jedinci, násilné situace, demonstrace úmyslu sebevraždy, vzpoury ve věznicích, únosy, riziková zatýkání, anonymní telefonáty, vydírání státu a organizací.

Účelem policejního vyjednávání s osobou v krizi je navázat kontakt cestou cílené komunikace a vytvořit podmínky pro zklidnění a stabilizaci krizové situace. Cílem policejního vyjednávání je odvrátit osobu od krizového jednání a vyřešit krizi, pokud možno bez použití síly.¹² Policejní vyjednávání vyžaduje zvláštní schopnosti a dovednosti v komunikaci. Důležitými kroky policejního vyjednávání jsou umění aktivně naslouchat, vybudovat si patřičnou důvěru, vytvořit si s osobou v krizi určitý vztah, pak ji svým jednáním pozitivně ovlivnit a závěrem by měla být modifikace chování k prospěchu všech a následné vyřešení situace.

2. 1 Aktivní naslouchání

*„Byla nám dána dvě uši a jedna ústa a v tomto poměru bychom je měli i používat.“*¹³ Takto výstižně to poznamenal Shirley Taylor ve své knize. Na vyjednávacích přednáškách, které vedou kvalitní vyjednávači, koordinátoři dokonce uvádí, že naslouchání by mělo tvořit až osmdesát procent procesu vyjednávání. Policejní vyjednávač by měl umět daleko víc naslouchat osobě v krizi než vést monologové vyprávění. Často si policisté a lidé vůbec myslí, že vyjednávač by měl být převážně dobrý mluvčí. Ano, měl by umět plynule mluvit, nezadrhávat, být věcný, stručný, ale věty by měly být krátké a jasné. Daleko větší roli zde hraje právě aktivní naslouchání osobě v krizi. Vždyť policejní vyjednávač je často skutečně prvním člověkem v životě osoby v krizi, který aktivně a upřímně naslouchá, co říká a snaží se osobě porozumět a vcítit se do jejího současného stavu.

¹² Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 1. odst. 3,4; s. 1

¹³ TAYLOR Shirley, LESTER Alison. *Umění komunikace*. Praha: Knižní klub, 2010, ISBN 978-80-242-2770-2; s. 34

Aktivní naslouchání patří mezi efektivní nástroje krizového vyjednávání a klíčové dovednosti dobrého vyjednavče. Umění vyjednavče aktivně naslouchat vyvolává v hovořícím jedinci, jemuž je nasloucháno, pozitivní pocity. Osoba v krizi, která se svěří, může pociťovat vděčnost za to, že je jí někdo ochoten vyslechnout, aniž by ji odsuzoval, urážel, či jinak hodnotil.¹⁴

2. 2 Důvěra

Důvěra je klíčem ve všech mezilidských vztazích. Důvěřovat znamená spoléhat jeden na druhého. V policejním vyjednávání to platí mnohonásobně více. Vybudování si důvěry u druhého, u osoby v krizi, může být někdy značně obtížné, ba někdy se to nemusí ani podařit. Každopádně, jednou ji ztratit může znamenat ztratit ji navždy a u vyjednávání to může mít až fatální důsledky.

Důvěra je základ spolupráce, komunikace a udržení se v kontaktu. Mezi klíčové aspekty patří: otevřenost, empatie, porozumění, transparentnost, předvídatelnost.

Důvěra se prolíná celým procesem policejního vyjednávání a policejní vyjednavč o její vybudování neustále usiluje, je totiž základní podmínkou pro navázání raportu s osobou v krizi.

Pro vybudování a udržení si důvěry po celou dobu vyjednávání platí pro vyjednavče základní pravidla:

- ✓ NELHAT
- ✓ NESLIBOVAT, CO NEJDE SPLNIT
- ✓ FÉROVÉ JEDNÁNÍ
- ✓ VHODNÝ KOMUNIKAČNÍ STYL
- ✓ NESKÁKAT DO ŘEČI
- ✓ VZÁJEMNOST

¹⁴ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN. 80-7178-998-4; s. 123

„Politolog Axelrod ve svých experimentech doložil, že se vyplatí chovat se podle principu vzájemnosti „jak ty ke mně, tak já k tobě“ a být prvním, kdo je ochotný ke spolupráci. Koncipoval hru na téma spolupráce, ve které se toto pravidlo ukázalo jako nejlepší strategie vedoucí k vítězství. Tato jednoduchá strategie vypadá následovně: Pokud je protihráč rovněž přátelský a kooperativní, tak s ním spolupracujeme dále. Když nespolupracuje, tak příště reagujeme rovněž nekooperativně. Volíme tedy jakousi kontrolovanou odplatu, abychom protihráče opět přiměli ke spolupráci.“¹⁵

2. 3 Navázání kontaktu

Navázání kontaktu neboli vztahu s osobou v krizi je klíčem k úspěchu. U policejního vyjednávání se pro tuto fázi procesu převzalo slovo raport. Slovo raport je upravené z anglického slova rapport neboli vztah. Stalo se tak zcela běžným při vyjednávací komunikaci. Navázání raportu je tedy velmi důležitou fází v procesu policejního vyjednávání. Prakticky bez pozitivního vztahu založeného na důvěře by se nedalo ani dál vyjednávat. Dobře navázaný raport s osobou v krizi může výrazně ovlivnit úspěch celého procesu vyjednávání.

Raport představuje jistou kvalitu rozhovoru. Vyjednávač by měl navodit takovou atmosféru, aby se osoba, se kterou jedná, cítila dobře. Dobrý pocit z komunikace vede zpravidla k tomu, že se druhý člověk více uvolní, více svěří, bude spontánnější. Raport navazuje vyjednávač jasnou a zřetelnou komunikací, vlídností, trpělivostí, klidem, respektováním druhého, projevenou empatií, vstřícností, shovívavostí, pochopením a jinými technikami rozhovoru.¹⁶

Je nutné si však uvědomit, že pokud jednou navážeme dobrý raport, nemusí tomu tak být po celý průběh vyjednávání. Jelikož se vede vyjednávání s osobou v krizi, s jistými psychickými problémy, musí se předvídat, že dotyčný své chování a utvrzení může změnit.

¹⁵ EDMÜLER, Andreas a Thomas WILHELM. *Velká kniha manipulativních technik*. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3778-2; s. 54

¹⁶ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN. 80-7178-998-4; s. 262

Pro udržení správného a trvalého raportu je důležité se soustředit na:

- přátelskou a otevřenou komunikaci
- identifikaci společných cílů
- empatii
- aktivní naslouchání
- flexibilitu v kompromisech
- respektování názorů
- nikoho a nic nehodnotit, nekritizovat

2. 4 Ovlivňování

Ovlivňování je další důležitý krok při vyjednávání k dosažení stanovených cílů vedoucích k úspěšnému výsledku. Aby byla osoba v krizi ovlivněna směrem, kam vyjednávač potřebuje, je nutné se umět dobře dopředu připravit, mít znalosti o situaci, vytvořit si důvěru, mít připravenou taktiku vyjednávání, vhodně argumentovat, vytvořit si sympatie, být flexibilní a umět vytvořit cestu pro kompromisy. Policejní vyjednávač si potřebuje během vyjednávání vytvořit velký respekt. Poté bývá cesta k vzájemné dohodě snazší.

„Většinou část procesu přesvědčování (během něhož jedna osoba přiměje druhou, aby se podvolila jejímu požadavku) můžeme pochopit v rámci lidských tendencí odpovídat automaticky a zkratkovitě. Většina jedinců si v naší společnosti vytvořila vlastní soubor spouštěčů vyvolávajících souhlas, tedy soubor specifických informací, které nám za normálních okolností říkají, že naše podvolení se bude správné a prospěšné. Každý z těchto spouštěčů pro vyvolání souhlasu můžeme využít jako (přesvědčovací) zbraň, abychom lidi přiměli souhlasit s našimi požadavky.“¹⁷

2. 5 Modifikace chování

Modifikace chování je vrcholem celého procesu policejního vyjednávání s osobou v krizi, která by měla být s pozitivním výsledkem. Snaha a cíl vyjednávače je tedy

¹⁷ CIALDINI, Robert. *Vliv síla přesvědčování a manipulace*. Brno: Bizbooks, 2012, ISBN 978-80-265-0041-4; s. 30

modifikace neboli změna chování protějšší strany. Cíle mohou být pokaždé jiné. Záleží na tom, jaká krizová situace probíhá. Jestliže se jedná o demonstrování úmyslu sebevraždy, bude důležité, aby u osoby v krizi nastala taková změna v chování, že opustí od úmyslu demonstrování. U situace držení rukojmí bude pozitivní změna propuštění rukojmí.

3 Role policejního vyjednaváče

Role policejního vyjednaváče je podstatná především u řešení krizových situací. Tímto je myšleno např. braní rukojmí, únosy, barikádové situace, ozbrojení jednotlivci či jiní nebezpeční pachatelé, se kterými je prostor pro vyjednávání. V dnešní době má velmi často policejní vyjednaváč důležitou roli především při demonstrování úmyslu sebevraždy. Tento druh akcí zaměstnává vyjednaváče z velké části jejich akcí. Úkoly a cíle vyjednaváče, jak bylo výše napsáno, jsou zřejmé. Vyjednávat tak, aby bylo dosaženo mírového řešení bez použití násilí a minimalizovat rizika pro všechny zúčastněné.

3. 1 Role policejního vyjednaváče před samotným výjezdem

Práce vyjednaváče začíná samotným oznámením o krizové situaci. Tento moment je pro vyjednaváče velmi podstatný. Ujednotit si v hlavě tok myšlenek, zjistit si, co nejvíce potřebných informací k situaci a k osobám na místě. S těmito informacemi dobře naložit, analyzovat a připravit strategii vyjednávání. Požádat o spolupráci speciální složky policie, které se spolupodílí na strategii, například při braní rukojmí. Neméně důležitá je samotná mentální příprava vyjednaváče. Zpravidla bývají situace náročné, vypjaté a můžou se jakkoliv vyvíjet, proto by měl být vyjednaváč připraven na neočekávané události a umět je rychle řešit, měl by být flexibilní.

„Čínský generál a autor knihy umění války Sun-C' kdysi řekl: „Vítězní válečníci zvítězí nejprve ve své hlavě a teprve pak táhnou do války. Poražení válečníci nejprve táhnou do války a tu se snaží vyhrát.“ Vaše myšlení ovlivňuje vaše jednání. Myšlenky, které se vám rojí v hlavě těsně před vyjednáváním, mohou rozhodnout o tom, jestli proběhne úspěšně, nebo ne. Vaše myšlení předurčuje vaše vystoupení.¹⁸ Důležitost mentální přípravy je tedy zásadní u každého vyjednaváče. Jde respektive o krátké srovnání myšlenek před samotným vyjednáváním.

¹⁸ HOFMANN, T. *Vyjednávej jako agent FBI*. Beta Dobrovský, 2019, ISBN 978-80-7593-045-3; s. 67

Vyjednaváč si musí před zahájením vyjednávání uvědomit několik základních zásad:

- být přítomný v situaci tady a teď k danému případu
- nevytvářet si své předsudky k situaci a k osobě v krizi
- osoba v krizi musí mít prostor pro komunikaci
- snaha o vcítění se do dané situace osoby v krizi

Při tom všem je vyjednaváč ve spojení s vedoucím opatření a zajišťuje patřičné vybavení pro řešení krizové situace.

Seznam nezbytného materiálu pro vyjednaváče:

- megafon, mobilní telefon, powerbanka, radiostanice
- psací potřeby, voděodolná lepicí páska, popisovače
- čelová svítilna, ruční svítilna
- lehká balistická vesta
- voděodolný batoh
- zdravotní materiál

Dalším doporučeným materiálem vyjednaváče je:

- tabule, nástěnné hodiny
- navigace GPS, sluchátka
- teplá deka, karimatka
- těžká balistická vesta, balistická přilba¹⁹

Další materiál vyjednaváče je poté na zvážení každého jedince a jeho výběr je ovlivněn také konkrétní situací. Je vhodné mít u sebe teplé oblečení, které má pro sebe, ale může jej nabídnout také osobě v krizi, stejně tak jako svačinu, pití, ale například i cigarety, které mohou být leckdy pojítkem k navázání lepšího komunikačního vztahu.

¹⁹ Příloha č. 2 k pokynu policejního prezidenta č. 219/2022 čl. 1 a 2; s. 1

3. 2 Role policejního vyjednaváče po příjezdu na místo

Po příjezdu na místo krizového dění má již zpravidla vyjednaváč připravenou strategii postupu. Tu postupně realizuje. Spojit se na místě s policejní hlídkou nebo osobou, která byla nebo je s osobou v krizi v kontaktu, je nezbytné. Než vyjednaváč zahájí samotné vyjednávání, musí získat aktuální informace o situaci. Tím je myšleno: popis zúčastněných osob, počet pachatelů, počet rukojmích, identifikace zbraní, popis prostoru. To vždy záleží na dané situaci.

Důležitá je koordinace s týmem. S tím souvisí právě důležitá strategie a taktika zákroku. Vše musí být připravené, vše musí být dobře načasované. Vědět, kdo na místě velí a být s ním stále v kontaktu. Synchronizace s policisty a ostatními složkami integrovaného záchranného systému je klíčem k úspěchu.

3. 3 Role policejního vyjednaváče při samotném vyjednávání

Hlavním úkolem vyjednaváče je začít komunikovat s osobou v krizi nebo vyjednávat s pachatelem. To může probíhat z očí do očí, přes telefon, přes megafon nebo přes jakýkoli jiný adekvátní komunikační prostředek.

Postup policejního vyjednávání je:

- navázat kontakt
- vytvořit si důvěru protějšku
- průběžná spolupráce s krizovým týmem
- zajištění bezpečnosti všech zúčastněných osob včetně vyjednaváče
- analýza situace a emocí

Cílem policejního vyjednávání je:

- ochrana životů všech zúčastněných osob (vyjednaváč, rukojmí, pachatel)
- zamezit násilí
- získání potřebných informací
- získání potřebného času
- kapitulace pachatele

3. 4 Role policejního vyjednaváče po ukončení krizové situace

I po samotném ukončení vyjednávání není situace zcela ukončena, proto je stále role policejního vyjednaváče velmi důležitá.

Mezi povinnosti vyjednaváče po ukončení vyjednávání patří:

- udržet bezpečnost na místě situace (náhlá změna v chování, útěk)
- předání důležitých informací vedoucímu opatření
- předání důležitých informací ostatním členům týmu, včetně IZS
- poskytnutí psychologické podpory všem zúčastněným osobám
- sepsání závěrečné zprávy o průběhu vyjednávání
- provedení analýzy celé situace pro zdokonalení se při dalších situacích

4 Suicidium

„Sebevražda je aktem násilí obráceného vůči sobě. Může představovat extrémní a drastický způsob řešení krize. Je výrazem hlubokého zoufalství člověka, který neumí a nemůže anebo už nechce hledat jiné řešení své situace, který už nevidí jinou možnost, jiné východisko než spáchat sebevraždu.“²⁰

U tohoto pojmu je zapotřebí rozlišovat dvě základní definice:

1) Dokonané suicidium – „*Dokonané suicidium je charakterizováno jako sebepoškozující akt s následkem smrti, který je způsoben sebou samým s vědomým úmyslem zemřít.*“²¹ U dokonaných sebevražd se jen stěží dohledává motiv vedoucí k sebevraždě, avšak o to snáze se zjišťuje způsob spáchání sebevraždy.

2) Suicidální pokus – „*Suicidální pokus je definován jako každý život ohrožující akt s úmyslem zemřít, avšak nikoli s letálním koncem.*“²² Jedná se o akt, se kterým se veřejnost a zpravidla policie setkává mnohem častěji než s dokonanou sebevraždou. Osoby páchající tento akt mají v úmyslu svým jednáním spíše zastrašit, vydírat okolí nebo získat jistou výhodu anebo dokonce upozorňují na svou neúnosnou situaci a chtějí, aby to tak vnímalo i okolí.

Sebevražedné chování bývá motivováno různými faktory, včetně psychických, fyzických, emocionálních a sociálních problémů. Lidé, kteří takto smýšlejí a posléze i konají, prochází jistým duševním utrpením. Nenalézají žádné jiné řešení pro své problémy než přistoupit k těmto černým myšlenkám a činům.

Tato práce není přímo zaměřena na sebevraždy jako takové, avšak je nutné si vysvětlit základní definice, problémy s policejním vyjednáváním spojené a jistá fakta. Už jen proto, že největší podíl na výjezdu policejních vyjednávačů tvoří

²⁰ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004, ISBN 80-247-0586-9; s. 137

²¹ KOUTEK, Jiří a Jana KOCOURKOVÁ. *Sebevražedné chování*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-349-9; s. 29

²² KOUTEK, Jiří a Jana KOCOURKOVÁ. *Sebevražedné chování*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-349-9; s. 28

demonstrace úmyslu sebevraždy, které ne vždy skončí jen u demonstrace, ale síla rozhodnutí osoby v krizi k dokonání suicidia je tak velká, že ukončí svůj život. Z údajů Českého statistického úřadu o sebevraždách vyplývá, že počet lidí, kteří dobrovolně ukončí svůj život sebevraždou, má klesající trend. Prozatím nejnižší počet zemřelých sebevraždou byl v roce 2019, a to 1191. V následujících letech je úroveň počtu sebevražd podobně nízká, okolo 1200. Tento počet sebevražd je ve srovnání s rokem 1970 téměř dvojnásobný, a to 2824. Respektive v posledním desetiletí počet zemřelých sebevraždou kulminoval již na jeho počátku v roce 2012, kdy bylo zaznamenáno 1658 těchto úmrtí. ČSÚ vede statistiky již od roku 1876.²³

„Tendenci ukončit svůj život sami měli vždy výrazně vyšší muži než ženy. Počet sebevražd mužů byl po celou 2. polovinu 20. století minimálně dvojnásobný ve srovnání s počtem sebevražd žen. V druhé polovině devadesátých let se převaha mužů zvýšila na trojnásobek, od roku 2004 každoročně přesahuje čtyřnásobek počtu žen. V posledním pětiletém období 2017–2021 na jednu sebevraždu ženy připadlo 4,1 sebevražd mužů, když sebevraždou zemřelo v průměru ročně 1 027 mužů a jen 250 žen. Nejvyšší počty sebevražd páchali po celé 21. století čtyřicátníci a padesátníci. S rostoucím věkem poté zastoupení sebevrahů na všech zemřelých klesá.“²⁴

Chování naznačující sebevraždu:

- mluvení o sebevraždě
- zjevná izolace od lidí
- shánění sebevražedných prostředků (léky, lano, zbraň)
- uzavření se do sebe, bez zájmu o ostatní lidi a věci
- užívání ve větším množství drog a alkoholu
- psaní zpráv na rozloučenou, uzavírání finančních záležitostí
- riskantní bezohledné chování (nebezpečná jízda na motorce, autem)

²³ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sebevraždy [online] 28. 8. 2023 [cit. 8. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj>

²⁴ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sebevraždy [online] 28. 8. 2023 [cit. 8. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj>

Situace, které často vedou k sebevražednému chování:

- úmrtí v rodinném kruhu
- nevyléčitelné onemocnění osoby nebo jeho blízkých
- rozvod, rozchod s partnerem
- ztráta zaměstnání, postavení v životě, sebeúcty, finančních prostředků
- psychické problémy (deprese, úzkost, bipolární porucha, schizofrenie)
- omamné a psychotropní látky
- náboženské a kulturní faktory

4. 1 Rizikové skupiny osob mající sklon k suicidiu

- a) lidé mající deprese
- b) lidé mající úzkostní poruchu
- c) lidé s poruchou osobnosti
- d) lidé s chronickými bolestmi
- e) lidé s bipolární poruchou
- f) lidé s posttraumatickou stresovou poruchou
- g) lidé ze sexuálních menšin
- h) lidé, kteří již se jednou o sebevraždu pokusili
- i) lidé závislí na omamných a psychotropních látkách
- j) lidé žijící v obtížných sociálních a životních situacích

U lidí, kteří trpí nějakou zdravotní poruchou, a bývá neléčená, často dochází k sebevražedným myšlenkám. Velkou roli u těchto rizikových skupin hraje, zda se jim dostává odpovídající profesionální pomoc a především kdy.

4. 2 Suicidální prevence a intervence

Sucidální prevence zahrnuje opatření a intervence, které jsou zaměřené na eliminaci rizika sebevraždy. Lidem v ohrožení poskytují značnou podporu. Suicidální intervence je tedy jednou z forem krizové intervence. Lze ji charakterizovat jako krizovou intervenci v případě suicidálního chování. Krizová

intervence se zaměřuje na ty prvky klientovy minulosti, ale i budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací.²⁵

Prevence je velmi důležitou již u dětské psychologie a psychiatrie. Cílem prevence je snaha snížit výskyt suicidálního chování v populaci. Pokud se u jednotlivce objeví, pak je snaha oslabit negativní dopad suicidálního chování do budoucnosti jeho života, ale i života jeho nejbližších. Pochopitelně má prevence za snahu, aby jedinec již suicidální chování neopakoval.

Máme tři typy suicidální prevence:

- 1) Primární prevence - je zaměřena na snížení výskytu poruchy v lidské populaci a na eliminaci příčinných a rizikových faktorů, které mohou vyvolat vznik poruchy. Je orientovaná na osoby, u kterých doposud nemusí být zřejmé žádné znaky klinické poruchy. Dbá se na podporu duševního zdraví.
- 2) Sekundární prevence – ta je už zaměřena na včasné zachycení a léčbu klinických projevů. U tohoto typu se hovoří právě o krizové intervenci. Tato prevence je prováděna u takových osob, které označujeme jako rizikové.
- 3) Terciární prevence – snaha o zmírnění následků klinické poruchy a zabránit jejímu opakování.²⁶

Krizovou intervencí tvoří různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence zahrnuje především pomoc psychologickou, lékařskou, sociální, právní.²⁷ Krizová intervence vyžaduje velmi citlivý, individuální a ohleduplný přístup od profesionální osoby v této problematice.

Znaky krizové intervence jsou:

- včasná pomoc
- redukce ohrožení

²⁵ VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007, ISBN 97-8807-3673-420; s 60

²⁶ KOUTEK, Jiří a Jana KOCOURKOVÁ. Sebevražedné chování. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-349-9; s. 106

²⁷ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004, ISBN 80-247-0586-9; s. 15

- plná koncentrace na problém v danou chvíli
- citlivý a individuální přístup
- aktivní naslouchání, empatie a podpora emocí
- intenzivní zapojení krizového intervenanta
- orientace na budoucnost
- podpora od nejbližších rodinných příslušníků

5 Nasazení policejního vyjednavče

V současné době je v republice s platným osvědčením policejního vyjednavče okolo 150 policistů. Pokyn policejního prezidenta o vyjednavčích plně opravňuje nasazení policejních vyjednavčů při demonstrování úmyslu sebevraždy, držení rukojmí, barikádových situací, ale i ve věznicích. Jednoduše řečeno, policejního vyjednavče lze využít v situacích, kde může přispět k vyřešení krizové situace, a to mírovou cestou bez použití násilí. Pokyn policejního prezidenta usnadňuje dosažitelnost policejních vyjednavčů pro integrovaná operační střediska jednotlivých krajských policejních ředitelství.

Nasazením policejního vyjednavče je třeba si uvědomit, že se nasazuje osoba s nadprůměrnou komunikační schopností a psychologickými zkušenostmi, která má za cíl deeskalovat situaci a minimalizovat možné riziko násilí. Prací policejního vyjednavče v takové situaci je udržovat vhodnou komunikaci, poskytovat podporu osobě v krizi nebo policejnímu týmu a hledat společně alternativní řešení pro danou situaci.

5. 1 Demonstrování úmyslu sebevraždy

K demonstrování úmyslu sebevraždy (dále jen „DÚS“) bývá policejní vyjednavč vyslán nejčastěji, jak uvádí statistiky vedené na Útvaru rychlého nasazení (dále jen „ÚRN“) v Praze, až z 82 procent. DÚS patří do kompetence integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“).

Pod pojmem DÚS se skrývá nepříznivá situace osoby v krizi, která dává verbálně nebo svým vystupováním najevo, že chce spáchat sebevraždu a hrozí, že jí může bezprostředně dokonat. Na její záchranu bývají přivolány složky IZS, které se snaží společnými silami osobě zabránit, aby tak nekonala. Při neúspěšném ústním přesvědčování dochází i k přímému fyzickému zákroku.

„Osoba od svého jednání může upustit dobrovolně anebo je potřebné využít některého ze zákonných důvodů k přerušení jejího jednání s využitím příslušných oprávnění daných právními předpisy.“²⁸

„Cílem zásahu složek IZS je odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých činnostmi osoby demonstrující úmysl spáchat sebevraždu, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví nebo majetku a vedoucí k přerušení jejich příčiny.“²⁹

Vyjednávání na místě je v kompetenci pouze Policie České republiky (dále jen „PČR“). Na místě je tak zpravidla vedoucí pracovník PČR, který má pohotovost a kvalifikovaný policejní vyjednaváč. PČR pak koordinuje další postup i ostatním složkám IZS. Vše je vedeno vzájemnou spoluprací za účelem pozitivního výsledku.

„Velitelem zásahu je obvykle příslušník Policie ČR. Do příjezdu Policie ČR řídí součinnost složek IZS velitel jednotky požární ochrany nebo vedoucí lékař zdravotnické záchranné služby.“³⁰

Policejní vyjednaváč u DÚS má roli prostředníka mezi osobou DÚS a ostatními složkami IZS. Měl by umět posoudit, vyhodnotit, zda situace je dál vhodná pro vyjednávání nebo zda volit jiné řešení, například fyzický zákrok. Důvodů může být celá řada, například osoba trpící duševní poruchou schizofrenie. Zde se jen stěží dá budovat důvěra. Nebo osoba, která stojí na parapetu okna v 6. patře již delší dobu bez jídla a pití, popřípadě nutných léků. Hrozí pak nechtěný pád, a proto je třeba fyzicky jednat.

„Podle českého právního řádu sebevražda ani příprava není trestným činem ani přestupkem, takže veškeré zákroky k potencionálnímu sebevrahovi je nutné vést

²⁸ Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

²⁹ Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

³⁰ Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

bud' jako k osobě nemocné (důvodné podezření na duševní nemoc nebo intoxikaci psychoaktivními látkami), případně jako k osobě, která svým jednáním ohrožuje svůj život anebo život nebo zdraví jiných osob nebo majetek.“³¹

„Při zásahu zpravidla dojde ke krátkodobému omezení osobní svobody nebo i k zajištění osoby, která svým jednáním bezprostředně ohrožuje svůj život, anebo život nebo zdraví jiných osob nebo majetek.“³²

„Omezit osobu na právech nebo ji zajistit je možné pouze na základě zákonného zmocnění, ve kterém musí být stanoveny konkrétní důvody a způsob omezení nebo zajištění, neboť se jedná o výrazný zásah do základních lidských práv a svobod.“³³

Při plnění tohoto zákroku lze omezit osobu na právech dle:

- § 28 trestního zákoníku č. 40/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
- § 14 odst. 1 písm. a) zákona č. 283/91 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů,
- § 23 odst. 4 zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů,
- § 19 odst. 3 písm. a) zákona č. 239/2000 Sb., o IZS, ve znění pozdějších předpisů,
- zákona č. 553 /1991 Sb., o obecní policii, ve znění pozdějších předpisů.³⁴

5. 2 Barikádová situace

Barikádová situace je další nepříznivou situací, u které je nutné nasazení policejního vyjednavče s policejním týmem. Bývá to z hlediska organizace podstatně náročnější.

³¹ Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

³² Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

³³ Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

³⁴ Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. *Demonstrování úmyslu sebevražd*. Č.j.: PPR-98-3/SKR-2007

Barikádovou situaci lze vysvětlit tak, že osoba v krizi vytvoří jistou bariéru neboli překážku, která brání efektivní komunikaci nebo řešení problému s druhou stranou. Tyto bariéry mohou být fyzické, mentální nebo emocionální, kdy se jednotlivé osoby uzavírají ve svých názorech a odmítají naslouchat nebo hledat kompromis.

Důvodem může být vyjádření jistého nesouhlasu s nějakým rozhodnutím, politikou, stavem věcí, a tím upozorňují na své názory nebo požadavky. Často si touto situací vyžadují pozornost médií.

Barikádová situace může mít charakter s poklidným vyjednáváním a hledáním řešení a kompromisů, ale může také končit za použití možného násilí bezpečnostních složek. Barikádové situace jsou dle statistik ÚRN řešeny policejními vyjednaváči ve třinácti procentech z celkové činnosti.

5. 3 Zadržování rukojmí

Tato situace v České republice nastává poměrně zřídka, ve statistikách ÚRN je uvedeno jedno procento. Nicméně o to složitější situace se jedná. Zpravidla to bývá dlouhý proces vyjednávání a je u něj nasazen velký počet osob a bezpečnostních složek. Často se jedná o náročné a vypjaté akce, při kterých se často spolupracuje s Útvarem rychlého nasazení a jeho vyjednavacím týmem v čele s národním koordinátorem. Ideálním cílem je propuštění rukojmí bez zranění a kapitulace pachatele.

5. 4 Nepokoje a vzpoury ve věznicích

Spolupráce policejních vyjednaváčů s vězeňskou službou je nastavena na dobré úrovni. Krajsí koordinátoři PČR školí a přednáší zaměstnancům vězeňské služby pro případy nepokojů a vzpour ve věznicích. V případech těchto incidentů na místo jede i policejní vyjednaváč nebo tým policejních vyjednaváčů, který za spolupráce vězeňské služby řeší situaci.

Mezi další situace, u kterých bývají policejní vyjednavací nasazeni, jsou únos a vydírání. I zde je třeba stoprocentní spolupráce policejních složek. Jelikož se jedná o trestné činy, jsou v kompetenci pouze Policie České republiky.

Policejními složkami, které se podílejí na vzájemné koordinaci řešení situace, jsou:

- policejní vyjednavací ÚRN PČR a jeho vyjednavací tým
- policejní vyjednavací Krajského ředitelství PČR a jeho vyjednavací tým
- příslušníci pořádkové policie PČR
- příslušníci pyrotechnické služby PČR
- policisté zásahové jednotky Krajského ředitelství PČR

PRAKTICKÁ ČÁST

6 Charakteristika výzkumu

Teoretická část této diplomové práce zahrnovala základní klíčové pojmy k dané problematice policejního vyjednávání. Dále zahrnovala dané prvky a proces samotného vyjednávání v praxi a možnosti nasazení policejního vyjednavče.

V praktické části jsou uvedeny závěry a zjištění z teoretické části v komparaci s reálnými případy z vyjednávání. Porovnáním teorie s praxí bývá vždy největším přínosem pro další podobné situace. Obsah této části tvoří dvě kazuistiky – analýza zkušenosti autora. Jejich cílem je v návaznosti na teoretické poznatky z úvodní části této práce identifikovat a analyzovat sociálně psychologické faktory, které ovlivnily průběh policejního vyjednávání.

Situaci vyjednávání chápeme z pohledu situačně dispozičního přístupu, tzn. kromě osobnostních dispozic vyjednavče je nutné při analýze situace brát v úvahu i situační proměnné (situační vlivy) v podobě konkrétních podmínek, v nichž vyjednávání probíhalo.

Byly proto vybrány dvě situace z policejního vyjednávání, které nesou mnoho psychologických aspektů, ať už pozitivních, tak i negativních, ze kterých je reálná možnost se poučit do dalších podobných situací.

6. 1 Cíle práce

Cílem kvalitativního výzkumu je hloubková studie konkrétních případů, ze kterých je získán dostatek detailních a komplexních informací studovaného jevu.³⁵ Hlavním cílem této diplomové práce bylo vytvořit soubor relevantních poznatků o procesu policejního vyjednávání, jako komunikačně náročné situaci se zaměřením na identifikaci a analýzu jednotlivých faktorů, které tento proces pozitivně i negativně ovlivňují.

³⁵ ŠVARÍČEK, R., K. ŠEĎOVÁ, a kol., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014, ISBN 978-80-262-0644-6; s. 13

6. 2 Úkoly práce

- ✓ seznámení se s teorií policejního vyjednávání z domácí a zahraniční literatury
- ✓ seznámení se s procesem kvalitativního výzkumu z odborné literatury
- ✓ výběr dvou reálných příběhů z oblasti policejního vyjednávání
- ✓ shromáždění a analýza psychologicky relevantních poznatků, které pozitivně i negativně ovlivňují policejní vyjednávání v daných přípěžích
- ✓ komparace a analýza dat zjištěných z terénního šetření
- ✓ vyhodnocení sociálně psychologických faktorů, které ovlivňují policejní vyjednávání a ukázat jakým způsobem

6. 3 Užitá metoda a analýza dat

K dané problematice této práce byla zvolena jedna z metod kvalitativního výzkumu. Konkrétně se jedná o případovou studii dvou událostí, které jsou z problematiky policejního vyjednávání.

Detailní studium jednoho nebo několika případů je považováno za jeden z možných způsobů, jak porozumět složitým sociálním jevům. Případová studie je užitá také jako výzkumná strategie přinášející užitek nejenom pro výzkumné „objekty“ (vyjednače a osoby v krizi), ale i pro teorii jednotlivých disciplín.³⁶

Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním jednoho případu lépe porozumíme jiným podobným případům. Na konci studie se zkoumaný případ vřazuje do širších souvislostí. Zkoumáním jisté události, vztahů a rolí zahrnují analýzu interakce vyjednače a osoby v krizi. Výsledkem je hledání vzorce chování, evaluace, zkoumání procesů změn a adaptace.³⁷

³⁶ ŠVARÍČEK, R., K. ŠEĎOVÁ, a kol., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014, ISBN 978-80-262-0644-6; s. 96

³⁷ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portal, 2005, ISBN 80-7367-040-2; s. 103

6. 4 Metodika práce

1. Studium doporučené literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Kompletace jednotlivých materiálů.
3. Formulace teoretických podkladů.
4. Výzkum (rozbor kazuistiky), kde byly vybrány dva reálné případy z policejního vyjednávání, které obsahují mnoho relevantních poznatků, které jak pozitivně, tak negativně ovlivňují proces samotného vyjednávání. Rozbor kazuistik byl veden kvalitativním výzkumem, kde jednotlivé otázky byly řádně zkonzultovány s vedoucím této práce, aby dosahovaly patřičné úrovně výzkumu.
5. Interpretace získaných dat.

6. 5 Struktura situace vyjednávání

- jednání aktivního účastníka – osoby v krizi
- objekt aktivity (vyjednaváče)
- jednání a činnost ostatních účastníků situace
- prostředky, které se použily
- podmínky

Pozn. Jednání účastníků je podmíněno existujícími podmínkami.

6. 6 Analýza vyjednávacího procesu

- komunikace a jednací strategie (jaký styl byl veden)
- problémy a konflikty (během vyjednávání)
- rozhodování (klíčové momenty)

7 Popis DUS (skok z okna)

Oznámení:

Na linku 158 operačního střediska Krajského ředitelství Policie České republiky (dále jen „KŘ PČR“) dne 30. června 2021 v 12:05 hodin byla přijata informace od občana o muži, který chce zřejmě spáchat sebevraždu skokem z okna. Místem události bylo okresní město. Obsahem oznámení byla informace o starším muži vyhrožující sebevraždou skokem z okna, které se nacházelo ve třetím patře veřejnosti přístupné administrativní budovy v centru města s uvedením přesné adresy.

Prvotní opatření v rámci operačního střediska:

Vyslání hlídky PČR, vyslání Hasičského záchranného sboru (dále jen „HZS“) a Zdravotnické záchranné služby (dále jen „ZZS“) na místo události, zajištění přítomnosti místně příslušného policisty proškoleného v rámci specializace na krizové vyjednávání. Taktéž na místo události vyslána Zásahová jednotka Krajského ředitelství policie České republiky (dále jen „ZJ KŘP ČR“) s vyjednavčem.

Opatření na místě události:

PČR – zajištění bezpečnostní uzávěry místa události (vzhledem k centru města velmi problematické a v podstatě nemožné izolovat osobu sebevraha s kolemjdoucími a přihlížejícími osobami). Vyslání ZJ KŘP ČR s dalšími specialisty v rámci řešení krizového vyjednání.

HZS – zajištění bezpečnosti zúčastněných osob – opatření k možnému zajištění bezpečnosti a pomoci osobě v krizi, zajištění bezpečnosti ostatních zúčastněných osob v důsledku možného pádu osoby v krizi, zajištění technického materiálu.

ZZS – připravena poskytnout rychlou lékařskou pomoc.

V této době se na místě nacházelo vozidlo ZZS, vozidlo s družstvem HZS, uniformovaní policisté Obvodního oddělení policie České republiky (dále jen „OOP ČR“) a Městské policie (dále jen „MP“), kteří prováděli uzávěru místa události.

Zahájení krizového vyjednávání:

Dle prvotního kontaktu s osobou v krizi bylo vyjednávajícím policistou zjištěno, že osoba reaguje nepřírozně, nemá zájem o jakékoliv navázání osobního kontaktu s vyjednávajícím policistou a velmi obezřetně reaguje na veškerý pohyb osob v jejím okolí. Toto prvotní navázání kontaktu s osobou v krizi provázela řada negativních vlivů. Zejména jeho reakce na osoby v okolí včetně její slovní reakce na slovní komentáře a evidentně velký stres této osoby na danou situaci.

Vzhledem k prvotním problémům učiněn pokus vyjednávajícím policistou o opětovné kontaktování osoby zevnitř budovy, z chodby v blízkosti okna, kde se nacházela osoba v krizi. Situace na tomto místě byla pro vyjednávání velmi nepříznivá. Osoba negativně reagovala na přítomnost osoby za svými zády a neustále se soustředila na prostor před sebou a reagovala jen na slovní ataky z okolí. Na základě těchto skutečností a vzhledem k zajištění větší bezpečnosti osoby v krizi se vyjednávající policista přesunul před budovu k místu příznivému pro další vyjednávání. Po dohodě s přítomným velitelem zásahu proběhla další koordinace opatření na místě, tak aby se minimalizovaly vnější rušivé vlivy, které by mohly průběh vyjednávání negativně ovlivňovat (širší policejní uzávěra, eliminace nežádoucích osob v budově i před budovou za využití jiných odchodových cest apod.). Ve stejné době došlo k příjezdu ZJ KŘP na místo události, jejími členy provedena kontrola dosavadních opatření, vyjednávač ZJ KŘP se spojil s vyjednávajícím policistou, kdy došlo k předání informací o dosavadním průběhu vyjednávání a získaných informací o osobě v krizi. Z těchto informací vyplynulo, že s osobou vyhrožující sebevraždou je muž v důchodovém věku, který je enormně ostražitý. Odmítá jednat s policistou z budovy ve třetím patře, kdy reaguje i na osoby v okolí za uzávěrou. Kroky k navázání raportu byly velmi komplikované a dosavadní průběh vyjednávání nepřinesl zásadních poznatků k totožnosti osoby ani k důvodu vyhrožování sebevraždou.

Průběh vyjednávání:

Situace v době příjezdu ZJ KŘP byla v poměrně nezměněném stavu, muž stál na parapetu okna, působil velmi nervózně, neustále se ohlížel kolem sebe směrem

dovnitř budovy, ale i nebezpečně se nakláněl směrem pod sebe, kde se nacházel hlavní vstup do budovy. Jeho chování bylo až paranoidní a bylo zřejmé, že si neustále ověřuje, zda nikdo na místě nečiní žádné kroky k jeho eliminaci. Veškerá snaha při vyjednávání narážela na problém, kdy se muž nesoustředil na tyto snahy o navázání hovoru, odpovídal útržkovitě a jeho odpovědi nepřinášely takové informace, které by umožnily rozvíjet hovor jakýmkoli směrem. První pozitivní signál přinesl opakovaný apel na uklidnění muže a jeho posazení se na rám okna. Operativní informace o totožnosti muže a jeho soukromých aktivitách byly vyjednávajícím policistou implementovány do rozhovoru, ale bez reakce muže na zmíněné. Další pozitivní signál přinesla učiněná nabídka donášky vody, jídla nebo případně cigaret. Muž tuto možnost sice odmítl, ale za nabídku poděkoval s tím, že zatím nic nepotřebuje, možná později. Apel vyjednače na rodinu, kamarády, zájmové aktivity, osobní pomoc policisty s navázáním kontaktů se státními a nestátními institucemi při řešení v tíživé situaci sice přinášela jeho kladný ohlas, ale celkově nepřinesla zásadnější posun v dané situaci. Muž za veškeré snahy vždy poděkoval s konstatováním, že si to rozmyslí, že ještě potřebuje chvíli na rozmyšlenou, ale vzápětí se situace a reakce muže vrátily do původního stavu. Ostražitost sebevraha byla neustále velmi vysoká. Postupně drobnými zmínkami naznačoval neúplné informace o životní situaci, ve které se nachází. Naznačil, že jeho situace nemá jiné východisko, než řešení sebevraždou, už nemá pro koho žít, jeho zdraví je velmi špatné. Nic bližšího ke své osobě nebo životní situaci nesdělil a bylo evidentní, že ani sdělit nechce.

Pozitivně bylo možné hodnotit, že se muž již více soustředil na rozhovor s přítomným vyjednačem, reagoval na žádosti, aby se posadil na rám okna a odpočinul si. Občas nahodile vyjednače sdělil, že sám sebe překvapil, že to takhle dlouho zdravotně vydržel, že to nečekal, že na tom bude tak dobře. K tomuto konstatování na dotaz policisty nic bližšího nechtěl uvést, jeho zdraví jako zásadní důvod jeho sebevraždy popřel, útržkovitě naznačil, že se jedná o více problémů, které se již dlouhodobě táhnou a nemají řešení. Muž neustále rezolutně upozorňoval, že jestli se někdo o něco v rámci jeho záchrany pokusí bez jeho vědomí, tak rovnou skočí, kdy neustále vše bedlivě sledoval. Z neupřesněného důvodu náhle požadoval, aby přítomné vozidlo ZZS, které stálo v dohledu místa

události, odjelo pryč, že ho tam nechce. Na vozidla PČR a HZS nijak nereagoval, jejich přítomnost toleroval bez komentáře. Vyjednávačem byl opětovně ujišťován, že nikdo nebude nic činit bez toho, aby o tomto byl předem informován (vše, co bude činěno pro jeho záchranu, bude s ním vždy konzultováno a činěno jen s jeho souhlasem, dle předem domluveného scénáře). Z chování muže a z jeho reakcí bylo čím dále více zřejmé, že se jedná o duševně narušenou osobu. Veškeré snahy o změnu stávající situace nepřinášejí žádné výsledky. Samotné vyjednávání přinášelo muži pozitivní reakce a ohlasy, ale vzápětí bez jakékoli příčiny se vyjednaná pozice vrátila na počátek. Muž působil inteligentně, měl přiměřené reakce, smysluplné odpovědi a z jeho reakcí nebylo znatelné, že by byl pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo léků. Na dotaz, proč o sobě nechce cokoli říci nebo sdělit něco bližšího k důvodům svého jednání, muž sděloval, že k tomu má své důvody.

Reakce muže i po několika hodinách byly velmi obezřetné, až paranoidní. Neustále sledoval dění za sebou, v okolí a i pod sebou, což bylo velmi nebezpečné. Situace byla velmi komplikovaná. Pokus o mužovu záchranu nebyl ze strany ZJ KŘP možný kvůli velké míře rizika, že tato činnost policie spustí mužovu reakci a svou výhrůžku ukončí sebevraždou. Po předchozí konzultaci s velitelem zásahu HZS ohledně záchranné seskokové plachty bylo zjištěno, že tento záchranný prvek již není z důvodu bezpečnosti v rámci HZS používán, kdy je vyřazen z výzbroje. K seskokové nafukovací matraci byla poskytnuta informace, že jeho instalace trvá několik minut a nelze ji provést skrytě. Tento záchranný prvek slouží k záchraně osob, které s HZS spolupracují, a není určen k záchraně osob, které nespolupracují. V rámci improvizace byly nabídnuty dvě sportovní dopadové matrace sloužící jako bezpečnostní prvek k ochraně hasičů při výcviku na hasičské věži pro zmírnění následků pádu. Zasahující členové HZS tyto matrace připravili u vstupu do budovy a to v místě, kam muž ze svého místa neviděl, ale zároveň v blízkosti případné dopadové plochy. Samotné matrace byly postaveny tak, aby je bylo možné na smluvený signál vhodit na požadované místo.

Veškeré snahy a pokusy navázat s mužem vhodné téma, které by přinesly změnu v dosavadním vyjednávání, nebyly osobou v krizi akceptovány a nepřinášely rozsáhlejší komunikaci nebo důležitá zjištění. Muž sice reagoval na dotazy

a podněty, kdy vyjednávačům neustále děkoval za veškerou snahu mu pomoci, ale zároveň je informoval o tom, že na jeho rozhodnutí to již nic nezmění. Muž neustále sledoval hodinky a opakoval, že je překvapený, že to takto dlouho vydržel. Následně začal policii osočovat, že na něj pootevřeným oknem pouští nějaký jedovatý plyn. Na to byl vyjednávajícím policistou několikrát ujištěn, že se nic takového neděje, že policie žádným plynem nedisponuje a ani není důvod, proč by toto policie cokoliv činila. Po sedmi hodinách náročné komunikace se osoba začala potýkat s halucinacemi optickými i auditivními. Vidí lasery, osoby na střechách s útočnou puškou, slyší někoho a něco v místnosti. Hlas sebevraha je tišší, začíná trochu drmolit, projevuje se únava až vyčerpání. Reakcí vyjednávačů je snaha uvést osobu zpět do reality. Muž si toto nenechal vysvětlit a nekontrolovaně sledoval vše kolem sebe a za sebou. Jeho reakce byly nepředvídatelné a velmi chaotické. Následně se muž při kontrole v prostoru pod sebou nekontrolovaně naklonil a tím ztratil rovnováhu. Vzhledem k tomuto vývoji a rizikové situaci byly nasazeny výše uvedené matrace, do kterých muž následně spadl. Ihned po jeho dopadu a vzhledem k evidentním poraněním dolních končetin byla zahájena přítomnými členy HZS první pomoc a na místo byla povolána ZZS, která byla dislokována do vedlejší ulice. Po stabilizování byl těžce zraněný muž převezen do nemocnice, kdy bohužel již při převozu na následky svých zranění zemřel.

Zhodnocení vyjednávání:

Výše uvedená situace, sebevrahem zvolené místo i samotné vyjednávání bylo velmi náročné. Centrum města přinášelo mnoho rušivých jevů jak pro samotné vyjednávání, tak i pro policejní opatření a v neposlední řadě i pro osobu v krizi. Vyjednávání trvalo více jak 8 hodin, kdy oba vyjednávající policisté nepřetržitě stáli pod místem, kde muž hrozil sebevraždou, což bylo velmi fyzicky náročné. Velmi stresující byla i absence jakýchkoliv informací, jak od muže v krizi, tak v rámci operativních šetření k zjištění jeho totožnosti apod. Pro mužovu záchranu byly učiněny veškeré kroky, které bylo možné v rámci dané situace využít. Bohužel situace na místě a mužovo chování neumožnilo úspěšně dokončit tuto snahu o jeho záchranu.

Poznatky z této situace:

- náročnost míst pro zajištění policejní uzávěry v rámci bezpečnostních opatření tohoto typu (centrum města, přihlížející osoby z ulice i oken, výskyt osob v rámci místa výkonu práce)
- personální náročnost v rámci nasazení sil a prostředků PČR
- koordinace činností PČR, HZS, ZZS, MP a dalších zasažených subjektů (provozovatelé budov a zařízení apod.)
- znalost možností pro nasazení bezpečnostních prvků pro záchranu osob
- koordinace informací
- materiální podpora v rámci časově náročných situací (pití, jídlo)

Závěr:

Totožnost muže byla následně zjištěna, až z dokladů, které měl při sobě. Následným šetřením se podařilo vysvětlit mužovo zvláštní chování a až paranoidní obezřetnost. Z policejních informačních systémů bylo zjištěno, že se tento muž již v minulosti pokusil o sebevraždu skokem z okna. V tomto jednání mu však bylo zabráněno ZJ KŘP, která využila mužovu nepozornost a vnikla násilím do bytu a muže vtáhla z okna dovnitř. Předchozí vyjednávání probíhalo velmi podobně a trvalo po dobu 6 hodin. Vzhledem k příhodné situaci na místě a mužovy neznalosti s činnostmi PČR byl po předchozím bezvysledném vyjednávání umožněn zákrok a mužova záchrana.

Na základě této zkušenosti muž zcela vědomě mátl policisty a nechtěl prozradit svou totožnost. Taktéž si pro místo vykonání sebevraždy vybral město, které bylo na druhé straně republiky, aby nedošlo k náhodnému propojení jeho předchozího pokusu s výše uvedenou událostí nebo jeho osobou. Z dalšího šetření bylo taktéž zjištěno, že sebevrah byl silný diabetik a musel pravidelně užívat inzulin. Proto měl vymyšlen plán, že neužije potřebnou dávku inzulinu, což mu způsobí zdravotní potíže, které vyústí v jeho bezvědomí a následný nekontrolovaný pád z okna. Při neúspěšném pokusu o sebevraždu měl policistům přiznat, že k vykonání sebevraždy vlastní vůlí neměl dost odvahy.

Psychologická podstata situace:

Hlavní aktéři: policista vyjednávač územního odboru, policista vyjednávač zásahové jednotky, osoba v krizi

Charakter situace: vyjednávání s osobou v krizi při demonstraci úmyslu sebevraždy vyústující v dokonání sebevraždy

Objekt aktivity (vyjednávače): vyjednat, aby osoba v krizi bez použití násilí upustila od demonstrace úmyslu sebevraždy a nedokonala sebevraždu

Jednání a činnost ostatních účastníků: dosahový důstojník územního odboru, hlídka PČR, strážníci MP, osádka ZZS, družstvo HZS, tým ZJ KŘP, osoby pohybující se v blízkosti události, výjezdová skupina SKPV

Prostředky použité v situaci: verbálně vedená komunikace vyjednávačů s osobou v krizi, připraveny dva týmy zásahové jednotky k eventuálnímu zákroku (jeden tým ze střechy budovy pomocí slaňovacích prostředků, druhý tým stojící za dveřmi), policisté PČR a strážníci MP pro uzavření místa události, družstvo HZS (příprava dopadové matrace a poskytnutí první pomoci), osádka ZZS (odborné ošetření osoby)

Podmínky na místě události: frekventované místo (centrum okresního města), frekventovaný čas (hodně osob v okolí místa události), nevhodné pokřikování lidí (skoč, na to nemáš, nezdržuj), prvotní nekoordinovaný postup IZS (aktivní členi HZS), profesionální interakce mezi vyjednávači (vzájemná podpora, střídání v komunikaci, přenos informací k velcímu důstojníkovi), velká vzdálenost pro vyjednávání (špatná slyšitelnost)

7. 1 Analýza kazuistiky – hledání odpovědí na následující otázky

- 1) Informace, které měli vyjednávači k dispozici.
- 2) Jak došlo k navázání kontaktu?
- 3) Jak proběhlo vyjednávání?
- 4) Ve které fázi došlo k zhoršení – zlepšení?
- 5) Krizové okamžiky.
- 6) Co bylo výsledkem?
- 7) Co bylo příčinou konečného výsledku?

7. 1. 1 Informace, které měli vyjednaváči k dispozici

Informace z Integrovaného operačního střediska (dále jen „IOS“) pro prvního vyjednaváče z územního odboru: *„Muž vyhrožuje sebevraždou skokem z okna, které se nachází ve třetím patře veřejnosti přístupné administrativní budovy v centru města.“*

Informace z IOS pro vyjednaváče zásahové jednotky *„vyjednaváč územního odboru vyžaduje k mimořádné události zásahovou jednotku včetně vyjednaváče. Mimořádnou událostí je starší muž vyhrožující skokem z třetího patra administrativní budovy v okresním městě.“*

V průběhu vyjednávání operativním šetřením zjištěna informace od ženy z místa uzávěry. *Mělo by se jednat o jejího kolegu, herce z tamního divadla.*

Informace zcela zásadní. Po dokonání sebevraždy z občanského průkazu, zjištění totožnosti a následných zkušeností s osobou v minulosti od IOS a ZJ KŘP jiného krajského města. *„Jednalo se o muže, který se již před půl rokem pokusil o sebevraždu obdobným způsobem v jiném kraji. Zde byl zpacifikován místní zásahovou jednotkou.“*

Informace od vyjednaváče, který s osobou kdysi vyjednával. *„Muž žil v samostatné domácnosti, neměl žádnou rodinu, léčil se na obrnu a cukrovku, psychicky narušený jedinec, k dokonání sebevraždy čekal na nějaký impuls. Před tím si stejně jako nyní záměrně nevezl léky a čekal, že dojde ke zhoršení jeho zdravotního stavu a spadne bez vlastního rozhodnutí.“*

- Prvotní informace pro vyjednaváče zcela nedostačující k navázání dobrého raportu, získání důvěry a k samotnému oslovení.
- Operativním šetřením zjištěná informace o totožnosti muže, že se jedná o herce tamního divadla, se ukázala jako mylná. Dcera údajného herce z divadla totožnost nepotvrdila, ani nevyvrátila. Informace jí byla předána fotografií z mobilního telefonu přes aplikaci whatsapp.

- Od osoby v krizi v průběhu vyjednávání zjištěno, že má obrnu, nemá žádnou rodinu a působí na něj vyšší složky, než je policie.
- Podstatné informace se k vyjednavacům dostaly až po dokonání sebevraždy. Totožnost muže zjištěna z občanského průkazu. Po provedené perlustraci zjištěno, že se osoba již v minulosti pokusila o sebevraždu. Tím bylo vysvětleno počínání muže během vyjednávání a zvolení si patřičného špatně dostupného místa pro IZS.

7. 1. 2 Jak došlo k navázání kontaktu?

Nejprve byl ze strany vyjednaváče proveden pokus navázat komunikaci zpozadveří haly místnosti, kde sebevrah byl. Reakce sebevraha byla silně emocionální. Trval na okamžitém odchodu vyjednaváče, vykláněl se z okna a vyhrožoval okamžitým skokem z okna. Jeho požadavek byl: „*Nikdo nebude za dveřmi, jinak má na svědomí můj život.*“ Vyjednaváč se přemístil pod okno, ve kterém stál sebevrah. Přemístěním vyjednaváče pod okno došlo ke zklidnění situace, především sebevrahovo chování. Pro vyjednaváče velmi obtížná a nepohodlná pozice tím, že byla špatná slyšitelnost pro další komunikaci a rušivé elementy ze strany přihlížejících osob a dopravních prostředků.

7. 1. 3 Jak proběhlo vyjednávání - vyjednavací proces?

Vyjednávání bylo obtížné vzhledem:

- k vzdálenosti mezi subjekty, při komunikaci totiž dochází často k opakování otázek, dotazování se odpovědí, z čehož vyplývá narušení aktivního naslouchání vyjednaváče
- velmi frekventovanému prostředí centra města, hluk z dopravních prostředků, pokřikování osob
- mylné informace o totožnosti – obtížné budování důvěry, ovlivňování bez zjištění pravé totožnosti osoby

Procesní prvky při vyjednávání:

- vzájemná komunikace mezi vyjednaváči na dobré úrovni, doplňování, střídání role komunikátora s osobou, psychická a fyzická podpora
- osoba v krizi reaguje na druhého vyjednaváče pozitivně, komunikuje s ním bez zábran s klidným tónem hlasu

- sebevrah s vyjednavací komunikuje, mluví v obecné rovině, chválí vyjednaváče, ale konkrétní poznatky ke své osobě neposkytuje, reaguje na jméno údajného divadelního herce – uvádí vyjednaváče záměrně v omyl
- později sebevrah komunikuje útržkovitě, hovoří o tématu minulého politického režimu, politického pronásledování své osoby, kdy byl donucen opustit v důsledku svou rodinu – komunikace je zmatená bez reálného podtextu
- hovoří opakovaně o jeho špatném zdravotním stavu – blíže nespecifikuje
- po sedmi hodinách vyjednávání začíná blouznit, zjevně trpí optickými i auditivními halucinacemi (okolo sebe vidí lasery, osoby na střechách, slyší hlasy, zvuky v místnosti, cítí plyn)
- hlas sebevraha je pomalejší a tišší, začíná drmolit, projevuje se únava až vyčerpání
- ze strany vyjednaváčů probíhá opakovaně návrh na přesun vyjednaváčů blíž k osobě, doručení léků, jídla, pití, deky – konečná negativní reakce
- postupně ztrácí oční kontakt s vyjednavací, kouká za sebe, po střechách, je značně vystrašený, na jakýkoliv pohyb reaguje vykloněním z okna a vyhrožováním, že už musí skočit
- osoba se již nebezpečně pohybuje (nebezpečně zavravorá)
- hasiči po dohodě s vedoucím opatření přisouvají doskokovou matraci – osoba padá na matraci
- vyjednavací nedošlo k ovlivnění osoby o sebevraždě a změně jeho rozhodnutí nedokonat sebevraždu

7. 1. 4 Ve které fázi došlo k zhoršení – zlepšení?

- Ke zhoršení situace přispěla i skupinka osob, která byla poblíž a nevhodně pokřikovala na osobu, aby skočila, že na to nemá a podobně.
- Po přibližně sedmi hodinách byla vidět na muži velká únava a vyčerpání. Opíral se, sedal si na okno a utíral si čelo rukávem trika. Postupně se přidávaly optické i auditivní halucinace.
- Konečné vyčerpání, blouznění, pohled na umístěnou doskokovou matraci – pád
- Pozitivní reakce na klidný hlas vyjednaváčů a jejich aktivní naslouchání.

- Kladné reakce byly na odvolání sanitního vozu a odchod uniformovaných složek z dohledu.
- Zlepšení nastalo při vykazání provokujících osob mimo dohled osoby.

7. 1. 5 Krizové okamžiky

- Nevhodné pokřikování osob v okolí: „Skoč!“ „Nezdržuj!“ „Na to nemáš!“ Muž se nebezpečně nakláněl a říkal: „Já vám to předvedu, že mám.“
- Únava, vyčerpání, nepožití důležitých léků – špatná stabilita.
- Optické i auditivní halucinace osoby v krizi.
- Umístění dopadové matrace pod okno s osobou v krizi – náklon – pád.

7. 1. 6 Co bylo výsledkem?

Výsledek byl fatální. Pád muže na dopadovou matraci skončil smrtí i přes veškerou poskytnutou zdravotní pomoc.

7. 1. 7 Co bylo příčinou konečného výsledku?

Příčinou jednání sebevraha byla psychická nestabilita a sociální se vyčlenění ze společnosti. Život bez rodiny, přátel a zdravotní problémy.

Dodatečným šetřením zjištěno, že se muž již jednou o sebevraždu pokusil v jiném kraji. Byl léčen na psychiatrii. Cíl měl stanoven, pouze mu vnitřně bylo bráněno ho uskutečnit. Plán měl stejný jako kdysi, že mu k tomu pomůže nepožití léků na jeho silný diabetes mellitus a spadne samovolně. Odhodlání a jeho zkušenosti z minulého pokusu byly evidentně značné. Byl plně připraven na možné pokusy o záchranu jeho života ze strany IZS.

7. 2 Faktory pozitivně ovlivňující proces policejního vyjednávání

7. 2. 1 Faktory sociální

- ✓ profesionální jednání a vystupování vyjednávačů
- ✓ vzdělání vyjednávačů v dané problematice v nadstandardní úrovni
- ✓ kvalitní příprava, vzájemná interakce mezi vyjednávači na místě
- ✓ kvalitní interakce vyjednávačů s ostatními složkami IZS při řešení úkolů na místě (uzávěra hlídkou policie a strážníků, odstranění vozidla ZZS z dohledu osoby v krizi a zároveň být připraveni poskytnout rychlou pomoc, vzdálení se všech uniformovaných složek z dohledu osoby v krizi, zajištění

dostupných technických prostředků od HZS, okamžitá první pomoc při úrazu od HZS a ZZS

- ✓ vhodný styl vyjednávání, bezkonfliktní, klidný, přátelský
- ✓ vystupování bez nadřazenosti s úctou k jedinci
- ✓ skupinový taktický tlak na osobu v krizi (dva vyjednaváči s vedoucím opatření)
- ✓ férové jednání, vstřícnost při požadavcích osoby v krizi
- ✓ dáno najevo vzájemné sociální cítění s daným problémem v dané situaci
- ✓ zvolena vhodná strategie (bez použití násilí)

7. 2. 2 Faktory psychologické

- ✓ emoční inteligence, což je schopnost vyjednaváčů porozumět a efektivně řídit vlastní emoce pro lepší komunikaci – ve stresové časově náročné situaci byla zachována profesionalita vyjednaváčů k složitosti případu
- ✓ uvědomění si svých silných a slabých stránek pro daný moment a využití jich
- ✓ profesionální jednání a vystupování
- ✓ schopnost přijímat jakékoliv nové informace, umění s nimi pracovat a vhodně je analyzovat pro další postup
- ✓ flexibilita jednání na vzniklou situaci
- ✓ sebejistota a pozitivní postoj v průběhu vyjednávání
- ✓ kreativita vyjednaváčů v řešení problémů v měnící se situaci
- ✓ schopnost hledání kompromisů
- ✓ motivační odhodlání
- ✓ aktivní naslouchání, reakce na komunikaci osoby v krizi
- ✓ porozumění druhé straně, dání to ústně přesvědčivě najevo
- ✓ schopnost zvládnutí stresu a tlaku během vyjednávání

7. 3 Faktory negativně ovlivňující proces policejního vyjednávání

7. 3. 1 Faktory sociální

- ✓ vzhledem k centru města velmi problematické a v podstatě nemožné izolovat osobu sebevraha s kolemjdoucími a přihlížejícími osobami
- ✓ prakticky neproveditelné uzavření ostatních budov a zařízení v centru města
- ✓ nedostatek informací k vyjednávání po celý průběh vyjednávání

- ✓ nevhodné pokřikování civilních osob na osobu v krizi (skoč, na to nemáš)
- ✓ zapnuté majáky, uniformy, přítomnost sanitního vozu
- ✓ nedostatečné operativní šetření policejními složkami (zhlédnutí kamer v okolí kvůli pohybu osoby v krizi, odkud přišla, čím přijela)
- ✓ nedůvěra policii (předchozí negativní zkušenost)
- ✓ prvotní nekoordinovanost složek IZS – nutno, aby věc od začátku řídila policie
- ✓ mylné informace k popisu osoby zjištěny operativním šetřením
- ✓ vzdálenost mezi subjekty vyjednávání – špatná slyšitelnost
- ✓ nemožnost provedení úspěšného zákroku zásahovou jednotkou proti osobě
- ✓ sociálně slabá osoba, žádné domácí zázemí, rodina, přátelé, zaměstnání
- ✓ sociálně nepřizpůsobivý dnešní společnosti
- ✓ žijící v politických bludech, pronásledování, dezinformací

7. 3. 2 Faktory psychologické

- ✓ problém s identitou
- ✓ kognitivní reakce - negativní postoj a myšlenky³⁸
- ✓ osoba v krizi léčena na psychiatrii
- ✓ silná frustrace z dnešní společnosti
- ✓ trpící depresemi a poruchou duševního zdraví
- ✓ nevhodný, kritický způsob řešení problémů
- ✓ stresová reakce na své problémy
- ✓ bez psychické podpory od nejbližších
- ✓ historie již jednou zažitého traumatu
- ✓ nízká, žádná sebeúcta – nezvládá řešit krizovou situaci

7. 4 Faktory situační

- ✓ osobní zkušenost policisty z územního odboru s policejní hlídkou PČR a strážníky MP a vyjednavatelem ZJ KŘP ze společných cvičení a seminářů
- ✓ vyznačení střežené zóny v blízkosti incidentu hlídkami OO PČR a MP
- ✓ frekventované místo události (centrum města), frekventovaný čas (hodně osob v okolí) – vliv na špatnou komunikaci mezi stranami a zvýšený stres pro osobu v krizi

³⁸ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia 2004, ISBN 80-200-0690-7; s 259

- ✓ rušivé prvky pro osobu v krizi „sanitní vůz, uniformovaní policisté, zapnuté majáky“
- ✓ dlouhý časový interval vyjednávání „únava u všech zúčastněných stran“
- ✓ vyvíjen tlak ze strany vedení PČR a osob
- ✓ dva aktivní vyjednaváči
- ✓ informační hluchota pro vyjednaváče
- ✓ historie již jednou prožité DUS „nedůvěra, lhaní, obtížnost v ovlivnění, obtížnost v modifikaci chování“
- ✓ špatný zdravotní stav osoby v krizi
- ✓ nedostatek variant pro stanovený cíl „zásahová jednotka mimo účast“
- ✓ obtížnost v nastavení strategie a taktiky

7. 5 Dispoziční faktory vyjednaváčů

- ✓ sociální obratnost
- ✓ obecná i sociální inteligence
- ✓ sociální kompetence (percepční a akční)
- ✓ sociální a interpersonální percepce³⁹
- ✓ zkušenosti dva vyjednaváči s pravidelným výcvikem pro dané situace
- ✓ kladná vzájemná interakce mezi vyjednaváči
- ✓ schopnosti empatie vůči dané problematice a osobě
- ✓ osobní motivace a závazek k dosažení dobrého výsledku
- ✓ aktivní naslouchání
- ✓ schopnost zvládnutí stresu během vyjednávání
- ✓ schopnost udržet emoce a jednat s klidem a nadhledem
- ✓ budovat důvěru, udržet dobrý vztah a komunikovat i ve ztížených podmínkách
- ✓ schopnost vyjednaváče se přizpůsobit určitému stylu vyjednávání
- ✓ schopnost včas a racionálně analyzovat situaci
- ✓ schopnost efektivní komunikace, srozumitelně vyjádřit své myšlenky
- ✓ sebedůvěra vyjednaváčů

³⁹ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia 2004, ISBN 80-200-0690-7; 254

7. 6 Závěry

- vyjednavacům neposkytnuty důležité informace k osobě v krizi (totožnost muže, důvody DUS) pro snadnější zahájení komunikace
- informace k osobě ani důvody DUS nebyly zjištěny po celou dobu vyjednávání – obtížné volení strategie a taktiky vyjednávání
- prvotní koordinovanost všech složek IZS neúplně koordinovaná – ze situace zřejmé, proč musí akce s podnětem DUS být v kompetenci policie
- kompletní uzávěra v centru okresního města, kde jsou budovy a zařízení není prakticky proveditelná – ztížení procesu vyjednávání
- vzájemná interakce mezi vyjednaváči je na kvalitní úrovni, když se vyjednaváči dobře znají ze společných cvičných akcí a vyjednavacích seminářích
- v průběhu vyjednávání chybí servis od složek IZS pro vyjednaváče (materiál, jídlo, pití, bunda. apod.)
- operativní šetřením nezjištěno nic bližšího k osobě v krizi (z kamer odkud přišel, z jakého auto vystoupil)
- obtížnost vyjednávání s osobou, která v minulosti prožila tu samou traumatickou událost – připravena na činnost složek IZS (uvádí vyjednaváče v omyl, je ostražitá, nikoho k sobě nepustí blíž – nespolupracuje) prakticky nemožné osobu ovlivnit, modifikovat její chování

7. 7 Doporučení ze situace

- operativně vyhodnotit kamerové systémy z blízkosti místa události, pokud se zde kamerové systémy nacházejí – vyhodnocení ze systému kamer pohyb zájmových osob, dopravních prostředků či jiných událostí vedoucích k vysvětlení potřebných k vyjednávání
- policisté a strážníci MP provést operativní šetření v okolí události, projít okolí, vylustrovat zaparkovaná vozidla
- provést součinnostní cvičení v rámci IZS jako celku se zaměřením na DUS a jeho koordinaci – navrhnout na metodickém pracovišti ÚRN (Útvaru rychlého nasazení)
- vyčlenit finanční prostředky pro cvičení složek IZS a pro vhodné materiálové a potravinové zabezpečení při těchto situacích

- provádět vyhodnocení situace s managementem policie a ostatních složek IZS vedoucích k eliminaci nežádoucích prvků při celém procesu
- ponaučení z celého případu by se mělo soustředit na složky IZS jako celek
- využití whatsappové skupiny koordinátorů vyjednávání ze všech krajů pro možnou identifikaci osoby (možnost identifikace z předešlých akcí)

8 Popis DUS zastřelením

Oznámení:

Dne 30. 10. 2020 v 10:30 hodin zaslal email zaměstnanec společnosti svému zaměstnavateli s tím, že se tímto loučí s firmou a svými kolegy. Za společnost emailovou korespondenci převzala sekretářka firmy, která obratem telefonicky oznamuje na linku 158, že jejich společnost od současného zaměstnance obdržela výše uvedené, kdy po přečtení tohoto emailu nechápe jeho obsah, neboť se zaměstnancem neproběhla žádná komunikace o ukončení jeho pracovního poměru, ani žádný pracovní pohovor z důvodu řešení pracovních výtek apod. Vzhledem k tomu, že má obavu o život jejich zaměstnance, žádá tímto, aby policie věc prověřila.

Prvotní opatření v rámci operačního střediska:

Vyslání hlídky PČR do místa trvalého bydliště zaměstnance firmy za účelem ověření oznámení a zjištění místa výskytu osoby v krizi. Ve 12:15 hodin poskytuje vyslaná hlídka PČR prvotní informace o zjištěných skutečnostech na místě a žádá vyslání ZJ KŘP s vyjednavatelem. Na místo události jsou vyslány další hlídky PČR, místě příslušný dosahový důstojník ÚO PČR, ZZS a družstvo HZS z důvodu zajištění bezpečnosti osob a majetku. Dále provedeno vyrozumění a následná evakuace osob z místa události.

Opatření na místě události:

V místě bydliště zjištěno, že na pozemku za rodinným domem stojí muž, který má v jedné ruce střelnou zbraň a v druhé lahev s blížně nezjištěným alkoholickým nápojem. V blízkosti muže stojí další osoba (soused), která reagovala na počínání muže tím, že se k němu přiblížila, aby zjistila skutečnosti. Hlídkou PČR je z bezpečné vzdálenosti učiněno slovní navázání kontaktu s osobou v krizi. Muž se chová klidně a z jeho chování je evidentní, že nechce nikomu cizímu ublížit a ani svým chováním nikoho v daný moment neohrožuje. Muž policistům klidným hlasem sdělil, že si před dvěma dny koupil pistoli CZ 75, je držitelem zbrojního

průkazu a důvodem koupě výše uvedené zbraně je jeho sebevražda. Nikomu jinému nemá v úmyslu ublížit. Jako hlavní důvod ukončit život sebevraždou uvedl dlouhodobou nevěru jeho družky. Další důvodem je nedocenění jeho práce zaměstnavatelem. U firmy pracuje již 15 let, svou prací vydělává společnosti milióny, ale jeho žádosti na zvýšení platu jsou ignorovány. Osoba v krizi žádá okamžitý odchod policie z jeho pozemku a vkládá si hlaveň zbraně do úst. Hlídkka PČR okamžitě opouští pozemek, současně vyzývá souseda, aby šel neprodleně s nimi. Muž za nimi zamyká branku a zůstává na oploceném pozemku. Přítomní policisté muže uklidňují a ujišťují ho, že zůstanou, kde jsou, hlavně ať si neublíží.

Zahájení krizového vyjednávání:

Po analýze zjištěných skutečností a provedeném šetření k osobě v krizi se spojí dva vyjednači územního odboru a vyjednač ZJ KŘP s již přítomnou hlídkou, která byla první na místě a nachází se u branky domu, kam je muž se zbraní vykázal. Ve 13:00 hodin navazují vyjednači s osobou v krizi kontakt, čímž zahajují samotné vyjednávání. Muž byl v daný okamžik na pozemku u rodinného domu. Na zídce před sebou měl položenou lahev s alkoholickým nápojem, který byl identifikován jako whisky. Zbraň držel podél těla a opakovaně sděloval, že nechce nikomu jinému ublížit, chce zastřelit pouze sebe. Komunikuje klidně, lituje, že to neudělal dříve, než na místo přijela policie. Po krátké chvíli se na místo události dostavila družka osoby v krizi, která je hlídkou PČR v rámci bezpečnostní uzávěry dislokována do bezpečné vzdálenosti, kdy je ženě vzhledem k její bezpečnosti zakázán vstup na pozemek, aby nedošlo k vyhrocení celé situace.

Vyjednávající policisté využili původní konverzace již přítomných policistů a s osobou v krizi se plynule a nenásilně zapojili do konverzace. Dotyčnému muži byl vysvětlen důvod, proč je na místě policie. Muž byl ujišťován a uklidňován, že hlavním cílem je mu pomoci a najít pro něj rozumné řešení v tak těžké životní situaci. Muž je policisty opakovaně žádán, aby odložil zbraň, na což tento nikterak nereagoval a neustále opakoval své důvody, které ho vedou k jeho jednání.

Pozitivním krokem bylo, že muž vpustil tři vyjednaváče na pozemek. V tento okamžik se vedlo vyjednávání na pozemku. Dva vyjednaváči aktivně vyjednávají, třetí vyjednaváč plní úlohu pro bezpečnost policistů a předávání potřebných informací vedení zákroku.

Vyjednávání s mužem je neustále ve stejném bodě, muž sebevraždu vidí jako jedinou cestu k vyřešení svých problémů. Následně bez zjevné příčiny muž začal stupňovat svou agresi, kdy vyjednavající policisté postřehli, že stále kouká jedním směrem. Následně bylo vyjednavajícími policisty zjištěno, že se muž kouká na okraj místa uzávěry, kde se volně pohybovala jeho družka, kterou i na značnou vzdálenost viděl. Vzhledem k těmto skutečnostem, bylo operativní cestou zajištěno odvezení družky z obce, tak aby na místě nebyla přítomna a nedocházelo k emocionálnímu ovlivňování a agresivnímu jednání osoby v krizi.

Policisté poté v rámci zklidnění situace obrátili komunikaci k mužově rodině a zejména k dětem. Toto téma přineslo zásadní změny v chování osoby v krizi. Téma dětí zapříčinilo emoční změny v chování muže, který byl posléze velmi přecitlivělý a plačtivý. Jednalo se o moment, který přinesl první signály k možnému pozitivnímu ovlivnění jeho rozhodnutí ukončit život sebevraždou. Vyjednaváč územního odboru sundává neprůstřelnou vestu pro získání si větší důvěry s nadějí, že osoba v krizi odloží zbraň. Bohužel větší míra požití alkoholu následně způsobila opakované výkyvy v jeho chování a byla významným negativním faktorem v jeho přesvědčení o ukončení života. Muž neustále dával vinu sám sobě, že selhal jako chlap, že veškerý čas věnoval jen práci, kde si ho stejně neváží a jediným výsledkem jeho snažení je, že ztrácí kontakt se svou rodinou, která je pro něj to nejcennější. Z daného chování a vyjadřování bylo zřejmé, že mužova psychická stránka byla dlouhodobě silně narušena.

Další průběh vyjednávání přinesl další pozitivní signály. Muž se po rozhovoru s vyjednavajícími policisty smířil s nevěrou své družky a hlavním jeho motivem neukončit svůj život byla starost o děti, o které nechce přijít, na kterých mu velmi záleží. Posléze muž začal s vyjednavajícími policisty řešit konkrétní problémy, které jej tížily. Žádal po policii, aby mu pomohla domluvit zvýšení platu ve firmě

a zajímal se o trestně - právní dopady jeho konání a manipulace se zbraní v rámci jeho hrozby sebevraždou.

Policisty mu bylo na jeho otázky odpovězeno a zároveň byl požádán, aby již odložil zbraň a pokusil se nevěru družky řešit navrhovanými způsoby. Na muže bylo apelováno, že sebevraždou učiní nešťastnými jeho nejbližší, což jsou bezpochyby jeho děti, rodiče a sourozenci. Z reakcí muže bylo zřejmé, že si uvědomoval, o co všechno by sebevraždou přišel. Po třech hodinách vyjednávání byl muž již zjevně unaven, a to zejména vlivem požití alkoholického nápoje. Klidně si sedl, souhlasil se všemi návrhy vyjednávačů, ale zbraň neustále odmítal odložit. Poté náhle začal nahlas hledat argumenty k dokonání sebevraždy. Jeho výkyvy nálad byly značné. Muž vedl s vyjednávači neustále komunikaci, která přinášela pozitivní signály směrem k odvrácení jeho záměru spáchat sebevraždou. Jediné a zásadní negativum bylo, že muž neustále odmítal odložit střelnou zbraň. Rozhovor s ním se neustále točil v kruhu, muž opakovaně sklouzával k tvrzení, že je jeho situace velmi zlá a sebevraždou již bude muset dokonat. Také uváděl, že toto měl udělat hned, že u své sebevraždy nechtěl přítomnost policie a je mu líto zdržování policistů. Jediné, co v daný okamžik řešil, zda se střelit do spánku nebo do pusy.

Následně muž dvakrát přijal telefonní hovor od své dcery, které sděloval, v jaké situaci se momentálně nachází. Ze strany vyjednávačů bylo tohoto využito. Na muže bylo apelováno, aby odložil zbraň a zavola své dceři a synovi a sdělil jim, že bude vše v pořádku a brzy se všichni sejdou doma. Muž tyto argumenty přijímal velmi pozitivně a bylo zřejmé, že děti jsou jediná věc, která mu brání v dokonání svého rozhodnutí ukončit svůj život.

V 18:15 hodin byl muž již značně vyčerpaný a vlivem alkoholu přestal vnímat okolí. Započal si pro sebe nahlas argumentovat, zda se má střelit do úst nebo do spánku, co bude větší jistota. Upozornil policisty, aby se nedívali, že to nebude hezký pohled a že se za to omlouvá. Uvedl, že souhlasí s vyjednávači, ale teď už nemá jinou volbu. Poté se zbraní začal nekoordinovaně manipulovat, přikládat si ji neustále ke spánku nebo do úst. Prst měl na spoušti, kterou si namačkával. Situace v této době byla velmi kritická, muž již nereagoval na snahu vyjednávačů

odvrátit jej o tohoto konání. Vyjednávací policisté ihned informovali velícího důstojníka o nastalé situaci, která již není pod kontrolou členů krizového vyjednávání a již není možná nenásilná forma řešení krizové situace. Vzhledem k těmto skutečnostem bylo rozhodnuto o zákroku zásahové jednotky za účelem násilného eliminování osoby v krizi. Po úspěšném zákroku ZJ KŘP byl muž ošetřen ZZS a eskortován na psychiatrické oddělení nemocnice.

Dodatek:

Po provedeném zákroku a následném šetření v místě bydliště osoby v krizi, byl nalezen dopis na rozloučenou, ve kterém muž vyčítal své družce její nevěru, což potvrdilo příčinu jeho rozhodnutí ukončit život sebevraždou. Bohužel po návratu z následné hospitalizace muž po několika málo týdnech ukončil svůj život sebevraždou oběšením.

Zhodnocení vyjednávání:

Výše uvedená situace vzhledem k otevřenému prostoru (zahrada, blízkost veřejného prostranství) i samotná přítomnost osoby, která sama sebe ohrožuje střelnou zbraní, byla velmi náročná po stránce zajištění bezpečnosti nezúčastněných osob a policistů. Samotné vyjednávání trvalo více jak pět hodin, kdy vyjednávací policisté museli být velmi ostražití. Po celou dobu vyjednávání museli stát v relativně nebezpečné vzdálenosti od muže se střelnou zbraní, což bylo velmi fyzicky i psychicky náročné. V rámci vyjednávání byly velmi demotivující časté změny nálad u výše uvedené osoby, které byly z velké míry zapříčiněny množstvím požitého alkoholu, což policistům značně komplikovalo jejich snahy o záchranu muže nenásilnou formou. Vyjednávání se tímto dostávalo do tzv. bludného kruhu a nebylo možné osobu v krizi pozitivně směřovat k jejímu odvrácení od úmyslu ukončit svůj život sebevraždou.

Poznatky z této situace:

- náročnost místa pro zajištění policejní uzávěry v rámci bezpečnostních opatření tohoto typu (střelná zbraň, centrum obce)

- důležitost koordinace činností PČR (evakuace osob z místa události, dostatečná šíře uzávěry místa události, eliminace přítomnosti zúčastněných osob – viz. družka v dohledné vzdálenosti apod.)
- potřeba získávání rychlých operativních informací ve vztahu k osobě v krizi, (rodinné vazby, osobní problémy, problémy v minulosti, pracovní vztahy)
- zajistit seznámení policistů vnější služby se základy práce krizového vyjednávání (viz. přítomnost družky - „spouštěč“ k dokonání atd.)

Závěr:

Problematika krizového vyjednávání je velmi obsáhlá a často klade na policisty značné nároky, jak najít v poměrně krátkém čase dostupné řešení, které pozitivně ovlivní snahy o záchranu života osoby v krizi. Rozličná místa událostí, jejich specifické okolnosti a průběh podtrhují náročnost tohoto typu policejních činností. Jak již bylo řečeno, každá osoba v krizi i místo řešení události mají svá specifika, na která nelze napasovat určitou „šablonu“, podle které lze vyjednávání úspěšně vést. Velmi důležitou roli tak hraje praktická zkušenost členů krizového vyjednávání, ale i ostatních policistů na místě. Od velké míry empatie, přirozené schopnosti volit ta správná slova, umět hledat skrytá nebezpečí dané situace, až po onu „skutečnou“ a dlouhodobou pomoc osobám ve velmi tíživých životních situacích. Bohužel v tomto ohledu má PČR jen omezené možnosti. Proto bohužel není výjimkou, že veškeré snahy policejních vyjednavců a policistů nakonec jen na nějakou dobu oddálí něčí rozhodnutí ukončit život sebevraždou.

Psychologická podstata situace:

Hlavní aktéři: dva policejní vyjednavci územního odboru, vyjednavce zásahové jednotky, osoba v krizi, zásahová jednotka

Charakter situace: vyjednávání s osobou v krizi při demonstraci úmyslu sebevraždy zastřelením se střelnou zbraní – následná dokonaná sebevražda oběšením

Objekt aktivity (vyjednavče): vyjednat bez použití násilí, aby osoba v krizi upustila od demonstrace úmyslu sebevraždy a nedokonala sebevraždu

Jednání a činnost ostatních účastníků: dosahový důstojník územního odboru, hlídka PČR, osádka ZZS, družstvo HZS, tým ZJ KŘP s velitelem, družka osoby v krizi, soused

Prostředky použité v situaci: verbálně vedená komunikace vyjednávačů s osobou v krizi, policisté PČR a družstvo HZS pro uzavření místa události, tým zásahové jednotky, který provedl finální zákrok na muže, odzbrojil ho a předal členům ZZS k odbornému ošetření za asistence hlídky PČR, která si muže převzala k dalším úkonům

Podmínky na místě události: zastavená obydlená oblast obce, na otevřeném pozemku před rodinným domem, profesionální interakce mezi vyjednávači (vzájemná podpora, střídání v komunikaci, přenos informací k velícímu důstojníkovi, bezpečnost, rozvržení si úkolů), eliminace družky a souseda z místa dohledu osoby v krizi (kvůli bezpečnosti a psychologicky vyhocené vzájemné situace mezi účastníky)

8. 1 Analýza kazuistiky – hledání odpovědí na následující otázky

- 1) Informace, které měli vyjednávači k dispozici.
- 2) Jak došlo k navázání kontaktu?
- 3) Jak proběhlo vyjednávání?
- 4) Ve které fázi došlo k zhoršení – zlepšení?
- 5) Krizové okamžiky.
- 6) Co bylo výsledkem?
- 7) Co bylo příčinou konečného výsledku?

8. 1. 1 Informace, které měli vyjednávači k dispozici

Vyjednávače územního odboru a vyjednávače zásahové jednotky vyrozuměl operační důstojník IOS, že na pozemku před svým rodinným domem se pohybuje muž se zbraní v ruce s úmyslem spáchat sebevraždu.

Vyjednávač ZJ KŘP cestou OD IOS zjistil, že se jedná o osobu bez záznamu v trestním rejstříku a jakékoliv trestní minulosti, vlastní zbrojní průkaz a je legálním vlastníkem zbraně (pistole CZ 75).

Operativním šetřením zjištěno, že byl zaslán email od osoby v krizi na firmu, kde je zaměstnán s obsahem, že se loučí s firmou a jejími zaměstnanci. To oznámila sekretářka firmy na PČR k prošetření, neboť neproběhla žádná komunikace o ukončení pracovního poměru.

Na místě události vytěžena hlídka PČR, kde byly zjištěny zásadní informace k věci. Muž chce spáchat sebevraždu zastřelením střelnou zbraní kvůli nevěře své družky a špatným finančním podmínkám v zaměstnání.

Operativním šetřením dále zjištěno od jeho družky, že muž je závislý na herních automatech a s tím jsou spojené i finanční problémy. Často požívá alkohol.

Muž nežije v ideálním sociálním prostředí s rodinou. Často je v zaměstnání jako řidič nákladního vozidla. Když není v zaměstnání, věnuje se jiným aktivitám, než své rodině (herní automaty, alkoholické nápoje).

Na místě se zdržuje soused, později i družka osoby v krizi. Neprodleně vykázány z místa události.

Zdroj informací byl na dobré úrovni. Dobrá spolupráce se všemi složkami IZS.

8. 1. 2 Jak došlo k navázání kontaktu?

Hlídka PČR jela na žádost oznamovatelky prověřit osobu do místa trvalého bydliště, která zaslala email svému zaměstnavateli, že se loučí. Osoba se v daný moment nacházela na pozemku se zbraní v ruce a vedle něj stála další osoba. Policisté s mužem navázali na místě verbální kontakt, oslovili jej a zeptali se na skutečnosti. Muž zcela komunikoval, řekl své problémy, nikoho jiného neohrožoval. Hlídka s ním chvíli mluvila na jeho pozemku, pak hlídka se sousedem vykázána za branku před dům s hrozbou, že pokud okamžitě neodejdou, zastřelí se. Vložil si zbraň do úst. Policisté s ním vedli dál komunikaci přes branku. Na místo se dostavila i družka osoby v krizi.

Policejní vyjednávači po přípravě strategie navázali verbální kontakt s osobou nejprve přes branku, kde převzali vyjednávání od hlídky na místě. Osoba

reagovala kladně, vysvětlila své jednání a vedla dál s vyjednávači komunikaci. Postupně se vedlo vyjednávání na pozemku před rodinným domem.

Navázání kontaktu vyjednávačů proběhlo plynule.

8. 1. 3 Jak proběhlo vyjednávání - vyjednávací proces?

Kladné vyjednávací prvky ve vyjednávání:

- rychlé a srozumitelné navázání verbálního kontaktu
- s osobou navázán důležitý raport
- osoba po celou dobu komunikovala s vyjednávači, sdělila jim své problémy a v jaké situaci se nyní nachází
- získání si důvěry osoby k vyjednávačům, umožňuje jim vstup k sobě na pozemek, vyjednávání probíhá z bezprostřední blízkosti
- ze strany vyjednávačů bylo důležité aktivní naslouchání, osoba sdělila své pocity a zároveň, na čem jí v životě nejvíc záleží (jejich děti byly vodítkem pro další důležitou komunikaci)
- ovlivňování osoby v dokonání sebevraždy se částečně vedlo dobře, negativním směrem ho odvádělo množství požití alkoholového nápoje a jeho životní frustrace z nevěry, přes kterou se nemohl přenést
- mezi vyjednávači dobrá spolupráce, psychická i fyzická podpora, střídání se v komunikaci, rychlý přenos informací k vedoucímu opatření

Vyjednávání bylo obtížné vzhledem:

- družka nebyla dostatečně odvedena z dohledu muže, což vedlo ke stupňování agrese muže při vyjednávání, následně odvedena
- muž během komunikace požíval alkoholický nápoj whisky, menší sebekontrola se zbraní, ohrožení všech přítomných
- poměrně chladné počasí, které působí i na osobu v krizi
- vyjednávání v blízkosti muže s ostrou zbraní, jistá míra nebezpečí
- telefonát dcery během vyjednávání muži, muž se s ní loučí
- zastavěná oblast rodinnými domky
- obtížné ovlivňování a modifikace chování osoby v krizi přes opilost
- později muž reaguje unaveně, zmožen alkoholickým nápojem, projevy opilosti, zima, apatie, dlouhý časový interval vyjednávání

Konečný proces vyjednávání:

- ze strany vyjednávačů probíhá opakovaně návrh na odložení zbraně a řešit záležitosti s družkou v poradně, u psychologa
- muži už není zcela rozumět, zbraň si dává k hlavě a do úst, ohrožuje sebe, ale i okolí
- nenásilná cesta se nedaří, je nutné zvolit násilné odzbrojení muže
- po vzájemné dohodě s vedením opatření a zásahovou jednotkou proveden precizní zákrok zásahovou jednotkou a muž odzbrojen, ošetřen ZZS a převezen na psychiatrické oddělení

8. 1. 4 Ve které fázi došlo k zhoršení – zlepšení?

- Zhoršení situace vedla přítomnost družky v dohledu osoby v krizi, která se za asistence hlídky policie odvedla mimo dění situace, avšak po nějaké době zjištěno vyjednávači, že osoba má s družkou i tak vzdálený oční kontakt vedoucí ke stupňované agresi osoby v krizi, proto osoba z místa odvezena.
- V průběhu vyjednávání osoba přijala telefonický hovor od své dcery, kde se s ní loučí, končí rozhovor, přikládá si zbraň k hlavě.
- Průběžným požíváním alkoholu ztrácí kontrolu nad manipulací se zbraní
- Dopadá na něj únava, meteorologické podmínky – zima a celková apatie ze situace, již dlouhé několikahodinové vyjednávání.
- Pozitivní reakce na klidný hlas vyjednávačů a jejich aktivní naslouchání, vypráví o svém životě, dětech, svých problémech s družkou a v zaměstnání.
- Kladné reakce byly na dotazy ohledně dětí a jejich budoucnosti.

8. 1. 5 Krizové okamžiky

- Soused vidí na vedlejší parcele muže se zbraní, jde za ním na kontakt, zcela ničím nechráněn a dává se s mužem do řeči.
- Při vykázání policejní hlídky a souseda z pozemku si vkládá muž zbraň do pusy se slovy: „Okamžitě jděte pryč z pozemku, nebo to zmáčknu.“
- Při ukončení telefonického rozhovoru s dcerou si přikládá nabitou zbraň k hlavě s úmyslem vystřelit.
- Únava, dlouhý čas vyjednávání, zima, alkohol, nekoordinovaná manipulace s nabitou střelnou zbraní.

8. 1. 6 Co bylo výsledkem?

Výsledkem bylo odzbrojení muže zásahovou jednotkou po více jak pěti hodinách vyjednávání. Situace se jevila jako již neúnosná a nebezpečná vzhledem k časovým podmínkám a nekoordinované manipulaci se zbraní osoby.

8. 1. 7 Co bylo příčinou konečného výsledku?

Příčinou násilného ukončení zásahovou jednotkou a odzbrojení muže byla nebezpečná manipulace se zbraní, vyšší podnapilost muže, větší nekoordinovanost pohybů a časová náročnost ve ztížených podmínkách (zima, tma).

8. 2 Faktory pozitivně ovlivňující proces policejního vyjednávání

8. 2. 1 Faktory sociální

- ✓ profesionální jednání vyjednavců
- ✓ vzdělání vyjednavců v dané problematice v nadstandardní úrovni
- ✓ dobrá příprava, vzájemná interakce mezi vyjednavci na místě
- ✓ kvalitní interakce vyjednavců s ostatními složkami IZS při řešení úkolů na místě (uzávěra hlídkou policie a družstvem HZS, odvedení družky hlídkou PČR z dohledu osoby v krizi, spolupráce se zásahovou jednotkou k preciznímu zákroku, poskytnuté ošetření osobě po zákroku zásahovou jednotkou členy ZZS)
- ✓ vyjednavci podobného věku se zkušenostmi z rodinného prostředí
- ✓ vhodný styl vyjednávání, bezkonfliktní
- ✓ vystupování bez nadřazenosti s úctou k jedinci, s empatií
- ✓ skupinový tlak na osobu v krizi (tři vyjednavci) – psychologický efekt
- ✓ dání najevo vzájemného sociálního citění s daným problémem v dané situaci
- ✓ zvolena vhodná strategie, dlouhá šance bez použití násilí
- ✓ precizní souhra mezi vyjednavci a zásahovou jednotkou při zákroku
- ✓ dobrá strategie a taktika vyjednávání – tři vyjednavci (bezpečnost, přenos informací, vzájemné doplnění, vystřídání se při vyjednávání)
- ✓ navedení vhodného tématu na děti – zde je hodně citlivý

8. 2. 2 Faktory psychologické

- ✓ emoční inteligence, což je schopnost vyjednávačů porozumět a efektivně řídit vlastní emoce pro lepší komunikaci – ve stresové časově náročné situaci byla zachována profesionalita vyjednávačů k složitosti případu
- ✓ uvědomění si svých silných a slabých stránek pro daný moment
- ✓ profesionální jednání a vystupování
- ✓ schopnost přijímat jakékoliv nové informace, umění s nimi pracovat a vhodně je analyzovat pro další postup
- ✓ flexibilita jednání na vzniklou situaci
- ✓ kreativita vyjednávačů v řešení problémů v měnící se situaci
- ✓ schopnost hledání kompromisů
- ✓ motivační odhodlání, osobní závazek k dosažení dobrého výsledku
- ✓ aktivní naslouchání, reakce na komunikaci osoby v krizi
- ✓ sebedůvěra vyjednávačů zvládnout tuto náročnou situaci bez použití násilí
- ✓ schopnost zvládnout stres během vyjednávání, udržet klid a efektivitu v náročné situaci
- ✓ schopnost vyjednávačů se přizpůsobit určitému stylu vyjednávání, včasné reakce a racionálně analyzovat situaci

8. 3 Faktory negativně ovlivňující proces policejního vyjednávání

8. 3. 1 Faktory sociální

- ✓ zahrada před rodinným domem, muž se zbraní v zastavěné a obydlené oblasti
- ✓ družka neodvedena zcela mimo oční kontakt, dramaturgizuje se situace a agrese
- ✓ požívání silného alkoholického nápoje (whisky)
- ✓ nabitá střelná zbraň u muže pod vlivem omamných látek
- ✓ opakovaná nevěra jeho družky i přes možnost nápravy
- ✓ rozpad rodiny se dvěma dětmi
- ✓ nedocenění v zaměstnání, několik let stejný plat
- ✓ často v zaměstnání, málo času s rodinou
- ✓ požívání alkoholu, gamblerství

8. 3. 2 Faktory psychologické

- ✓ problém s identitou
- ✓ kognitivní reakce - negativní postoj a myšlenky⁴⁰
- ✓ silná frustrace a agrese z nevěry své družky
- ✓ špatný způsob řešení problémů
- ✓ stresová reakce na své problémy, rodinné problémy
- ✓ bez psychické podpory rodiny (neocenění v zaměstnání, alkohol, gamblerství)
- ✓ žádná sebeúcta – nezvládá řešit krizovou situaci

8. 4 Faktory situační

- ✓ zahrada před rodinným domem, muž se zbraní v zastavěné a obydlené oblasti
- ✓ soused vidí na vedlejší parcele muže se zbraní, jde za ním na kontakt, zcela ničím nechráněn a dává se s mužem do řeči
- ✓ osobní zkušenost policistů z územního odboru s policejní hlídkou PČR a vyjednavatelem ZJ KŘP ze společných cvičení a seminářů
- ✓ vyznačení střežené zóny ve značné vzdálenosti od místa události družstvem HZS
- ✓ dlouhý časový interval vyjednávání „únava u obou stran“ v chladném počasí
- ✓ tři aktivní vyjednavatelé, dosahový důstojník, velitel ZJ KŘP na místě
- ✓ složitá situace pro zákrok zásahovou jednotkou na otevřeném prostranství proti muži s nabitou zbraní u hlavy
- ✓ správně zvolená strategie a taktika samotného zákroku odzbrojení muže
- ✓ osoba v krizi pod vlivem omamných látek se zbraní v ruce
- ✓ později tma, zima, špatná viditelnost na osobu, pohyby se zbraní

8. 5 Dispoziční faktory vyjednavců

- ✓ sociální obratnost
- ✓ obecná i sociální inteligence
- ✓ sociální kompetence (percepční a akční)
- ✓ osobní motivace

⁴⁰ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia 2004, ISBN 80-200-0690-7; s. 259

- ✓ sociální a interpersonální percepce⁴¹
- ✓ zkušenosti tří vyjednávači se značnými zkušenostmi a pravidelným psychologickým výcvikem
- ✓ schopnosti empatie do dané problematiky a osoby
- ✓ aktivní naslouchání
- ✓ schopnost zvládnutí stresu během vyjednávání
- ✓ schopnost udržet emoce a jednat s klidem
- ✓ budovat důvěru, udržet dobrý vztah, komunikovat i ve ztížených podmínkách
- ✓ schopnost vyjednávače se přizpůsobit určitému stylu vyjednávání
- ✓ schopnost včas a racionálně analyzovat situaci
- ✓ schopnost efektivní komunikace, srozumitelně vyjádřit své myšlenky
- ✓ sebedůvěra vyjednávačů

8. 6 Závěry

- dobrá spolupráce ohledně přenosu informací, od operačního důstojníka, od policejní hlídky a především mezi vyjednávači a zásahovou jednotkou
- koordinovanost všech složek IZS fungovala od začátku až do samého konce vyjednávání – v tomto případě situaci koordinovala od začátku PČR
- vzájemná interakce mezi vyjednávači je na kvalitní úrovni, když se vyjednávači dobře znají ze společných cvičných akcí a vyjednávačských seminářů
- obtížné a nebezpečné vyjednávání s osobou, která je v podnapilém stavu a manipuluje se střelnou zbraní
- spolupráce vyjednávačů se zásahovou jednotkou na nadstandardní úrovni
- dlouhá časová osa vyjednávání ve špatných venkovních podmínkách (zima, tma) – nutno řešit již jinou cestu, než nenásilnou

8. 7 Doporučení ze situace

- vyjednávání s osobou v podnapilém stavu se střelnou zbraní nelze vyjednávat z hlediska bezpečnosti tak dlouhou dobu – rychlejší rozhodnutí velícího důstojníka k pokynu provedení zákroku zásahovou jednotkou

⁴¹ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia 2004, ISBN 80-200-0690-7; s. 254

- provést součinnostní cvičení v rámci IZS jako celku se zaměřením na DUS a jeho koordinaci – navrhnout na metodickém pracovišti ÚRN (Útvaru rychlého nasazení)
- vyčlenit finanční prostředky pro cvičení složek IZS a pro vhodné materiálové a potravinové zabezpečení při těchto situacích
- provádět vyhodnocení situace s managementem policie a ostatních složek IZS vedoucích k eliminaci nežádoucích prvků při celém procesu
- ponaučení z celého případu by se mělo soustředit na složky IZS jako celek
- bezpečnost zachovat po celou dobu vyjednávání – nesundávat v žádném případě ze sebe balistické prostředky (neprůstřelná vesta)
- vždy odvést dostatečně z dohledu sebevraha všechny osoby, které by mohly vyvolávat v osobě agresi a tím narušovat proces vyjednávání a ohrozit bezpečnost uvedených osob
- stanovit si předem přesný postup, strategii vyjednávání a přenos informací

9 Výsledky výzkumu - shrnutí

Faktory ovlivňující vznik, průběh a řešení situace:

I přes značnou variabilitu uspořádání a průběh krizové události lze z psychologického hlediska vymezit klíčové sociálně psychologické faktory, které ovlivňují prožívání a chování účastníků ohrožující interakce. Posouzení intenzity působení jednotlivých faktorů v situaci umožňuje stanovit míru jejich vlivu na prožívání a chování účastníků, případně jejich negativní vliv eliminovat.

Za klíčové situační a dispoziční komponenty ovlivňující prožívání a chování účastníků, které má vliv na vývoj situace, považujeme: charakter události, podmínky události, prvotní a následně získané informace k události, k osobě v krizi, schopnosti, zkušenosti a znalosti, jimiž vyjednávač disponuje, motivace vyjednávače naplnit požadavky aktuální role, aktuální role osoby v krizi a jejím úmyslu suicidium dokončit nebo jen demonstrovat, vytvoření si sociální interakce, spolupráce vyjednávače se složkami IZS.

Závěr

Tématem mé diplomové práce bylo policejní vyjednávání jako interakce sui generis. Vrcholem práce bylo podrobné rozebrání dvou kazuistik z vyjednávání ze sociálně psychologického hlediska. Aby bylo možné provést kazuistiku u konkrétních příběhů z hlediska vyjednávání, musel jsem v teoretické části nejprve definovat a vysvětlit pojem, prvky, proces, role vyjednávání u Policie České republiky. Poté byly shrnuty důležité informace o suicidiu a jeho prevenci a intervenci. Rovněž bylo zmíněno, kdy a kde je možné nasazení policejního vyjednače.

Snažil jsem se co nejpodrobněji popsat a analyzovat dvě reálné situace z vyjednávání, které byly bohaté na psychologické a sociální faktory. Záměrně jsem vybral situace, které končí tragickým koncem, jelikož v životě vždy vše nekončí dle představ jedince, skupiny nebo společnosti, byť bych si to moc přál. Je zapotřebí umět se poučit z reálného života, svých chyb, ale i chyb druhých

Tato diplomová práce se zabývala přednostně pochopením procesů vyjednávání a výsledkem bylo dosáhnout optimálních výsledků při řešení konfliktních a krizových situací. Nelze však říci, že by se dal najít přesný vzor pro danou situaci. Každá situace má svá specifika, ale jsem pevně přesvědčen o využití jistých prvků z této práce do reálného života. Kazuistika má své opodstatnění pro čerpání ze zkušeností z daného případu, z daného jednání. I pro mě samotného je přínosem čerpání z něčích reálných zkušeností, a proto jsem se vydal touto cestou. Věřím, že výsledky této práce najdou své uplatnění.

Byly zde rozebrány jednotlivé sociální a psychologické faktory, které v daných případech ovlivnily jak samotný proces vyjednávání, tak samotný výsledek. Cílem práce bylo rozebrat podrobně uvedené případy, najít pozitivní i negativní sociálně psychologické faktory ovlivňující proces vyjednávání a sestavit doporučení jakým směrem se ubírat v podobných situacích. Věřím, že tato práce bude přínosem pro vyjednače, složky IZS včetně jeho vrcholového managementu, ale i ostatní čtenáře.

Seznam použité literatury

Literální zdroje

- [1] CIALDINI, Robert. *Vliv - Síla přesvědčování a manipulace*. Brno: Bizbooks, 2012. 288 s. ISBN 978-80-265-0041-4.
- [2] CIALDINI, Robert. *Zbraně vlivu – manipulativní techniky a jak se jim bránit*. Brno: Jan MelvilPublishing, 2012. 334 s. ISBN 978-80-82270-32-5.
- [3] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 3.vyd. Praha: Portál, 2000. 254 s. ISBN 80-7178-475-3.
- [4] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forezní psychologie*. 2. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk 2009. 446 s. ISBN 978-80-7380-213-4.
- [5] DE VITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- [6] EDMÜLER, Andreas a Thomas WILHELM. *Velká kniha manipulativních technik*. 272 s. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3778-2.
- [7] ENENKELOVÁ, Soňa. *Psycholog – vyjednávač ve službách policie*. Praha: Psychologie dnes, 2001.
- [8] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portal, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [9] HOFMANN, Thorsten. *Vyjednávej jako agent FBI*. Beta Dobrovský, 2019. 248 s. ISBN 978-80-7593-045-3.
- [10] KOUTEK, Jiří a Jana KOCOURKOVÁ. *Sebevražedné chování*. Praha: Portál, 2007. 128 s. ISBN 978-80-7367-349-9.
- [11] MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň, Aleš Čeněk s. r. o., 2005. 160 s. ISBN 80-868-9837-7.

- [12] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia 2004. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
- [13] PLAMÍNEK, Jiří. *Komunikace a prezentace*. 2. vyd. Praha: GradaPublishing, 2012. 200 s. ISBN 978-80-247-4484-1.
- [14] SCHRANNER, Matthias. *Umění vyjednávat a přesvědčit v obtížných situacích*. Praha: Grada 2011. 203 s. ISBN 978-80-247-3609-9.
- [15] STEHLÍK, Eduard. *URNA: 30 let policejní protiteroristické jednotky*. Mohelnice: Martin Vaňourek, 2011. 304 s. ISBN 978-80-904588-2-6.
- [16] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Praha Grada 2004. 196 s. ISBN 80-247-0586-9.
- [17] ŠVAŘÍČEK, R., K. ŠEĐOVÁ, a kol., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál 2014. 384 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [18] TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace*. Praha: ComputerPress, 2003. 482 s. ISBN 80-2510-183-5.
- [19] VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál 2007. 544 s. ISBN 97-8807-3673-420.
- [20] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 1.vyd. Praha: Portál. 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4
- [21] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

Zákonná úprava

- [1] Katalogový soubor typových činností IZS STČ-02/IZS. Demonstrování úmyslu sebevražd. Č. j.: PPR-98-3/SKR-2007.
- [2] Pokyn policejního prezidenta č. 219/2022 o vyjednávačích, ze dne 3. října 2022.

[3] Pokyn policejního prezidenta č. 34/2015, kterým se upravuje činnost ZJ a JOJE. Č. j.: PPR-18701/ČJ-2014-990420., ze dne 19. února 2015.

[4] Rozkaz ředitele Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje č. 246/2022 o vyjednávacích v působnosti Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje, ze dne 27. prosince 2022.

[5] Pokyn ředitele ředitelství služby Pořádkové policie Policejního prezidia ČR č.21/2010. Č. j.: PPR-18261-2/2010-0099UV., ze dne 24. září 2010.

[6]Příloha č. 2 k pokynu policejního prezidenta č. 219/2022, ze dne 3. října 2022.

[7] Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ze dne 28. června 2000.

[8] Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ze dne 23. září 2003.

Elektronické zdroje

[1] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sebevraždy [online] 28. 8. 2023 [cit. 8. 8. 2023]. Dostupné z:< https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj>.

Přílohy:

Příloha č. 1: Zpráva o policejní akci s vyjednáváním

POLICEJNÍ AKCE S VYJEDNÁVÁNÍM



Ze dne:	
----------------	--

Typ policejní akce:	
DUS, Barikádová situace, Únos, Zadržování rukojmí, nějaká jiná situace	

Policejní akci řešil:	
Krajské policejní ředitelství nebo útvar, který PA řešil	

Policejní vyjednavací:		
Příjmení a jméno kvalifikovaných policejních vyjednaváčů, kteří se policejní akce zúčastnili		
Příjmení	Jméno	Funkce ve vyjednavacím týmu

Místo PA:	
<i>Adresa místa policejní akce (město, vesnice, ulice...)</i>	
Popis místa PA:	
<i>Popis místa, kde se PA odehrávala (dům, byt, most, železniční trať...)</i>	
Součinnost s:	
<i>Policejní součást, která PA řešila (místní oddělení, útvar...)</i>	

Popis případu (časové údaje, vývoj událostí...)

Informace o osobě v krizi (<i>pachateli</i>)	
Příjmení, jméno	
Věk (<i>aspoň přibližný nebo datum narození</i>)	
Duševní stav (<i>duševní choroba, porucha osobnosti, vliv alkoholu nebo jiných látek</i>)	
Motivace jednání	

Čas zahájení vyjednávání	Čas ukončení vyjednávání	Doba vyjednávání

Kontakt s osobou v krizi před příjezdem vyjednávačů (<i>kdo a s jakým výsledkem</i>)
První kontakt vyjednávače s osobou v krizi (<i>způsob a obsah</i>)
Reakce osoby v krizi na první kontakt vyjednávače

Byly vzneseny požadavky (<i>ano/ne</i>)	
Jaké požadavky byly vzneseny	
Které požadavky byly splněny a jak	
Reakce osoby v krizi na splněné požadavky	

Byla provedena donáška (<i>ano/ne</i>)	
Co bylo donášeno	
Způsob provedení donášky	

Popis průběhu vyjednávání
Kritické momenty a jak byly zvládnuty
Výsledek vyjednávání

Vyhodnocení, doporučení, navrhovaná opatření, další poznámky