

Policejní akademie České republiky v Praze

Fakulta bezpečnostně právní

Katedra policejních činností

Psychologická podpora u Policie České republiky

Diplomová práce

Psychological support at the Police of the Czech Republic

Master thesis

VEDOUCÍ PRÁCE:
Mgr. Lukáš Habich, Ph.D.

AUTOR PRÁCE:
Bc. Lukáš Krejdl

PRAHA
2023

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.

V Trutnově, dne 28. 2. 2023

Lukáš Krejdl

ANOTACE

Obsahem této diplomové práce je ucelený pohled na Psychologickou pomoc u Policie České republiky, kterou poskytuje. Jde o výčet druhů pomoci, jak těchto jednotlivých služeb dosáhnout a jak jsou u Policie ČR poskytovány. Diplomová práce je rozdělena do dvou částí. Na teoretickou část a praktickou část. Teoretická část je zaměřena na komplexní pohled na psychologickou podporu u Policie ČR, základní pojmy, se kterými se můžeme setkat v prostředí psychologické pomoci a podpory u Policie ČR, ale i problémy, které řeší. Dále jsou zde uvedeny právní úpravy týkající se psychologické podpory. Praktická část srovnává psychologickou podporu ve dvou různých krajích a zaměřuje se na pozitiva a nedostatky již poskytované pomoci.

KLÍČOVÁ SLOVA

Podpora * intervence * krize * linka * peer * peer support * policie * psychologická pomoc * policejní psycholog *

ABSTRACT

This diploma thesis offers a comprehensive view of psychological help provided by the police of the Czech Republic. It lists types of help, ways how to attain this service and the means by which the service is provided by the Czech police. The thesis is divided into two parts, a theoretical and a practical part. The theoretical part focuses on a complex view of the psychological support from the Czech police, on fundamental concepts we might come across in terms of psychological help and support from the Czech police, but also on problems it solves. Next it introduces legislation related to the psychological support. The practical part compares the psychological support in two different regions and focuses on the positives and shortcomings of provided help.

KEYWORDS

Support * Intervention * Crisis * Helpline * Peer * Peer support * Police * Psychological support * Police psychologist *

Obsah

Úvod	6
1 Základní pojmy	8
1.1 Peer Support	8
1.2 Peer	8
1.3 Krize.....	8
1.4 Krizová intervence.....	9
1.5 Intervent.....	9
1.6 Policejní subkultura	9
1.7 Policejní psycholog.....	10
1.8 Linka pomoci v krizi	10
1.9 Antikonfliktní tým.....	10
1.10 Viktimizace	10
1.11 Krizová událost.....	11
1.12 Zátěžová situace.....	11
1.13 Stres.....	11
1.14 Posttraumatická stresová porucha	12
1.15 Trauma	12
1.16 Syndrom vyhoření	12
2 Legislativa	14
3 Policie České republiky a psychologie	18
3.1 Etický kodex u Policie České republiky.....	18
3.2 Psychologie v policejní praxi	19
3.3 Psychická zátěž u policie	21
3.4 Práce policejních psychologů	23
4 Peer Support	28
4.1 Historie	30
4.2 Peer – kolega	31
4.3 Etický kodex peera	34
4.4 Praxe Peer Support	35
5 Linka pomoci v krizi	40
5.1 Historie.....	42
5.2 Pracovníci linky.....	43
5.3 Etický kodex linky pomoci	45

5.4	Praxe na lince pomoci	45
6	Krizová intervence.....	49
6.1	Historie.....	52
6.2	Krizoví intervenenti	53
6.3	Etický kodex intervenenta.....	56
6.4	Praxe krizové intervence.....	58
7	Další spolupráce – pomáhající organizace	64
7.1	Krizová centra – všeobecná pomoc	64
7.2	Krizová centra – specifická pomoc.....	64
7.3	Poradny	65
7.4	Ostatní.....	66
8	Praktická část	67
8.1	Cíl.....	67
8.2	Účastníci výzkumu.....	67
8.3	Metody.....	67
8.4	Etické aspekty výzkumu	68
8.5	Hypotéza	68
8.6	Výsledky sociologického průzkumu a vyhodnocení rozhovoru	69
8.7	Pozitiva a negativa Peer Support	81
8.8	Pozitiva a negativa Linky pomoci v krizi	82
8.9	Pozitiva a negativa krizové intervence.....	84
9	Závěr.....	86
	Seznam použité literatury	89
	Přílohy	96

Úvod

Práce u bezpečnostních složek byla, je a bude vždy náročná po psychické stránce. Jsou to právě policisté a hasiči, kteří se setkávají s lidským neštěstím v první linii, které působí na oběti protiprávního jednání, účastníky nehod nebo i na ně samotné. Denně jsou konfrontováni s psychicky náročnými situacemi jako násilným jednáním, smrtí osob, frustrací, náročností úkolů, vyhořením nebo i rutinou, která bývá ve výkonu policisty či hasiče dosti nebezpečnou záležitostí.

Také oběti trestných činů, rodinných tragédií, živelných pohrom či katastrof nebo jiných nepředvídatelných událostí jsou vystaveni často silné psychické zátěži. Sami si s těžkou situací nevědí rady a potřebují intenzivně a včas pomoci a poradit. V těchto situacích jde jak o oběť protiprávních jednání či účastníky katastrof, tak i o jejich blízké z řad rodiny. Profesionálové z řad policie či hasičského sboru také potřebují často pomoci se svojí prací, ať už se například u policie jedná o profilování pachatele zvláště závažných trestných činů, odborné vyšetření pachatele pro přičetnost a pokračování různých úkonů nebo pomoc při vyslýchání zkušeného recidivisty a patologického lháře. Policie poskytuje i psychologickou podporu členům rodiny policistů, hasičů či zaměstnancům Ministerstva vnitra České republiky a jejich členům rodiny, s jakýmkoliv problémy jako jsou například rodinné problémy či psychické potíže.

Téma diplomové práce Psychologická podpora u Policie České republiky jsem si vybral z toho důvodu, že pro policisty není tak známým tématem a využívanou možností, a přitom může tato podpora zachraňovat lidské životy. Často řadový policista, který se ocitne v tíživé životní situaci, nemá dost informací o psychologické podpoře u Policie ČR, která by mu mohla výrazně pomoci. Tato podpora by mohla být mezi kolegy i sdílena.

Cílem práce je shrnout, osvětlit, rozvést, popsat a ukázat cestu či možnosti, jak může policista tuto službu využít v praxi nebo v případě osobních problémů. Tato práce by měla seznámit všechny, kteří nemají povědomí o této podpoře a významné pomoci. Jedná se o různé druhy pomoci, které může poskytnout jak psycholog profesionál, tak proškolený kolega. V práci jsou obsaženy všechny

druhy psychologické pomoci a podpory, kterou Policie ČR poskytuje, kde je najít, a nastíněný výčet, čím se zabírají.

V druhé, praktické části práce je za pomoci sociologického průzkumu a komparace popsána práce psychologů Policie ČR ve Středočeském kraji a hl. m. Prahy, výčet jejich práce a porovnání zatížení a také pomocí řízeného polostrukturovaného rozhovoru rozebrány doporučení a nedostatky psychologické podpory u Policie ČR.

V současné době žijeme ve složitém období, kdy psychická zátěž dopadá na všechny bez rozdílu. Nic není černobílé, doba je složitější a problémy, které z toho plynou, se mohou kupit či gradovat. Toto téma je nyní velice aktuální, a nejen že psychologická pomoc a podpora může zachraňovat životy, ale také pomáhat správně a včasně obětem trestných činů, jejich blízkým, Policii ČR ve vyšetřování, zvládnutí krizových a konfliktních situací a v neposlední řadě příslušníkům policie a jejich rodinám ve zkvalitnění práce nebo i v oblasti soukromého života.

1 Základní pojmy

Máme zde základní pojmy, které se týkají psychologické podpory a pomoci u Policie ČR. Jde o základní členění a druhy pracovníků, pomoci a podpory, které jsou v současné době v nesnázích k dispozici. Jsou zde uvedeny i pojmy a problémy, se kterými se psychologická pomoc u Policie ČR setkává a řeší je. Jde o seznámení čistě s pojmy a podrobná pomoc je následně vysvětlena a rozebrána v dalších kapitolách.

1.1 Peer Support

Peer support neboli česky kolegiální podpora. Je založena na principu naslouchání a sdílení zkušeností mezi osobami se stejnými zkušenostmi. Takové osoby se navzájem mohou podporovat, provázet se, radit si a pomáhat v náročných pracovních a životních situacích.

1.2 Peer

Peer je pro účely psychologické podpory u Policie ČR osoba, brána z anglického překladu jako vrstevník, kolega, druh nebo osoba ve stejném stavu, která je ochotna kolegovi pomoci, naslouchat, poradit či sdílet zkušenosti. Jedná se o vyškolené policisty nebo zaměstnance Policie ČR.

1.3 Krize

„V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“¹ Obecně krize může být vysvětlena jako subjektivně ohrožující situace se silným potenciálem změny. Bez ní není možné dosáhnout životního posunu. Existují však individuální krize, se kterými se subjektivně člověk nedokáže vypořádat sám. Z psychologického hlediska jde

¹ KNOPPOVÁ, Daniela, a kol. *Telefonická krizová intervence: Linka důvěry*. Praha: Remedium Praha, 2002.

o moment, kdy se člověk setká s překážkou, kterou vnímá individuálně tak, že jí není schopný překonat svými obvyklými metodami řešení problémů.²

1.4 Krizová intervence

Jde o specifický druh práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Tato práce zahrnuje aktivní přístup, který je včasný až okamžitý. Jedná se tedy o včasný zásah (intervenci) v potížích. Jedná se o první psychickou pomoc. Je to způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje pocit zvládnutí situace a úlevy.

1.5 Intervent

V klasické praxi se dají intervenenti rozlišovat na profesionály a dobrovolníky a také odborníky a laiky. Rozhodně by se neměly tyto dvě skupiny zaměňovat. Profesionál odborník má odpovídající vzdělání a je za svou práci placen. Je také proškolen na krizovou intervenci. Profesionál laik nemá odborné vzdělání, ale je taky placen a má proškolení. Dobrovolník odborník má odpovídající vzdělání a není placen. Pravidlem je proškolení. Dobrovolník laik nemá vzdělání a nedostává plat. Musí mít výcvik na intervenci.³ U Policie ČR pracují jako intervenenti profesionálové, odborníci i laici.

1.6 Policejní subkultura

Policisté, ale i jiné skupiny zaměstnanců (např. ostatní IZS) jsou členy jisté subkultury. Společné pro takovou skupinu je systém hodnot, cílů, kariéry, stylu života a druh vykonávané profese, čímž se liší od ostatních, které chrání. Specifické u této skupiny je výkon práce v nebezpečí a rozsáhlé pravomoci. I tak je složena z různých typů osobností. Tato subkultura je částečně sociálně izolovaná od ostatních lidí vzhledem ke specializaci a náročnosti práce. Je také povinována mlčenlivostí a její struktura je vojenského typu. Policisté jsou vystavováni větší psychické zátěži než jiné „klasické“ profese, pohybují se

² ADAMOVIČ, Iva. *Krise, psychotrauma, krizová intervence*. 2017.

³ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: Krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

v prostředí, kde se obyčejný člověk nepohybuje, a přitom je ve vysoké míře kontrolován veřejností.⁴

1.7 Policejní psycholog

Policejní psycholog je u Policie ČR jako klasický zástupce svého oboru, kde se zaměřují na široké spektrum práce od náboru pracovníků, přes školení a psychologickou pomoc. Jsou to však profesionálové s vystudovaným psychologickým vzděláním. Každé krajské ředitelství zaměstnává ve služebním poměru několik psychologů profesionálů. Ti mají za úkol nejen vybírat nové příslušníky, ale také zajišťovat školení, krizovou intervenci nebo další pomoc při policejní práci.

1.8 Linka pomoci v krizi

Krizová linka je pracoviště telefonické krizové intervence, které je u Policie ČR provozováno v rámci oddělení vedoucího psychologa Ředitelství řízení lidských zdrojů Policejního prezidia. Linka je provozována nepřetržitě na telefonním čísle 974834688. Linka není bezplatná a je k dispozici jak specializovaným profesím a jejich rodinám, tak i veřejnosti.⁵

1.9 Antikonfliktní tým

Jedná se o týmy zřízené na základě Závazného pokynu policejního prezidenta č. 130 ze dne 10. června 2020, o zajišťování vnitřního pořádku a bezpečnosti. Tyto týmy působí zvláště na území krajského ředitelství Policie ČR.

1.10 Viktimizace

Jedná se o poškozování a způsobování újmy jedinci, který se tímto procesem (viktimizací) mění v oběť trestného činu. Standartně se rozlišují tři fáze viktimizace. První fází je újma způsobena přímo pachatelem a vzniká jako důsledek útoku. Druhá fáze vzniká psychice oběti při reakci formálních institucí

⁴ NESVADBA, Petr. *Policejní etika*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-195-3.

⁵ VYMĚTAL, Štěpán, VOSKA, Vladimír, TOMAN, Ondřej, JUNGWIRTOVÁ, Jana, URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

a jejího okolí. U trestných činů jde o kontakt s policií a např. reakci rodiny či kamarádů oběti. Třetí fází je samotné vyrovnání se oběti s útokem. V druhé a třetí fázi viktimizace je důležitá pomoc policejních psychologů a specialistů, kdy oběti velice pomáhá specializovaná pomoc s vyrovnáním se s následky útoku.⁶

1.11 Krizová událost

Děj, při kterém se něco stane a v rychlém sledu se daný stav mění v nepředvídaný. Tato událost je nepříznivá a může se jednat o katastrofu, havárii, nehodu, neštěstí. Může se jednat o subjektivní krizovou událost, kdy se osoba neumí s věcí vyrovnat, a to jí traumatizuje, jelikož došlo k přítomnosti nebo nebezpečí smrti či ohrožení tělesné celistvosti.⁷ V rámci řeči zákona jde o mimořádnou událost, kde jde o škodlivé působení sil a jevů vyvolané činností člověka nebo přírodními vlivy, což upravují zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení.

1.12 Zátěžová situace

Situace, kdy jsou na jedince zvýšené nároky, než je jeho běžná činnost. Jedinec se s ní pak musí vyrovnat svými fyzickými i psychickými silami. V zátěži se rozlišuje běžná zátěž, která je součástí běžného života, zvýšená zátěž, která vyžaduje vyšší úsilí jedince, se kterou by se měl umět vypořádat, hraniční zátěž, která už vyžaduje vypětí všech sil a organismus při ní čerpá z nejhlubších rezerv a extrémní zátěž, která je vyvíjena při nejnáročnějších situacích a překračuje kritický bod psychické únosnosti.

1.13 Stres

V současné době je stres vnímán jako běžná součást života. Z hlediska psychologie se jedná o psychický tlak na jedince, který se začíná, na základě tohoto tlaku, v podobě úzkosti, konfliktu nebo frustrace fyziologicky a psychologicky projevovat na chování osoby. Nejdříve aktivita jedince vzroste,

⁶ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4.

⁷ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyche (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

následně se zhoršuje kvalita psychiky a z cílového jednání se mění na obranné, dochází k rozrušení a větší aktivaci emocí, a nakonec přichází stav, kdy nelze správně reagovat na okolí.⁸

1.14 Posttraumatická stresová porucha

Při závažném dopadu události na lidskou psychiku se může u obětí tato porucha rozvinout. Jedná se o soubor poruch v chování jako např. poruchy spánku, potivost, třes, nevolnost. Tyto poruchy vznikají extrémním stresovým prožitkem, který osoba není schopna zvládnout. Příznaky poruchy mohou propuknout ihned nebo až po nějaké době prožitku krize. O PTSP jde, pokud existuje nějaká traumatická událost, osoba jí znovuprožívá, vyhýbá se podnětům s ní související nebo přetrvávají poruchy chování.

1.15 Trauma

Trauma je jinak řečeno poranění. Psychologické trauma postihuje celou osobnost. Jedná se o duševní otřes při velice silné zátěžové situaci a extrémním stresu. Je to přirozená lidská reakce na mimořádný stres a krizi, kterou člověk svými schopnostmi nezvládá. Takový otřes může postihnout jak citové prožívání, tak i rozumovou stránku jedince.⁹

1.16 Syndrom vyhoření

Jedná se o stav fyzického a psychického vyčerpání. Tento stav může mít i vážné zdravotní následky. Jedná se o psychopatologický stav, který nenastává ihned, ale z dlouhodobého nepříznivého stavu. Často je to velké vypětí směřující na výkon své práce. Je to častý úkaz u pomáhajících činností, které čelí rutině, nedocenění, stresu a vysokému vypětí sil. Jedná se o ztrátu kladného potenciálu jedince a neschopnost tento potenciál obnovovat. Často tak dochází u práce a styku s lidmi, kde z prvotního nasazení se vlivem náročné práce mění v rutinu,

⁸ MACHAČ, Miloš, MACHAČOVÁ, Helena, HOSKOVEC, Jiří. *Emoce a výkonnost: celostátní vysokoškolská příručka pro studenty filozofických fakult*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1985. Učebnice pro vysoké školy (Státní pedagogické nakladatelství).

⁹ ŠOPEK, Jan. *Zátěž a protistresový program*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2004. 37 S.

následně se práce upozadňuje a vykonává úsporněji čím dál více, jelikož práce je, jak činností, tak výsledky, čím dál méně uspokojivá.¹⁰

¹⁰ HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 4. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2022. ISBN 978-80-7601-668-2.

2 Legislativa

Základním předpisem upravujícím psychologickou pomoc u Policie ČR je Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách. V tomto dokumentu jsou stanoveny základní pojmy, které se týkají psychologické podpory u Policie ČR, upravuje i organizace a činnost policejních psychologů. Je v něm zřízen a popsán systém kolegiální podpory, systém krizové intervence a rozšíření psychologické pomoci zahrnující například linku pomoci v krizi. Těmto se podrobně práce věnuje dále. Vyjmenované druhy psychologické pomoci jsou v tomto dokumentu popsány, rozčleněny, organizovány, a jsou v něm vypracované postupy jednotlivých činností, které služba policejních psychologů a další pracovníků zahrnuje.

Dalším dokumentem, který v sobě obsahuje práci policejních psychologů je zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru bezpečnostních sborů. V něm, mimo jiné, je i stanovena osobnostní, zdravotní a fyzická způsobilost. Osobnostní způsobilost je stanovena na základě práce policejních psychologů. V rámci propuštění ze služebního poměru se zde uvádí i důvod na základě pozbytí osobnostní způsobilosti. Policie je povinna, dle tohoto zákona, vytvářet podmínky pro řádný a pokud možno bezpečný výkon služby, a to i psychologickou péčí. Také stanovuje povinnost příslušníků podrobit se psychologickému vyšetření ke stanovení osobnostní způsobilosti. Stanoví i zkušební dobu policisty na 6 měsíců s návazností na ZPPP č. 231/2016, kde je uvedeno, že psycholog v tomto období může vyhotovit doporučení k osobnostnímu rozvoji policisty. Dle tohoto zákona pak musí i psychologičtí pracovníci ve služebním poměru zachovávat mlčenlivost. Občanští zaměstnanci Policie ČR, kteří poskytují psychologické služby, pak dodržují mlčenlivost podle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů / Nařízení GDPR, Nařízení evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Na zákon č. 361/2000 Sb. navazuje vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.

Ta upravuje, jaké předpoklady by měl mít jedinec pro výkon služby v bezpečnostních složkách. Obsahuje výčet kladných vlastností, na které se hledí při osobnostní způsobilosti, důvody jejího zjišťování, postupy, které psycholog při zjišťování dodržuje, co by měl obsahovat závěr takového hodnocení. Obsahuje i postup přezkumného řízení, pokud by jedinec s hodnocením osobnostní způsobilosti nesouhlasil.

Na základě zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, policie spolupracuje při plnění svých úkolů s orgány veřejné správy, fyzickými a právníky osobami i v oblastech, kdy zabezpečují psychologickou ambulanci, pomoc či podporu osobám, které tuto potřebují jako je například poskytování pomoci, podpory a péče obětem trestných činů. Pro příklad můžeme uvést centra duševního zdraví, která jsou upravena zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, kde je postaráno o pacienty v rámci duševního zdraví i sociální pomoc upravené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V případě krizové události, nebo i jiné, kde je nasazeno více složek integrovaného záchranného systému, mohou být nasazeni i psychologičtí pracovníci a interveni z řad Policie ČR i Hasičského záchranného sboru České republiky (HZSČR). Tyto zásahy, spolupráci na místě a další náležitosti upravují zákony č. 239/2000 Sb, o integrovaném záchranném systému, č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a Katalog typových činností integrovaného záchranného systému STČ 12/IZS. Dalšími dokumenty týkající se této situace jsou např. Dohoda o spolupráci Policie ČR, Hasičského záchranného sboru a ostatních členů IZS v oblasti poskytování psychologických služeb a na straně hasičů i Pokyn č. 42/2011 generálního ředitele HZSČR, kterým se vydává Status psychologických pracovišť HZSČR. V rámci péče o příslušníky HZSČR byl vydán Pokyn č. 23/2003 generálního ředitele HZSČR, etický kodex psychologa HZSČR a Pokyn č. 30/2008 generálního ředitele HZSČR, kterým se zřizuje Systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům HZSČR. Na základě spolupráce integrovaného záchranného systému se záchranou zdravotní službou jsou stěžejní Vyhláška č. 386/2006 Sb.,

o zdravotnické záchranné službě a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

V zákoně č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, je přímo stanoveno, že oběti trestné činnosti mají právo na bezplatnou odbornou psychologickou pomoc, jak od Policie ČR, tak od dalších subjektů, s kterými policie spolupracuje. Na základě tohoto zákona mají i právo na přístup k informacím, se kterými pracuje například krizový intervent, právo na ochranu před hrozícím nebezpečím, právo na ochranu soukromí, právo na ochranu před druhotnou újmou, např. sekundární viktimizací a právem na peněžitou pomoc. Stanovuje i zvláště zranitelné oběti, jimiž jsou děti a senioři. U těchto musí na přístup a práci s nimi přizpůsobit práci i psycholog.

Psychologické služby nepřímo poskytované Policií ČR, ale služby spolupracujících, souvisí i se zákonem č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, jelikož v trestním řízení musí orgány činné v trestním řízení nechat posoudit pachatele, zda nebyl v době spáchání nepříčetný nebo neměl zmenšenou nepříčetnost. Následně pak může pachatele umístit do ochranného léčení a zabezpečovací detence pro duševní poruchu. Pro tyto případy je vždy nutná spolupráce Policie s psychiatry. Pokud se tímto procesem zjistí vážná duševní choroba, je podle zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád, stíhání nepřípustné. Tento zákon také ukládá spolupráci s Odborem sociálně právní ochrany dětí, při výslechu, jelikož dohlíží na mravní (psychickou) vyspělost mladistvého nebo dítěte. Dále stanovuje, pokud je to nutné, aby byl přímo přibrán psychiatr ke zkoumání duševního stavu pachatele. Je možné stíhání přerušit pro těžkou duševní chorobu, která nastala po spáchání trestného činu. V rámci přestupkového jednání řeší nepříčetnost, výslech mladistvého nebo dítěte s orgány na ochranu dětí a přerušování řízení, zákon č. 250/2016 Sb. I zde se spolupracuje s odborníky psychiatrie.

Psychologické vyšetření, které osoby musí mít k řízení, v rámci práce, specifických dopravních prostředků, profesního charakteru, nebo navrácení řidičského oprávnění poté, co ho osoba pozbyla, upravuje zákon č. 361/2000 Sb., kde psycholog rozhoduje o posudku v dopravně psychologickém vyšetření.

Veškerá psychologická a psychiatrická vyšetření a součinnost vycházejí a jsou v souladu se zákonem č. 2/1993 Sb., Usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, (LZPS). Tyto úkony musí být vždy prováděny na základě zákonnosti a lidských práv.

3 Policie České republiky a psychologie

3.1 Etický kodex u Policie České republiky

Příslušník policie má jasně dané každodenní úkoly plynoucí z jeho profese. Měl by si ale také uvědomit své poslání, které je sepsáno v etickém kodexu Policie ČR. Tento kodex platí pro všechny příslušníky Policie ČR. Práce policie by měla být v souladu s respektováním a úctou občanů a dodržováním lidských práv. Policista, který si je vědom etického kodexu a jeho poslání je profesionální, odpovědný, nestranný, ohleduplný a bezúhonný. Náplní práce policisty je pak prosazovat zákon, chránit bezpečí a pořádek ve společnosti, působit preventivně a potírat trestnou a protiprávní činnost, chránit práva a svobody osob a usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.¹¹ Policista má dle etického kodexu závazek chovat se důstojně, důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a bez rozdílů s porozuměním a respektovat jejich důstojnost.¹² Také prosazovat zákony ve spolupráci s veřejností, státními i nestátními institucemi, nechovat se k žádné osobě krutě a ponižujícím způsobem, donucovací prostředky použít jen v souladu se zákonem, respektovat kulturní a hodnotové odlišnosti menšin, nést odpovědnost za osoby omezené na osobní svobodě. Policista musí zachovávat mlčenlivost o informacích, které zjistil při výkonu policejní činnosti, odmítat korupční chování u sebe a netolerovat u kolegů a vyhýbat se střetu zájmů.

V etickém kodexu nejsou určeny pouze závazky vůči společnosti, ale také závazky vůči kolegům. Mezi sebou by měli policisté usilovat o partnerskou a otevřenou spolupráci, dbát na základní úctu a základní profesně kolegiální vztahy a respektovat slušné jednání mezi sebou. Šikana a obtěžování, ať už ze strany kolegy nebo nadřízeného, je vyloučena. Jakoukoliv trestnou činnost spolupracovníku by nikdo neměl krýt ani tolerovat a takové jednání by měl neprodleně oznámit. Policista by se měl dle kodexu chovat bezúhonně ve službě i mimo službu, a měl by tak reprezentovat dobré jméno Policie ČR.

¹¹ NESVADBA, Petr. *Policejní etika*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-195-3.

¹² ŠTEINBACH, Miroslav. *Zákon o Policii České republiky: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2019. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-193-6.

Za profesionalitu a morální úroveň svého vystupování má každý policista sám za sebe zodpovědnost.¹³

Těchto zásad by se pak měli držet i pracovníci Policie ČR, kteří pomáhají po psychologické stránce svým kolegům a jejich etické kodexy z etického kodexu Policie ČR vychází. Psychologové mají svůj etický kodex, kterého se profesionálně drží a svou profesi vykonává ve prospěch jednotlivce a společnosti a to uctivě, nestranně, objektivně, s respektem a pro zdraví a blaho klientů.

3.2 Psychologie v policejní praxi

Podle § 77 odst. 11 písm. l zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, je Policie ČR povinna vytvářet podmínky pro řádný a pokud možno bezpečný výkon služby. Na základě toho Policie ČR poskytuje příslušníkům psychologickou péči. V případě občanských zaměstnanců i policistů se postupuje v rámci konceptu péče o zaměstnance, která je součástí řízení lidských zdrojů. Hlavní zásadou psychologické péče je diskrétnost, která je totožná s dodržováním lékařského tajemství. Poskytovateli této pomoci jsou policejní psychologové, krizoví intervenenti z řad různých složek Policie ČR.¹⁴

U příslušníků bezpečnostních sborů často vyvolává pojem psychologie pocit nedůvěry, opovržení a je na něho nahlíženo jako na změkčilou vědu, kterou není potřeba brát v potaz. Je často, ne vždy, brána jako nedůležitá pro praxi. Přitom při jakémkoliv profesním, či soukromém rozhodování musí každý opírat rozhodování o svůj vnitřní úsudek. Vlastní úsudek však může být často zkreslený nedostatkem informací, předsudky či nepodloženými hypotézami. Subjektivní názor pak nemusí být nejlepší možností.

Často se stává, že psychologie je pak z objektivního pohledu v mnoha případech dobrým pomocníkem právě v policejní praxi. Vyvrací nám zažitá stereotypy a nastiňuje psychické pohnutky nejen pachatelů, ale i obětí. Také pomáhá

¹³ Policie České republiky. *Etický kodex Policie České republiky*. [Online]. ČR, 2023. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>

¹⁴ MÁDR, Milan. *Linka pomoci v krizi 2002-2017*.

při poradenství, školení, výcviku a využívání této vědy neprofesionály (ne-psychology).

V praxi pak nesmíme zaměňovat empatii za psychologii. Empatičtí jedinci se dokážou do osoby vcítit, porozumět a popřípadě z jejich pohledu i dosáhnout s osobou vlastního cíle. V policejní praxi tedy nějakého úkonu s tím spojeného. Psycholog profesionál však nemusí s osobou soucítit a měl by mít jistý objektivní nadhled, který dokáže využít při rozpoznání v určité situaci. Takovéto schopnosti pak můžou ukázat ideální, účinná a rychlá řešení v praxi, v případech, kde je praxe spojena s chováním a prožíváním.

Osoby poskytující psychologickou péči u Policie ČR mají znalost policejního prostředí a odbornou kvalitu poskytovaných služeb. Poskytovatelé musí projít akreditovaným výcvikem a dalším odborným vzděláním. Pokud se s tíživou situací nedokáže osoba vypořádat sama, nefunguje ani pomoc přátel a rodiny, je zde právě pomoc a podpora specialistů, kteří za tímto účelem Policie ČR zaměstnává.

V rámci psychologie v praxi můžeme využívat psychologické poradenství. V současné době je poradenství rozvětvené podle druhu, které poradenství je poskytováno. Je zde poradenství pedagogicko-psychologické, pro rodinu, mezilidské vztahy, komunikaci. Ze zdravotního hlediska například protialkoholní nebo sexuologické poradenství. Tyto otázky jsou často řešeny i v rámci psychologické podpory u Policie ČR, jelikož i soukromý život zasahuje do životů a práce u ozbrojených složek, hasičů, či jejich blízkých.

U policie je pak hojně využívána psychologie od prvního kontaktu zájemce s prací. Hojně se využívá v personální práci a v současné době je neoddiskutovatelnou součástí náboru nových uchazečů. Jde o to, aby uchazeč vyhovoval svými soukromými předpoklady novým profesionálním nárokům. Psychologie tak policistu provází od náborového řízení. Může ji také

využívat v pracovním prostředí – kolektivu, při obtížných úkolech nebo ve svých problémech v rámci psychologického poradenství.¹⁵

3.3 Psychická zátěž u policie

Policejní práce je dost speciální, jelikož oproti běžným povoláním, zde skládáte slib, kde je obsaženo, že při ochraně zájmů České republiky policista nasadí i vlastní život. Nejen z toho je patrné, že policejní profese je náročná a tyto nároky jsou očekávány jak ze strany společnosti, tak i ze strany samotné policie. Policista je ale v první řadě člověk, který vedle profesního života má i život soukromý. Tyto dva aspekty se navzájem ovlivňují a promítají do služebního výkonu i domácího soužití.

Při výkonu služby se policisté často setkávají s různými situacemi, které mohou být mnohostupňově stresující. V těchto stresujících situacích by měl policista ovládat své emoce na tolik, aby neměnily jeho úsudek. Tyto emoce musí ovládat, když jedná s obětí, svědky nebo podezřelým, který je ozbrojený. Při těchto situacích musí být policista často multioborový. Nejen, že policista vykonává svou práci, ale musí být někdy k této roli právník, herec, sociální pracovník, zdravotník a další, které se v přístupu k obětem, pachatelům nebo i svědkům mohou hodit. Při stresujících činnostech tak záleží jak na osobnosti, tak na vyzrálosti policisty.¹⁶

Policejní praxe je specifická v tom, že každé období zažívá policista různé nároky, stresy a zatížení. Psychologie rozlišuje čtyři druhy zátěže. Prvním jsou běžné nároky, při nichž je policista v běžných podmínkách bez příznaků zátěže. Druhý stupeň je pak zvýšená zátěž. Ta vyžaduje, aby policista zvýšil úsilí psychické i fyzické, ale s těmito podmínkami se vyrovná. Třetí stupeň je hraniční zátěž. Při ní se dostává policista do mimořádného vypětí a čerpá ze všech svých rezerv. Poslední čtvrtá zátěž je extrémní. Touto zátěží je označován stav, kdy je situace tak náročná, že překračuje psychickou způsobilost policisty. Dlouhodobá zátěž, kterou policista nemusí zvládat, se pak projevuje do psychického

¹⁵ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4.

¹⁶ WATERS, J.A. & USSERY, W. (2007). *Policing: an international journal of police strategies & management*. Bradford, England: MCB University Press, 1997. ISBN 9780367874612.

i fyzického stavu. Pokud policista nezvládne zátěž v určitý moment, může se u něho rozvinout i posttraumatická stresová porucha.¹⁷ Policista následně stále prožívá stresovou událost v myšlenkách a může se vyhýbat místům nebo případně podobným událostem a mění negativně své chování.

S velmi stresovými situacemi se setkávají všechny složky integrovaného záchranného systému, s některými specifickými jen některé z nich, podle zaměření práce. Na místech činu jsou často vystaveni stresu aktérů, fyzické bolesti obětí. Jsou také sami vystaveni smrtelnému nebezpečí. Pro psychicky zdravého jedince je zátěží být na místě, kde se stala vražda, dopravní nehoda se zraněním, či sebevražda. Velice stresující je i smrt kolegy při výkonu služby nebo jeho sebevražda. Extrémní zátěž pak představují zohyzdění mrtvá těla, mrtvé děti nebo velice tragické okolnosti případu. Často zmiňované je i použití služební zbraně policistou, které má často za následek psychické potíže z důsledku usmrcení pachatele a uvědomění si své vlastní zranitelnosti a smrtelnosti.¹⁸

Novým fenoménem u policie je zátěž byrokracií. Policisté mají v současné době s jakýmkoliv případem velké množství administrativy. Zátěž se přidává tedy nejen prací v terénu, ale také následnými hodinami s papírováním. Takto se většina práce odvrací od práce s lidmi do samoty a kanceláře. Spisový materiál musí být kompletně v souladu se zákony anebo ve struktuře i nad požadavky zákonů a policistovi v rámci administrativy hrozí vracení spisu, dodělávání a opakování stejné práce, stížnost či prověřování od kontrolních orgánů.

V současné době sociálních sítí je policista pod drobnohledem, jelikož každý si policisty natáčí a zároveň sdílí ostatním uživatelům. Vyvíjí se tak tlak, kdy policista během několika vteřin rozhodování na místě musí své chování absolutně kontrolovat. Každá, byť zanedbatelná, chyba je ihned zveličována a viditelná všem. Policista musí toto jednání ze své funkce snášet, jelikož

¹⁷ MAGUEN, S., METZLER, T. J., McCASLIN, S. E., INSLICHT, S. S., HENN-HAASE, C., NEYLAN, T. C., & MARMAR, C. R. Routine work environment stress and PTSD symptoms in police officers. *The Journal of nervous and mental disease* 197(10), 2009, ISBN 9798842833054.

¹⁸ VYMĚTAL, Jan. *Základy lékařské psychologie*. 1. vyd. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek, 1994. 180-184 s. ISBN 80-901601-3-1.

dle zákona č. 89/2021 Sb., občanský zákoník, je zaznamenání úkonu spojených s výkonem služby legální.

Nejen z profesní stránky se policisté setkávají se stresovým prostředím. Doma by měl mít každý zázemí a oporu, ale není tomu vždy tak. V soukromí mohou mít šťastné chvíle, ale mohou zde čelit i větším problémům než v práci. Tyto se pak odrážejí i na pracovním výkonu. Osobní problémy mohou být přesouvány do pracovního prostředí a naopak. Tím se narušuje psychologická rovnováha a přichází problémy.¹⁹

Představitelé pomáhajících profesí vkládají do práce nejen znalosti a dovednosti, ale také svou osobnost. Práce s lidmi ve stresových situacích je velice náročná, často se v ní projevují emoce a nasazení na vysoké úrovni fyzické i psychické. Tyto aspekty často vedou k pozvolnému „hoření“, až může nakonec dojít k syndromu vyhoření. Díky empatii a ochotě pomoci jiným mají profese integrovaného záchranného systému časté kontakty s osobami zažívající duševní bolest, o kterou se s příslušníky dělí a ti si tak přidávají další zátěž. Tuto zátěž pak dál mohou předávat a sdílet se svými blízkými. Pomoc blízkých nebo kolegů může syndromu vyhoření zamezit. Blízcí, rodina, by měli vnímat indicie, které nasvědčují, že osoba je přetížena a spěje k vyhoření. Pokud takovou oporu příslušník nemá k dispozici, nastupuje pomoc organizace.

Všechny zmíněné stresory vedou k psychologické zátěži a vyvíjení stresového tlaku na sloužící policisty. V případě, kdy policista cítí potřebu pomoci anebo nezvládá situaci, může se obrátit na peera, krizovou linku, nebo psychologickou pomoc, kterou Policie České republiky zajišťuje a mít tak problém pod větší kontrolou a pracovat na zlepšení.²⁰

3.4 Práce policejních psychologů

Policejní psycholog je jednou z prvních osob, které budoucí policista jako uchazeč u přijímacího řízení potká. Jedná se o psychologické vyšetření

¹⁹ VIOLANTI, J. M. (2007). *Police Suicide: Epidemic in Blue*. Springfield, Ill: Charles C Thomas. ISBN 978-0398077631.

²⁰ HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 4. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2022. 53-55 s. ISBN 978-80-7601-668-2.

osobnostní způsobilosti. Policejní psycholog však nepracuje pouze na výběru nových příslušníků policie. Rozsah práce psychologa je mnohem větší a velkou část tvoří psychologická péče o příslušníky policie. Možná je i péče o jejich rodinné příslušníky a blízké osoby. Co se týká práce u náboru nových uchazečů, je snahou psychologa podílet se na výběru osob, které splňují náročná kritéria jako např. psychická odolnost a stabilita. Dále se dělají i srovnávací vyšetření pro potřeby výběrových řízení v rámci kariérního růstu policisty. Členem výběrové komise je tak psycholog z daného kraje nebo útvaru, který hodnotí osobu spolu s komisí. Psychologové dále pečují o psychickou pohodu policistů, jelikož každý může mít v životě období, kdy bude potřebovat pomoc. Péče, kterou poskytuje policejní psycholog je jakákoliv činnost, kterou zajišťuje psychickou stabilitu nebo rozvoj dovedností příslušníků policie a jejich občanských zaměstnanců. Policejní psychologové také spolupracují na Lince pomoci v krizi, Peer Supportu, Krizové intervenci. Jsou členy těchto týmů společně s vyškolenými odborníky nebo policisty. Dále provozují odborné konzultace, psychologické poradenství případně psychoterapii.²¹ Součástí práce psychologa je i lektorování a vzdělávací činnost v podobě zajištění seminářů, kurzů, přednášek a výcvikových programů. Ty se nejčastěji týkají komunikace, jako je např. postup při výslechu dítěte, vstřícná pomoc obětem TČ, taktika výslechu pohlavně zneužitých osob, komunikace v konfliktních situacích a techniky obrany proti verbálním útokům. Toto jsou případy, se kterými se policisté v praxi setkávají často. Kurzy jsou proto dělané přímo na míru podle toho, u jaké služby policista slouží. Policejní psycholog se může také podílet ve spolupráci s kriminální službou policie na analýze specifických produktů, jako jsou anonymní dopisy, telefonní nahrávky, výhružné písemnosti. Možná spolupráce je i při primárním zjišťování věrohodnosti oběti případně tzv. falešné oběti.²²

Každý pracovník policie, tedy příslušník sboru i občanský pracovník, si může vyžádat pomoc psychologa. Někdy je možné, že si pomoc vyžádá i rodinný

²¹ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. 53-54 s. ISBN 978-80-7312-065-8.

²² LOCHMANOVÁ, Alena, Policejní psycholožka. *Veřejná správa*. Praha: tiskárny MV, 18. týden 2018. ISSN 1213-6581.

příslušník. Každý si může sám vybrat psychologa, se kterým bude svůj problém řešit. Policejní psychologové jsou většinou na Odborech psychologických služeb Ředitelství pro řízení lidských zdrojů Krajských ředitelství policie či Policejního prezidia. Další psychology nalezneme u zásahových jednotek, speciálních pořádkových jednotek a na některých útvech policie s celostátní působností. Psycholog pracuje s klientem vždy dle etického kodexu, který je primárně principem mlčenlivosti a diskrétnosti. Svou odbornou specializaci si průběžně rozšiřuje. Jeho práce se odvíjí podle problému, který s klientem řeší. Psycholog řeší klienta na základě svých zkušeností a specializací. Je možné, že problém, který klient řeší, není v kompetenci vybraného psychologa, a proto je možné doporučit psychologa jiného i mimo organizaci policie, který by s tíživou situací měl větší zkušenosti.

Policejní psychologové se svou náplní práce také podílí na public relation policie k vytváření image společnosti, mediální komunikaci s veřejností a zapojují se do policejní prevence proti kriminalitě.²³

V České republice i ve světě mají policejní psychologové jisté povinnosti, které provádí na základě výkonu své práce.

- Hodnocení
- Organizační konzultace
- Poradenství, klinické intervence
- Psychologické vzdělávání
- Postkrizové intervence
- Aktivní zapojení do prevence sebevražd, intervence a postprevence
- Operativní podpora

V rámci týmové spolupráce se stanovují cíle týmu, kterých se snaží dosáhnout.

- Organizovat psychologickou krizovou intervenci a podporu po kritické události
- provádět krizovou intervenci
- poskytovat psychologickou podporu policejnímu personálu
- vyhodnotit dopad traumatické události

²³ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. 46 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

- Provádět následná opatření a usnadňovat průběžnou podporu pro osoby, které byly incidentem zasaženy

V rámci psychologické péče, kterou policejní psychologové poskytují, je možné využít psychologické poradenství. Je to ekvivalent pomoci, kterou poskytují civilní psychologové. Je to pomoc klientům, kteří se ocitli v nesnadné životní situaci. Nejčastěji se řeší partnerské problémy, výchova dětí, vztahy v rodině, zvládání náročné práce a vztahů na pracovišti mezi kolegy a s nadřízenými. Poradenství může probíhat ve skupině nebo individuálně a také jednorázově nebo opakovaně. Další součástí práce je tým krizové intervence, do kterého se policejní psycholog zapojuje jako lektor, supervizor nebo sám přímo jako intervent. Psychologové dávají zájemcům i odborné konzultace a vyšetření na konkrétní dotaz. Jsou nabízeny konzultace k výsledkům psychologických vyšetření jak zaměstnanců, tak při úkonech v policejní praxi. Psycholog je přizýván např. k výslechu oběti, dítěte nebo nebezpečného pachatele. Psychologové vystupují v rámci trestního řízení jako znalci v oboru. Konzultační činnost je souhrnné označení pro využití psychologické pomoci ve fázi objasňování a vyšetřování trestných činů. Jde o odbornou podporu v psychologicko-kriminalistických otázkách v přípravném řízení.²⁴

Policejní psychologové jsou nápomocni i při konzultacích bakalářských a diplomových prací. Odborná doporučení psychologů jsou poskytována pro lepší chod týmu (oddělení), zlepšování atmosféry na pracovišti a zjišťování vztahů ve skupině. Poskytují také psychoterapii k pochopení a zvládnutí vážných psychických obtíží. V neposlední řadě poskytují psychickou pomoc obětem závažné trestné činnosti a osobám při mimořádných událostech, jakými jsou například živelné katastrofy, dopravní nehody se smrtí nebo těžkým zraněním a jiné. V případě potřeby jsou policejní psychologové k dispozici pro asistenci antikonfliktním týmům či vyjednávačům nebo při sdělování nepříjemných zpráv.²⁵

²⁴ ZÁHORSKÁ, Jindřiška. *Psychologická intervence při vyšetřování trestných činů*. Praha: Portál, 2007. 18 s. ISBN 978-80-7367-236-2.

²⁵ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. 54-58 s. ISBN 978-80-7312-065-8.

Mnohé z těchto úkolů překračují běžný rámce psychologické práce ve společnosti. Od zažitého náboru nových zaměstnanců a rozvíjení jejich pracovních schopností se práce policejních psychologů liší ve svém rozsahu a rozmanitosti. Na základě praxe se vyvíjí psychologická specializace v rámci policejní práce. Vytváří se zásady chování oběti při různých trestných činech či reakce policistů na takové oběti. Na základě těchto poznatků se buduje báze informací označená jako policejní psychologie.²⁶

Rozsah práce Policejních psychologů je široký i v procesu vyšetřování závažných trestných činů. Při vyšetřování v rámci psychologicko-analytických a podpůrných možnostech spolupracují na výsleších a výpovědích jednotlivých osob, u kterých se mohou zaměřovat na to, zda je výpověď lživá, na problematiku výslechu dětí, pomoc s procesními úkony jako je rekognice, prověrky výpovědi na místě, rekonstrukce a konfrontace. Další možností je psychologické profilování, kterým můžou při prvotních kriminalistických nebo operativních verzích udávat typ pachatele. Další pomocí při vyšetřování, i když bráno jako nepřímý důkaz, je práce s fyziodetekčním vyšetřením a následné psychologické analýzy. Analyzují se i videozáznamy z hlediska psychologie a počínání osob na nich.²⁷

Základní přímou pomocí policistů a obětí, která je Policíí ČR poskytována, a na kterých se policejní psychologové podílí lektorstvím, supervizí nebo přímou iniciativou jsou Peer Support (Systém kolegiální podpory), Linka pomoci v krizi a krizová intervence.

²⁶ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. 46 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

²⁷ BOUKALOVÁ, Hedvika a Ilona GILLERNOVÁ. *Kapitoly z forenzní psychologie*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2020. 159-313 s. ISBN 978-80-246-4461-5.

4 Peer Support

Židovská anekdota hovoří o tom, jak muž, kterému se hroutí svět, přijde pro radu za rabínem a ten mu poradí pověsit na stěnu papír se vzkazem: „Takhle to nebude pořád.“ Když se za půl roku potkají a muž je na vrcholu štěstí, rabín mu poradí: „Ten papír nesundávej.“ Nahraďme rabína kolegou, který třeba jen vyslechne a projeví pochopení, a velká pomoc je na světě.²⁸

Kolegiální podpora je založena na předpokladu, že lidé s podobnými zkušenostmi a znalostmi jsou schopni navzájem naslouchat, poradit si či si pomoci. Tato kolegiální podpora je v současnosti zaváděna a používána v mnoha zemích. Je zaváděna jak v různých vzdělávacích institucích, tak i kolektivech bezpečnostních složek. U Policie ČR vznikl systém Peer support na základě Pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách. Díky tomuto pokynu je zavedena psychologická podpora policistům, zaměstnancům policie nebo jejich blízkým, kteří prožívají náročnou životní situaci. Vážnou a bezodkladnou pomoc v traumatizující situaci má dle tohoto pokynu u policie na starost proškolený psycholog - krizový intervent. Systém Peer Support možnosti psychologické podpory u Policie ČR rozšiřuje nad rámec klasické psychologické péče, kterou policejní psychologové poskytují a tím rozšiřuje její dostupnost. Je tak běžným policistům mnohem blíže než někteří tuší. Tímto systém kolegiální podpory přispívá ke zdolávání psychické zátěže, které jsou policisti, či zaměstnanci policie a jejich blízcí vystavováni. Přispívá tak i k zamezení rozvoje psychických potíží.

Takto problémové kolegy pak mohou vyškolení pracovníci z kolegiální podpory oslovit, nebo oni sami se na peery mohou obrátit. Peer Support je jakási síť vzájemných vztahů mezi členy určité skupiny, kteří si poskytují praktickou, sociální i psychickou podporu. Jeden druhému jsou tak oporou v těžkých situacích. Odkázání na odbornou pomoc je další z možností podpory. Hlavně však jde o vybudování sítě pozitivně motivovaných policistů, kteří nejsou ke svému okolí lhostejní. Síť, která má různorodou strukturu, ale komunikuje

²⁸ DIVIŠOVÁ, Jana. Stačit může kolega. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Listopad 2022. ISSN 1211-7943.

mezi sebou. Tato síť by měla pokrýt příslušníky policie od řadových policistů až po ředitelství.

U bezpečnostních složek jako je policie a v její subkultuře má kolegiální pomoc možnost udělat mnoho dobrého. Když komukoliv řeknete, ať své problémy řeší s psychologem, může mu to přijít, jako by byl označován za blázna, kterým není. Psychologická pomoc nic takového netvrdí, ale v očích veřejnosti a v policejní subkultuře je toto dogma silně zakořeněno. Psychologická pomoc je zde brána jako změkčilost či slabost.

Problémy se mohou však projevovat na každém policistovi různě. Kvalitní kolegové mohou začít dělat začátečnické chyby, chování může být podrážděné, práce se mu znechutí, vždy veselý kolega je stále posmutnělý, hovorný se zase uzavře do sebe, projeví se podrážděnost, vztek, úzkost, deprese, pocit bezmoci, nejistota, vina či stud. Psychické problémy mohou vést i k fyzickým. Ze stresu pak může mít kolega potíže se spánkem, bolesti hlavy, bolesti zad, zažívací problémy nebo dokonce kardiovaskulární problémy.

Pokud si osoba v tíživé situaci neví rady, peer program ho staví před jednoduchou otázkou: Kdo mi může více rozumět než kolega, který zažívá stejné situace, se kterým trávím v práci hodně času a se kterým si vzájemně důvěřuji? Peer Support funguje jednoduše na bázi porozumění, vyslechnutí a rady. Už jen pocit, že na problém nejsem sám, může velice pomoci, a v extrémních případech i zachránit lidský život.²⁹ Systém kolegiální pomoci je vlastně první pomocí, se kterou se každý policista může setkat. Je mu nejbližší a zároveň může řešit začínající problémy, které se díky tomu nemusí rozvinout do větších a hlubších psychických problémů. První fází pomoci je kontakt a interakce s podporou od vrstevníka – peera, s kolegou, který řeší relativně přechodové stresující období ve svém životě. Peer podpora je však mířená i ke kolegům, kteří se potýkají s komplexnějšími a trvalejšími obtížemi. Peer podpora může lidem pomoci zahájit a udržet dlouhodobou pozitivní životní změnu. Taková změna

²⁹ KARBANOVÁ, Petra. K psychologovi nejdu. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Březen 2020. ISSN 1211-7943.

zahrnuje mnoho faktorů, včetně osobního úsilí – snahy o změnu a druhotné snahy o konzistenci k udržení změny.

Práce v systému Peer support je založena na podobných zkušenostech účastníků, společné historii a praxi. Vyznačuje se interakcí mezi kolegy, kterou se prohlubují funkční vztahy na pracovišti. V systému kolegiální podpory by se po úspěšném zásahu, či pomoci mělo zvažovat, jakým způsobem se posílila spolupráce a měla by se vyhodnotit pozitiva, která vyplynula. Při navázání kontaktu by se nemělo stát, že osoba využívající Peer Support na této pomoci bude závislá. Využití systému kolegiální podpory může být jednorázové nebo opakované. Pomoc je školením předurčena jako podpůrná a řídí se i etickým kodexem peerů. Přece jenom se podpora peera odlišuje od přátelského popovídání tím, že je vedena a někam směřována, standardně k pochopení a sdílení problému, ke klidnému řešení a uvažování nad nastalým problémem. Staré přísloví říká: „Sdílený problém, poloviční problém.“

Systém kolegiální podpory je v současné době zřízen na většině krajských ředitelství policie a na Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy. Úkolem odpovědných funkcionářů je uplatňovat fungující systém na všech krajských ředitelstvích policie a také u útvarů s celorepublikovou působností.

4.1 Historie

Policisté se od vzniku policejních sil navzájem podporovali. V prvních letech, kdy policisté zažívali emocionální potíže nebo znepokojivé stresory, ať už souvisely s prací či nikoli, se vždy mohli spolehnout na tradiční „Beer and Bros“ (pivo a kamarádi) jako útěchu. Je jisté, že výsledky zvládání stresu, dosažené metodou „Beer and Bros“, jsou někdy méně než žádoucí. Přestože alkohol a kamarádi existují dodnes, policisté mají nyní několik alternativ, jak pomoci při řešení potíží souvisejících se stresem. Prvním takovým stupněm je právě systém kolegiální podpory. Pokud je však tíživá situace nad síly peer, nastupuje další profesionální podpora, kterou policie může poskytnout. Může také spolupracovat s externí agenturou či psychologem.³⁰

³⁰ DIGLIAN, Jack. A., *Police and Sheriff: Peer Support Team Manual*, 5. vydání. 2014.

První prvky Peer Support byly u Policie ČR již v systému posttraumatické intervenční péče (tzv. PIP) v roce 2001. Peer support programu tedy předcházela Posttraumatická intervenční péče. Ta byla upravena včetně postupu pro její vyžádání závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi, který byl změněn závazným pokynem policejního prezidenta č. 79/2010. V této době je systém pomoci rozdělen jinak. PIP zanikl a místo něho zůstaly týmy Krizové intervence.³¹

V týmu pomoci byli vyškolení psychologové, duchovní, zaměstnanci Policie ČR i policisté. Posttraumatické intervenční péče byla zřízena v rámci krajských ředitelství policie anebo policejního prezidia. Tito vyškolení jedinci pak měli kompletně všichni poskytovat bezodkladnou primární pomoc a následnou péči po traumatizující události, kterou prožili.³²

V minulosti peeri evidovali poskytnutou pomoc, což skýtalo potíže. Peer musel evidovat a vymezit poskytnutou podporu. To vedlo k nejasnému vymezení, co přesně má peer evidovat. Tato praxe byla ukončena roku 2020, kdy se od evidence upustilo v souladu s etickým kodexem peer supportu.

V roce 2021 měl Peer support proškolených a plně se zapojených 307 peerů. V celé České republice bylo na krajských ředitelstvích policie 36 lektorů – psychologů. Nejvyšší počet peerů má Jihočeský kraj. V roce 2021 byly realizovány 3 kurzy pro vycvičení nových peerů. Číslo není vysoké z důvodů epidemických opatření v době vysokého výskytu Corona viru.

4.2 Peer – kolega

V současnosti jsou poskytovateli kolegiální podpory, tzv. Peeri, vyškolení policisté a zaměstnanci Policie ČR. Každý kraj má svého koordinátora Peer support systému. Peery jmenuje na návrh koordinátorů systému ředitel krajského

³¹ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. 30 s. ISBN 978-80-7312-065-8.

³² DIVIŠOVÁ, Jana. Stačit může kolega. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Listopad 2022. ISSN 1211-7943.

ředitelství policie. U útvaru s celorepublikovou působností jmenuje peery ředitel takového útvaru, pokud je u něho systém kolegiální podpory zřízen.

Mnozí policisté už jistými peery jsou svým přístupem k ostatním policistům. Jedná se o kolegy, za kterými se každý rád zastaví na kus řeči, přitom se mu kolega svěří se svým problémem, a co ho aktuálně trápí. Jedná se o jakousi první etapu Peer Supportu. Jsou to důvěryhodné osoby, které si problém nechají pro sebe a nebudou s ním bavit své okolí. Tyto vlastnosti jsou důležité pro chod týmů, skupin, a nyní je systémem kolegiální podpory metodicky uchopen a školen. Tím se z toho stává jakási druhá etapa kolegiální podpory a tímto způsobem se služby zkvalitní a jsou systematicky řízeny. Peerem se stává policista nebo zaměstnanec policie, který absolvuje úspěšně kurz, který je přímo zaměřen na Peer Support a k tomu musí být jmenován ředitelem krajského ředitelství policie. Po tomto může školenou podporu poskytovat oficiálně. Součástí kurzu je školení, jak s lidmi mluvit a jak se zeptat. Peer nemusí znát řešení svízelné situace kolegů a není za vyřešení zodpovědný. Peer podporuje kompetenci kolegy a podporuje ho ve vyřešení situace. Peer má také možnost radit se se svým koordinátorem anebo s policejním psychologem.³³

Vyškolený pracovník Peer support programu může nabídnout kolegovi, který řeší problém, například rozhovor, sdílení pocitů a problémů, konkrétní praktickou pomoc. Jako vyškolený kolega se zkušenostmi může poskytnout informace týkajících se vhodných postupů v tíživé situaci nebo seznam institucí, na které se může obrátit. Může mu také zprostředkovat psychologickou či jinou odbornou pomoc. Účastníci Peer support systému jsou dobrovolníci a za jejich činnost nemají nárok na odměnu. Vyškolený pracovník – peer podléhá vedení koordinátora systému. Kolegiální podpora funguje oboustranně. Peer může sám oslovit svého kolegu, ať už policistu nebo zaměstnance Policie ČR, a nabídnout mu pomoc či podporu, ale také jakýkoliv policista či zaměstnanec může peera oslovit s prosbou o pomoc. Pokud peer osloví některého ze svých kolegů a nabízí mu pomoc, tento má nárok pomoc odmítnout. Nejedná se o povinnost a osoba, která je takto oslovena, i když má problémy, se může rozhodnout

³³ DIGLIAN, Jack. A., *Police and Sheriff: Peer Support Team Manual*, 5. vydání. 2014.

svobodně a kolegiální podporu odmítnout. Pokud je nabídka pomoci využita, je tato pomoc diskrétní a o skutečnostech, které se dozví v rámci kolegiální podpory, zachovává peer mlčenlivost.

Zdánlivě se může zdát, že peer support může vyřešit většinu problémů, avšak kolegiální podpora nenahrazuje psychologické poradenství nebo jinou odbornou pomoc. Peer po svém proškolení, by měl také rozpoznat, kdy na problém již nestačí a je potřeba věc řešit přes odbornou pomoc. Peer neeviduje a nesmí zaznamenávat žádné osobní údaje ani informace o kolegovi, kterému pomáhá s tíživou situací. O věcech, které se dozvěděl, neinformuje ani své, ani kolegovi nadřízené. Nesdílí ani komu pomoc poskytl. Výjimku tvoří případy, kdy může být kolega potenciálně nebezpečný sobě nebo svému okolí.

Přínosem práce peera je v prevenci a zlepšení povědomí o psychologické pomoci či podpoře. Je to drobná terénní práce, kterou se prohlubuje důvěra mezi kolegy a vzájemná pomoc. Peřeři mají lepší schopnost vyhodnotit, kdy kolegův problém bude řešit lépe psycholog profesionál. Práce peera se následně odráží i v kvalitě spolupráce policejní praxe. Členové policejního týmu peer support zastávají více rolí. Ochrana důvěrnosti poskytovaná členům týmu kolegiální podpory se nevztahuje na všechny situace. Člen týmu kolegiální podpory funguje i v jiné roli než kolegiální podpora, také je to jeden z policistů ve výkonu služby. Proto je důležité, aby si členové týmu kolegiální podpory stále uvědomovali, kdy fungují a kdy nefungují ve své roli kolegiální podpory.

Oficiálně jde kontaktovat peera napřímo, pokud policista ví, že kolega peerem je, anebo ho může kontaktovat přes krajského koordinátora peer týmu. Na intranetových stránkách krajského ředitelství policie je možné kontakty dohledat, většinou na stránkách personálního odboru. Vybraného peera jde kontaktovat telefonicky nebo osobně. V opačném případě, pokud si peer všimne něčeho, co spadá do jeho kompetence, může vybraného kolegu kontaktovat

sám a pomoc nebo podporu nabídnout. Základem je, že policista musí vždy souhlasit s takovým zásahem do jeho soukromí.³⁴

4.3 Etický kodex peera

Každý policista ve služebním poměru by měl z podstaty také dodržovat etický kodex. Svým slibem a příslušností k policii je tím vázaný a za každých okolností by měl vystupovat, ať ve službě nebo mimo ní, podle tohoto kodexu. Na tento etický kodex také navazují etické, rozšířené kodexy, příslušníků policie, kteří se rozhodli podat pomocnou ruku kolegům v rámci psychologické podpory.

Peři usilují o otevřenou a partnerskou spolupráci. Vztahy s ostatními kolegy musí mít na základě úcty k druhému, respektu. Nesmí svým přístupem obtěžovat své nadřízené, podřízené či kolegy. Zároveň nesmí svým jednáním tolerovat či krýt podezření z trestné činnosti. Každý policista vede osobní zodpovědnost za svoje morální jednání, aby dobře reprezentoval Policii ČR. Peer navíc zachovává mlčenlivost o všech informacích, které se dozvěděl při kolegiální podpoře. Své kompetence, hranice podpory si uvědomuje a nepřekračuje je. Nikdy nezneužije informací, které se tímto způsobem dozvěděl, a už vůbec ne k osobnímu zisku nebo služebním výhodám. Jeho aktivita má v prostředí policejní subkultury, jeho týmu či kolegů, přispívat k lepší spolupráci a pozitivitě u policie.³⁵ Peer sám může využít další osoby ke své podpoře, pokud by nebyl v dobré duševní kondici.

Z etického hlediska by měl být příkladem příslušníkovi policie jejich vedoucí a celkově velící důstojníci. Peer by měl také z hlediska etiky být kolegům příkladem. Tento důležitý prvek by měl být přirozenou součástí charakteru peera, měl by být vzorem kolegům a takovéto dovednosti by neměly být u policie přehlíženy, ale naopak odměňovány a prosazovány.

Příslušníci, kteří dodržují etický kodex, jsou pod drobnohledem společnosti. Každý hodnotí jejich vystupování a jak se k osobám, se kterými jednají, chovají.

³⁴ KARBANOVÁ, Petra. K psychologovi nejdu. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Březen 2020. ISSN 1211-7943.

³⁵ Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Etický kodex poskytovatele kolegiální podpory (peera)*. 2023.

V současné době je totiž občan brán již jako zákazník státní správy oproti minulosti, kdy byl brán občan jako poddaný.³⁶ Vytváří to tak náročnější prostředí z psychologického hlediska, jelikož se jedná o službu společnosti a zároveň vás společnost kontroluje či soudí. Vyžaduje to po policistovi i další schopnosti a sociální dovednosti, které dříve nebyly nutné.

4.4 Praxe Peer Support

Pokud se koukneme na průběh práce peerů, kteří jsou školeni v postupech, jak s problémem pracovat, můžeme porovnat výhody řešení tíživé situace v systému kolegiální podpory a klasické rozmluvy nad problémem v restauračním zařízení, třeba u piva. Od toho můžem srovnávat Peer support a tzv. Beer (pivo) support. Zdánlivě úsměvné srovnání však vyvolává zamyšlení jak škodlivé vlastně může být probírat problém povrchově (u piva) a nehledat řešení, které by tíživou situaci řešilo. Malé porovnání a příklady argumentů, které často v těchto hovorech vyplývají:

Peer support

Kolegiální podpora – principy podpůrného rozvoje

Nehodnotíme: „Rozumím tomu správně, že jsi si půjčil peníze a nepřečetl si pořádně úvěrovou smlouvu?“

Podporujeme kolegu v hledání řešení. „Takže teď váháš, jestli spolu zůstanete nebo jestli bude lepší se rozvést. Co si napsat pro a proti obou možnostím?“

Emocionálně podporujeme kolegu: „Chápu, že je těžké se rozhodnout.“

Mluvíme o prožívání tady a teď: „Ted' se ti zdá, že se ti zhroutil svět.“

Umožníme ventilovat emoce neškodlivým způsobem: „Vidím, že se vztekáš. Co si jít zaběhat, abys to ze sebe dostal?“

Hledáme s kolegou řešení: „Co si myslíš, že by ti v tuhle chvíli pomohlo?“

Beer support

Běžné povídání o problému např. u piva – snaha pomoci kolegovi je pozitivní, ale někdy neúčinná.

Hodnotíme situaci kolegy: „To jsi tedy udělal pěknou hloupost.“

³⁶ NESVADBA, Petr. *Policejní etika*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 187 s. ISBN 978-80-7380-195-3.

Radíme: „No, tak se s ní konečně rozved’.“

Interpretujeme: „Ty seš taková typická váha, prostě ti není dáno, aby ses uměl rozhodnout. Ale pořádný chlap musí umět říct své.“

Utěšujeme: „Hele to bude dobrý, najdeš si jinou.“

Tlumíme emoce: „Tak už se nevztekej a dej si ještě jedno.“

Vynucujeme rychlé rozhodnutí: „Tak víš co, teď tomu tvému vedoucímu zavoláme a všechno mu to řekneš.“³⁷

Beer support rozhodně nemusí být vždy škodlivý, ale záleží na kvalitě naslouchajícího kolegy. Každopádně z takového druhu „podpory“ může vzniknout více problémů než řešení. Od špatných rozhodnutí, vyhocení situace, až po užívání nadměrného množství alkoholu v častějších dávkách než je zdravé. Při takovém problémovém řešení, může naopak zatáhnout kolegu v tíživé situaci do svého problému – alkoholismu.

Popišme si, jak probíhá, nebo aspoň jak by měla probíhat, kolegiální podpora v praxi. Rozdělme si ji do fází, kdy v každé fázi je určitý počet kroků, které jsou více či méně důležité pro kvalitní a účinnou podporu. Jsou to částečně fáze coachingu, který v klasickém marketingu vede zaměstnance k lepším výkonům, pracovním výsledkům, spokojenosti a cestě k úspěchu. V případě Peer Supportu jsou tyto tři fáze mířeny podobně, avšak cílem není vydělat více peněz, ale řekněme něco ušlechtilějšího, pomoc kolegovi v tíživé situaci.

I. Průzkum (Co se děje?)

Pro postup v první fázi je hned 12 pravidel nebo zásad, kterých by se měl peer držet. Všechna by měla být splněna a žádná podceňována:

1. Účast
2. Aktivní poslech
3. Upřímnost
4. Empatie
5. Konkrétnost
6. Nehodnotit
7. Transparentnost

³⁷ KARBANOVÁ, Petra. K psychologovi nejdu. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Březen 2020. ISSN 1211-7943.

8. Reflexe a parafráze
9. Respekt
10. Důvěra
11. Podpůrné shrnutí
12. Terénní hodnocení

II. Objektivní porozumění osobě (Co potřebuji nebo chci?)

1. Sebeodhalení
2. Pokročilá přesná empatie
3. Bezprostřednost
4. Konfrontace

Konfrontace je pak zlomový bod, kdy je osoba postavena před problém, který nastal a může si to přiznat. První pravidlo konfrontace zní – Nekonfrontujte se s jinou osobou, pokud nemáte v úmyslu zvýšit svou angažovanost v jejím problému. Druhé pravidlo – Nekonfrontujte se, když jste naštvaní. Třetí pravidlo – Konfrontujte se, pouze pokud zažíváte pocity péče nebo nějakého pocitu spojení. Čtvrté pravidlo – Konfrontujte se pouze tehdy, pokud vztah přesáhl počáteční fáze vývoje nebo pokud byla nastolena základní důvěra. Pokud jsou přítomny všechny výše uvedené podmínky, ale máte pocit, že by daná osoba neměla prospěch z konfrontace, měli byste se vyhnout konfrontaci, pokračovat ve zkoumání, posílit vztah a pomoci osobě, aby se připravila na výzvy, které jsou s konfrontací spojené.

III. Akční programy – cesta vpřed (Jak získám to, co potřebuji nebo chci?)

1. Konkrétní proveditelné cíle
2. Stanovte si priority
3. Zkontrolujte chování
4. Udělejte to efektivní
5. Pokud je to možné, přejděte od méně vážného k vážnějšímu
6. Zvažte hodnoty člověka
7. Vyvinout strategie prevence relapsu³⁸

³⁸ DIGLIAN, Jack. A., *Police and Sheriff: Peer Support Team Manual*, 5. vydání. 2014.

Při dodržování plánu by měl peer s kolegou dojít ke zdárnému konci, či se dobrat ke způsobu, jak s tíživou situací nakládat a jak se v ní zlepšit. Peer však nesmí spěchat a od startu fáze jedna hypoteticky proběhnout do konce fáze tři. Postup musí být kvalitní a všechna kritéria by měla být v souladu s klidným řešením projita. Při programu musí peer také zohledňovat, v jakém prostředí osoba funguje či pracuje. Je dobré se zaměřit na disfunkční otázky, projít je a přeformulovat v konstruktivní myšlenky. Diskuzí o myšlenkách podporované osoby se dozvíme více při aktivním naslouchání. Tím se může společně dojít k reálnému řešení. Při zpracování takového problému je dobré zachovat objektivní pohled. Vložením subjektivních dojmů může vztahy narušit.

Problém může nastat, pokud peer má poskytnout pomoc kolegovi, se kterým nemá dobrý vztah nebo měl v minulosti nějaký konflikt. Při takové práci musí být peer obezřetný, nebo kolegu předat jinému peerovi, který je s osobou bez antipatií. Pokud by byl problém nad síly peer, obrátí se na specialisty. Důležité je také vyvarovat se navazování většího kontaktu a vyvolat tak v osobě závislost. V případě potřeby se s radou může obrátit na koordinátora na krajském oddělení policie nebo policejní psychology.

Kroky akčního plánu, kterým by měl projít každý účastník, který využije systém kolegiální podpory. Tyto otázky by si měl sám postupně pokládat a zodpovídat:

Krok 1: Jasně jsem identifikoval problém?

Krok 2: Jak přemýšlím o problému?

Krok 3: Jsou mé myšlenky racionální nebo iracionální?

Krok 4: Existuje lepší způsob, jak přehodnotit nebo konceptualizovat problém?

Krok 5: Co chci změnit?

Krok 6: Jak mám specifikovat a upřednostnit požadované změny?

Krok 7: Jaké jsou možné překážky mých požadovaných změn?

Krok 8: Jak tyto překážky překonám?

Krok 9: Jak a kdy provedu svůj plán?

Krok 10: Jak vyhodnotím výsledek a udržím pozitivní změnu? Jak zabráním návratu dysfunkce?

Po zvládnutí těchto 10 kroků, které pomáhají peerovi s úspěšným pomáháním, by se situace měla zlepšit nebo bude rozšifrováno, zda kolegiální pomoc nebude stačit a bude potřeba kontaktovat profesionální pomoc. Odpovědi na tyto otázky jsou individuální podle druhu problému, se kterým se kolega potýká.

5 Linka pomoci v krizi

„Nejsme tu proto, abychom nějak hodnotili nebo odsuzovali volajícího, a vždy respektujeme jeho rozhodnutí.“³⁹

Veškeré linky zaměřené na psychologickou pomoc nabízí telefonický rozhovor o aktuálních a tíživých problémech, které jsou naléhavé a neodkladné, s kteroukoliv osobou, ať už se jedná o různé profese, stáří či druh problému.

Linka pomoci v krizi by se dala nazvat jako Přátelé na telefonu. Tato linka je takzvanou „resortní linkou důvěry“. Je tedy primárně dostupná pro jistý okruh osob, v tomto případě spjaté s ministerstvem vnitra a druhem práce u ozbrojených složek, nebo pro ozbrojené složky. Tato linka je u Policie ČR provozována v rámci krizové intervence, oddělení vedoucího psychologa Ředitelství řízení lidských zdrojů policejního prezidia.⁴⁰ Linka je určená pro osoby ve výkonu, jejich blízké a občanské zaměstnance z Policie ČR, Hasičský záchranný sbor ČR, Vězeňskou službu ČR, Celní Správu ČR, Generální inspekci bezpečnostních sborů, Armádu ČR, Ministerstvo vnitra ČR a Ministerstvo obrany ČR. Linka má však výjimku a tou je, že jí může použít i veřejnost, a to v zejména v situacích, které jsou mimořádné. Na linku jsou přepojovány z tísňové linky osoby, které potřebují delší povídání s kvalifikovanou osobou oproti tísňové lince, kam volá velké množství lidí s různými problémy.

Linka funguje 24 hodin denně a 365 dní v roce. Je zajištěn její nepřetržitý provoz. Číslo linky je 974 834 688. Není to linka bezplatná, je účtována jako klasický tuzemský hovor dle tarifu. Kontaktovat pracoviště jde i pomocí mailu na adrese pomoc.ski@pcr.cz. Pracoviště linky je anonymizované. Nezveřejňuje se místo, kde se nachází ani osoby, které na lince pracují. Stejně tak je linka anonymní i pro volající. Jejich číslo je anonymizováno, takže pracovník linky

³⁹ TICHÝ, Václav. Jsou na blízku již 20 let. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Listopad 2022. ISSN 1211-7943.

⁴⁰ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

nevidí číslo volajícího, ani nemá možnost na něj zpětně zavolat. Jde o oboustranně anonymní službu.⁴¹

Telefonická krizová intervence má tu výhodu, že je nezávaznější a intimnější, co do hloubky zpovědi, než ostatní formy pomoci. V anonymitě je síla a osoba se tak může více otevřít. Aktuální cíl pracovníka linky je klienta stabilizovat, snížit nebezpečí, které u něho trvá a pracovat s výhledem do budoucna. Linka od vzniku do současnosti řešila tisíce žádostí o pomoc. Žádosti byly řešeny jak telefonicky, tak prostřednictvím mailu. V minulosti byl využíván i Skype, který již nyní není k dispozici.

Na linkách důvěry se vedou přehledy o uskutečněných hovorech. Po každém telefonátu se zaznamenávají údaje, avšak pouze základní údaje o provedeném hovoru. Jde o délku hovoru, stručný obsah a popis poskytnuté intervence.⁴² Údaje o volajícím se zaznamenávají pouze částečně a jedná se o obecné informace, např. pohlaví, zdánlivý věk, a kraj, ze kterého volá, pokud tuto skutečnost sdělí. Takto je zachovávána anonymita volajících a důvodem je, aby volající nemusel vždy vyprávět svůj příběh znovu celým dalším operátorům, kteří se na lince mění. Pomocí přehledů, které se takto uchovávají, se mohou operátoři lépe připravovat na často se vyskytující témata.

Činnosti linky pomoci v krizi se vyhodnocují každoročně ve Výroční zprávě, která je pro policisty k dispozici na intranetových stránkách linky. Ve zprávě je zahrnuta i obecná statistika za uplynulý rok. Z těchto statistik se dá částečně vyčíst, jaká je atmosféra a situace u Policie ČR. Musí se však brát v potaz, že ne všechny hovory jsou resortní, a ne všichni klienti prozradí, z jaké složky jsou. Také je důležité, že na lince jsou i hovory, které nejsou krizového charakteru. Některé z nich jsou spíše informačního rázu, kdy se volající dotazuje na konkrétní telefonní číslo odborníka z oblasti psychologie, psychiatrie, práva, zdravotnictví, sociálního zabezpečení a jiných pomoci, které nemusejí být přímo pro volajícího. Na lince jsou odbavovány i jiné druhy hovoru jako druh testování,

⁴¹ VODÁČKOVÁ, Daniela, HARAMIJOVÁ, Aneta, Brožura 15 let anonymní a nonstop psychologická podpora a pomoc 2002-2017. Policie ČR. 2017.

⁴² KNOPPOVÁ, Daniela, a kol. *Telefonická krizová intervence: Linka důvěry*. Praha: Remedium Praha, 2002.

jestli linka funguje, jestli je anonymní a tyto dotazy pak tvoří i polovinu hovorů. Druhá polovina je naplněna krizovou intervencí. Tato intervence je naplněna nejčastěji problematikou osobní, pracovní, partnerskou nebo i rodinnou. V osobní problematice se objevují témata typu zdravotní potíže, velká konzumace alkoholu, gamblerství, problémy s bydlením, osamělost, úzkostné stavy po traumatické události, sebevražedné myšlenky, dluhy a jiné. V partnerské a rodinné problematice je nejčastější téma rozvod, rozchod nebo problémy s dětmi. U pracovní problematiky je často řešen vztah nadřízený a podřízený, anebo jiné problémy s kolegy.⁴³

5.1 Historie

První linka zaměřená na psychologickou pomoc vznikla v Anglii, v Londýně v roce 1953. Založil ji kněz Chad Varah v katakombách kostela a již v té době měla nepřetržitý provoz. Byla zaměřena hlavně na prevenci vůči sebevraždám. Následovaly pak linky po celém světě. V Čechách byla první linka důvěry zřízena v roce 1964 primářem psychiatrické kliniky MUDr. Miroslavem Plzákem.⁴⁴

Linka pomoci v krizi zahájila svou činnost 14. listopadu 2002. Byla zřízena Rozkazem policejního prezidenta č. 162/2002 ze dne 24. října 2002, kterým se zřídil tým anonymní telefonní linky pomoci v krizi. Tento rozkaz byl v souladu se závazným pokynem policejního prezidenta č. 129/2001, kterým se zřídil systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům policie ČR, kteří prožili stresovou událost v rámci své služby.

Hlavními důvody zřízení linky byly zvyšující se počty náročných služebních zásahů a výskyt sebevražedných jednání u příslušníku Policie ČR. Průzkumem na Policejní akademii České republiky v Praze bylo zjištěno, že tato linka je potřeba. Pokusný vzorek osob byl složen z příslušníků Policie ČR s různými funkcemi i různými délkami služby. Z tohoto průzkumu bylo zjištěno, že téměř každý z dotazovaných se setkal při výkonu své služby s traumatizující událostí.

⁴³ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

⁴⁴ KNOPPOVÁ, Daniela, a kol. *Telefonická krizová intervence: Linka důvěry*. Praha: Remedium Praha, 2002.

Tato událost dotazované ovlivnila buď na přechodný čas nebo i na trvalo. Velké procento dotazovaných však nevědělo, kam se obrátit pro profesionální pomoc.

Jedním z prvotních impulsů pro vznik Linky pomoci v krizi bylo v říjnu roku 2000 zasedání Mezinárodního měnového fondu a Světové banky. V rámci tohoto zasedání byli policisté vystaveni mimo jiné nesmírné psychické zátěži. Aby se zvýšil psychický komfort, byla zřízena posttraumatická krizová péče a linka samotná se pak stává její součástí. Linka pomoci v té době byla pouze pro příslušníky Policie ČR a občanské zaměstnance Policie ČR. V roce 2005 se linka rozšířila i pro příslušníky Hasičského záchranného sboru ČR a byla využívána i pro integrovaný záchranný sbor při mimořádných situacích jako byly živelné katastrofy nebo hromadné dopravní nehody.⁴⁵ Od roku 2006 byl kontakt na linku podáván policisty na místě činu nebo byl sdělován důstojníky operačních pracovišť civilním osobám, které tak ihned mohly v tíživé situaci dohledat psychologickou pomoc po telefonu.⁴⁶

Tuto péči upravoval následně závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické péči a anonymní lince pomoci v krizi, který byl změněn závazným pokynem policejního prezidenta č. 79/2010.

Od roku 2011 linku mohli začít využívat i příslušníci Armády ČR a zaměstnanci Ministerstva obrany ČR. V roce 2013 se pak přidali další složky, a to Vězeňskou službou ČR, Celní správou ČR, Generální inspekcí bezpečnostních složek a Hasičským záchranným sborem ČR. Tím, že číslo linky bylo umístěno i veřejně, začali volat běžně na linku i mimo rezortní osoby, se svými problémy.

Jelikož byla linka založena v roce 2002, slavila Linka pomoci v krizi v loňském roce 20. výročí.

5.2 Pracovníci linky

Na lince pomoci v krizi pracují vyškolení odborníci. Tito pracovníci museli projít akreditovaným výcvikem v telefonní krizové intervenci. Tým na lince je složen ze stálých pracovníků a externistů, kteří se střídají ve službách tak, aby byl

⁴⁵ V.Š. Z historie přátel na telefonu. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Prosinec 2015. ISSN 1211-7943.

⁴⁶ MALÍKOVÁ, Jana. Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia, *Historie anonymní linky pomoci*. 2011.

zajištěn nepřetržitý provoz linky. Stálý tým je úmyslně různorodý. Je složen z bývalých policistů z přímého výkonu, policejních psychologů sociálních pracovníků a dalších odborníků.

Na lince zajišťuje provoz šest operátorů. Z většiny se skládají z vystudovaných psychologů, ale může zde pracovat i např. bývalý policista/policistka. Pokud je potřeba, pomoci můžou i kolegové z oddělení. Tísňová linka je v kontaktu s operačními důstojníky policejního prezidia, kteří pak řeší věci, které nespádají do odbornosti psychologů, ale naopak do kompetence výkonných útvarů Policie ČR. Linka spolupracuje také se specialisty mimo Policii ČR.

Motivací pracovníků linky pomoci v krizi je, a to v podstatné míře, že svou práci považují za smysluplnou. Přístup a nasazení k této pomoci je ze stran operátorů osobní. Vědí, jak je těžké, pokud je osoba s problémy sama a nemůže se s problémem nikomu svěřit.

Podle druhu operátora se mění i typ hovorů, který je pro daného specialistu obtížnější. Standardním těžkým druhem hovoru pak bývají ty, které mají sebevražednou tematiku. Dalšími obtížnými tématy můžeme označit i rozhovory o závislostech, když klient na operátora křičí, nadává mu anebo se cítí bezmocně, což bývá hlavní téma u obětí domácího násilí. Tyto hovory však také zvládají, i když jsou náročné. I s těmito problémy se na linku proto mohou obracet.⁴⁷

Na Lince pomoci v krizi se operátoři často nesetkávají s pozitivními zprávami. Musí hlavně řešit negativní věci, hovoří s lidmi v nouzi, které na ně přenáší, a které je samotné psychicky zatěžují. Operátoři (ale i např. krizový interveni) prochází sami tzv. očistou. Řešeno je to systémem supervizí, které předcházejí vyhoření. Při těchto supervizích se operátoři i další psychologičtí pracovníci schází, probírají složité telefonáty a vyměňují zkušenosti.

⁴⁷ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. 21 s. ISBN 978-80-7312-065-8.

5.3 Etický kodex linky pomoci

Jelikož pracovníci linky nejsou ve služebním poměru, nevztahuje se na ně etický kodex Policie ČR. Na pracovníky linky se vztahuje etický kodex krizového intervanta, který je popsán v části: Etický kodex krizového intervanta. Linka pomoci v krizi je také členem České asociace pracovníků linek důvěry, která má svůj etický kodex.

Etický kodex linek důvěry obsahuje pravidla, kdy je klient v bezprostředním telefonickém kontaktu s kvalifikovanou pomocí. Pracovník linky aktivně naslouchá, hovoří s klientem a neomezuje ho ve vyjádření. Pomoc je nabízena nejen jednorázově, ale je možné hovory opakovat a je nabízena i následná péče jinou institucí. Pomoc spočívá v poskytnutí podpory volajícímu, vyslechnutí jeho tíživé situace, hledání s ním vlastního řešení a snášení jeho starostí. Samozřejmostí je zachovávání plné mlčenlivosti a anonymity klienta a své anonymity. Pokud je pravidlo o anonymitě porušeno, musí na to klienta upozornit. Je nepřípustné, aby si pracovník linky hovor s klientem nahrával. Na klienta nesmí pracovník linky vykonávat nátlak, který by se týkal přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie. Pracovník nesmí linku používat k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských nebo jiných potřeb či přání. Každý pracovník prochází výcvikem, aby měl adekvátní schopnosti. Má za povinnost také vystupovat jako člen týmu linky a je povinen podrobovat se supervizi. Jako poslední je pravidlo, aby pracovník linky neprovozoval jiné činnosti, které by ho odváděly od práce na lince.⁴⁸

5.4 Praxe na lince pomoci

Policisté a členové dalších složek se často dostávají do psychicky náročných situací v rámci své služby. Nejvíce při ohrožení svého života nebo života kolegy, při událostech, ve kterých se řeší něčí smrt, úmrtí dětí, při použití služební zbraně, či jiných situací. Tyto situace mohou mít silný dopad na psychiku zasahujících složek. Přesně pro tyto účely je Linka pomoci v krizi zřízena, a v těchto případech nabízí pomoc. Na lince často policisté řeší pracovní vztahy

⁴⁸ Česká asociace pracovníků linek důvěry. *Etické kodexy*. [Online]. 2023. Dostupné z: <https://www.capld.cz/eticky-kodex/>

s kolegy a nadřízenými. Vyskytuje se i téma sebevraždy, a to jak vlastní, tak i v obavě o kolegu. Silně stresující je i v rámci dopravní policie a hasičského záchranného sboru řešení a šetření tragické dopravní nehody s účastí dítěte. Krom těchto extrémních témat řeší linka často partnerské a rodinné vztahy anebo osobní problémy.⁴⁹

Pracovníci linky mohou nabídnout klientovi příležitost vyslovit věci nahlas, podporu, oporu, rozšíření zorného pole, ventilaci, uklidnění, uvolnění, vyjádření emocí k uvolnění a očištění, rozumové uchopení problému bez emocí, rady, informace, pomoc v orientaci, nasměrování, povzbuzení, obnovu naděje, zajištění bezpečí v krizi, redukci nebezpečí, stabilizaci psychického stavu, ujištění v nabytí jistoty, úlevu od tajemství, prostor pro úvahy, zamyšlení nad věcí, nad změnou a tvoření blízké budoucnosti.

Klienti, kteří nejsou resortní, ale z řad veřejnosti, volají na linku, jelikož bývají oběťmi trestného činu nebo jiného protiprávního jednání. Volají také senioři a dezorientovaní lidé, duševně nemocní, kterým tísňová linka nemůže pomoci, jelikož nejsou odbornými pracovníky, kteří by s nimi mohli delší dobu řešit jejich psychický stav. Pokud operátor na tísňové lince 112 rozpozná psychicky nemocnou osobu, která potřebuje odbornou pomoc, přepojí tuto osobu na Linku pomoci v krizi, kde se jí může proškolený pracovník věnovat. Pokud by však osoba potřebovala pomoc policejní, či lékařskou, přepojí osobu zpět na tísňovou linku, aby jí mohla být pomoc poslána.⁵⁰

Testovací hovory jsou zvláštní skupinou hovorů, kdy osoba zavolá, ale nehovoří nebo se jen doptává, jak linka funguje. Nesdělují své problémy, ale testují si, zda není linka nahrávána, zda poznají, kdo volá nebo někdy jen mlčí a čeká, kdo a jak se ozve na druhé straně aparátu. Přitom mluvit o tom, co se komu stalo, jak to kdo prožívá a co každého trápí, je základní lidskou přirozeností.⁵¹

Na linku volají i policisté ve službě, kteří si tak mohou sehnat kontakt na krizové interventy, resortní lékaři i psychologové. Všichni využívají databázi kontaktů,

⁴⁹ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

⁵⁰ Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Výroční zpráva*. 2022.

⁵¹ LANGROVÁ, Alena. *Linky pomoci v krizi 2017*. Praha. 2017

kteřá je dostupná pro linku anebo pro odbornou konzultaci tematické problematiky. Jelikož linku využívají i příslušníci Hasičského záchranného sboru ČR, pracovníci linky spolupracují i s hasičskými psychology a týmy posttraumatické péče. Linka také spolupracuje např. s linkami důvěry, krizovými centry, občanskými poradnami a neziskovými organizacemi. Na linku volají i členové týmu Krizové intervence. Krizoví interveni volají na linku ze dvou důvodů. Prvním je, aby se vykázala poskytnutá krizová intervence, která se musí zaevidovat. Druhým důvodem je samotné prodiskutování takové intervence a popřípadě i vyventilování krizového interveni, jelikož i pro ně může být psychická podpora náročná a setkávají se s lidským neštěstím tváří v tvář.⁵²

Linka pomoci v krizi je zcela anonymní. Anonymizovaní nejsou jen klienti, ale i pracovníci linky. Osoba, která volá na linku, nemusí říkat své jméno. Pokud by se rozhodl své jméno říct, nikde se nebude zaznamenávat. Také hovory se nenahrávají, nejsou monitorované a telefon, na který se klient dovolá, nezobrazuje telefonní číslo volajícího. Pracovníci linky se pak představují pouze jako Linka pomoci v krizi, své jméno klientovi nesdělují a všichni tedy vystupují jako členové týmu. Hlavním kritériem anonymity je fakt, že operátor musí zachovat úplnou mlčenlivost o věcech, které se dozvěděl a respektuje anonymitu klienta.

Vše probíhá naprosto důvěrně. Operátor/operátorka se na lince neptá, zda je osoba, se kterou hovoří z bezpečnostních sborů, či nikoliv. Nejsou tedy ani výstupy, kolik osob z řad bezpečnostních sborů, či civilistů se na linku obrátilo.

Linka pomoci v krizi je členem České asociace pracovníků linek důvěry. Tato asociace má jasný požadavek naprosté anonymity a je zde zákaz jakéhokoliv nahrávání hovorů. Při hovorech klienta s operátorem volající sděluje často složité okolnosti své tíživé situace, se kterou mu pracovník linky chce pomoci. Ten mu je tedy oporou v jeho problémech, rozklíčuje s ním emoční i faktickou stránku věci, hledá s ním možnosti a způsoby vyřešení problému a plánuje s ním do budoucna možné kroky, jak se z tíživé situace dostat. Častou pomocí je zprostředkování kontaktu na různá odborná pracoviště a specialisty.

⁵² TAUCMANOVÁ, Zuzana. Nevím co mám dělat, asi se zabiju. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Prosinec 2015. ISSN 1211-7943.

Témata, kterými se na lince zaobírají jsou různá. Nejčastější témata jsou vztahy, právní, sociální a existencionální problémy. Není to však výčet kompletní. Problematika, kterou se linka zaobírá je široká, jak jen můžou problémy lidí být. Samozřejmostí na krizové lince jsou i osoby, které sdělí, že chtějí skončit se svým životem. Taková osoba nevidí východisko, ze své složité situace. Na pracovníkovi je, aby takovou osobu v klidu vyslechl, porozuměl problému a snažil se s dotyčným najít východisko z takové situace. Dá se i začít plánovat první kroky, jak věci vyřešit, či kam by se měla s daným problémem obrátit. Délka hovorů se pohybuje nejčastěji do 30 minut. Ze statistik vyplývá, že počty hovorů mužů tvoří přibližně 60 % a 40 % činí hovory žen.

Pokud se sumarizují vlastnosti linky, tak kladné stránky na Lince pomoci v krizi je snadná dostupnost přes telefon odkudkoliv, rychlost dovolání se, volání v jakoukoliv dobu, absolutní anonymita, navedení na příslušného odborníka. Dobré je, že osobně často věc nechce nikdo řešit, zvláště z řad bezpečnostních sborů, jelikož nedůvěra v psychologickou podporu chybí a je z ní spíše strach, že může psycholog začít zkoumat duševní stav sloužícího, i když k tomu není důvod, a proto je na lince osoba volajícího zcela anonymní, a může převyprávět vše, co jí trápí a nemusí zatajovat zvláštní pohnutky. Hovor samozřejmě osoba může opakovat a procházet kroky postupně. Na lince jsou také limity pomoci, jelikož rozhovor je hrazený dle tarifu operátora. Z interní linky Policie ČR je telefonát zdarma. Uprostřed hovoru může klient také zavěsit a pracovník linky se nedozví, co se vlastně stalo. Pracovníci linky často nemají zpětnou vazbu, jak klient dopadl.

6 Krizová intervence

Krizová intervence je u Policie ČR založena a definována na základě pokynu policejního prezidenta č. 231/2006, o psychologických službách, kterým se upravuje poskytování psychologických služeb u Policie ČR. Tým a systém Krizové intervence jako celek je součástí činností policie, které spadají do oblasti péče o oběti trestných činů. Toto upravuje zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů.⁵³

Jedná se o tzv. psychickou první pomoc, kde je podstatný přístup intervenanta ke klientovi. Ten v klientovi navozuje svým jednáním primárně pocit zvládnutí situace a úlevy. Intervence je z hlediska času včasná, krátkodobá a časově ohraničená. Intervent je aktivní a direktivní tak, že vnáší do situace oporu a strukturu. Na místě pak řeší problém, neléčí psychický stav, ale pomáhá s aktuální situací postiženému. Svým jednáním podporuje sebejistotu klienta a posiluje jeho kompetenci orientovat se v problému a vidět řešení v podobě krátkodobé budoucnosti. Intervent se zaměřuje na celkový vztahový systém klienta, a nejen na jeho osobu. Dále zajišťuje i kontinuální pomoc, která by na intervenci navazovala a pomáhala s další psychickou podporou či léčbou.⁵⁴

Krizová intervence se dá vyjádřit slovním spojením „zásah v krizi“. Jeho význam zahrnuje techniku a strategii při zacházení s člověkem, který prožívá úzkost nebo jiné silné negativní pocity z aktuální situace. Jde o práci s osobami, které nejsou (nemusí být) nemocné, ale ocitají se v krizi. Cíl intervence je, aby klient nad sebou získal kontrolu a vládu. Spojení také vyjadřuje metodu, uspořádání a postupů, kterými intervent směřuje k cíli vyřešení aktuální situace a nasměrování klienta na předkrizovou úroveň a pokrizový psychický růst.

Do krizovém stavu se může dostat kterýkoliv člověk, ať už je zdravý, bez duševní poruchy, nebo nemocný, jehož nemoc by s duševním stavem mohla mít, či neměla nic společného. V Krizové intervenci jde tedy o včasný zásah, při kterém krizi, způsobenou krizovou událostí, musí včas řešit. Tato událost

⁵³ ADAMOVIČ Iva. *Tým a systém krizové intervence*. 2017.

⁵⁴ ADAMOVIČ Iva. *Krise, psychotrauma, krizová intervence*. 2017.

by mohla mít dlouhodobé, až trvalé, následky, které psycholog svým přístupem řeší. Působí tedy preventivně, aby problémy způsobené událostí neměly významné následky na lidskou psychiku.

U krizové intervence se setkáváme s mýty, které zkreslují pohled na krizovou intervenci i psychologickou pomoc Policie ČR. Vyskytují se mýty, jako že krizová intervence je vhodná jen pro psychiatrické případy, že se omezuje na jedno traumatické setkání, že jí poskytují jen profesionálové, že nabízí jen dočasnou stabilizaci, že jde jen o primární prevenci a že nevyžaduje speciální znalosti nebo odbornost. Tyto mýty nejsou pravdivé, i když jsou rozšířené nejen u Policie ČR.

Služba je v rámci Policie ČR primárně zaměřena pro oběti a pozůstalé po obětech trestných činů. Zaměřuje se na rychlou podporu při krizových situacích, které jsou pro osobu velkou psychickou zátěží. Na tyto osoby působí svou intenzitou, délkou trvání, naléhavostí a nepředvídatelností. Intervent podporuje jak civilní osoby, tak i policisty. U těch je často nutná intervence např. po použití zbraně nebo neúspěšné resuscitace. U obětí trestných činů nejčastěji pozůstalí po oběti trestného činu vraždy nebo zabití, pokusu vraždy nebo jiného násilného trestného činu se závažnou újmou na zdraví, znásilnění, zvláště zranitelné oběti, např. děti, senioři, hromadných neštěstí a při pátrání po pohřešovaných dětech.⁵⁵

Krizová intervence je odborná metoda práce s člověkem, který zažil nebo zažívá zátěžovou, nepříznivou a ohrožující situaci. Pomáhá situaci udělat přehlednější, rozdělovat prožívání zainteresovaného člověka a zastavit tak nebezpečné vlivy, které mohou negativně ovlivnit jeho chování. Zaměřuje se na jednotlivé minulé či budoucí prvky, které souvisí s jeho situací. Krizová intervence často přináší nějakou změnu, i když nejde přímo o psychotherapeutický záměr tuto změnu

⁵⁵ KVĚTOVSKÁ, Daniela. Proč má význam krizová intervence u policie *Kriminalistický sborník*. Praha: tiskárny MV, Únor 2021. 69 s. ISSN 1139-6005.

vyvolat. Hlavní je, aby člověk prožívající krizi svou zkušenost dokázal uchopit, vyrovnat se s ní a pracovat s ní dále v životě.⁵⁶

Základními principy reakcí intervenenta jsou:

- 1) Přístup k realitě – Např. dát osobě příležitost strávit čas se zemřelým.
- 2) Empatie – Intervent chápe pohnutky klienta, co se mu aktuálně děje a rozumí prožitkům, které má.
- 3) Svolení – Intervent nechá klienta vyjádřit své myšlenky a pocity a neodsuzuje ho za ně, chápe truchlení různými způsoby, které jsou individuální.
- 4) Čas – Klient musí po intervenci chápat, kdy je potřeba být sám, kdy truchlit a kdy být s ostatními, kdy je to potřeba.
- 5) Udržet individualitu – Pochopit individuální zkušenosti.
- 6) „Mít advokáta“ – Obrazné vyjádření potřeby osoby (intervenenta), která chápe potřeby zasaženého, a je připravena poskytnout soucitnou podporu a obranu, je-li to nutné.

K těmto pravidlům se váže i důstojný přístup k člověku. Jedná se o projevení úcty, respektování svobody, dodržování spravedlnosti, rovnoprávnosti a vytváření možností pro uspokojování aktuálních potřeb klienta. Zásadně se vyvarovává moralizování, bagatelizování, odsuzování, obviňování, hádání se, zakazování věcí. Naopak musí upozornit na důsledky nebezpečných jednání.⁵⁷

U krizové intervence v rámci Policie ČR funguje systém supervize. Funguje v rámci jednotlivých krajských ředitelství Policie ČR. Tento systém má za úkol monitorovat práci krizových interventů, pomáhat jim, ukazovat zpětnou vazbu, být jim duševní podporou a ventilem pro řešení těžkých situací klientů. Smyslem je tedy pomoci pracovníkům i klientům k lepší péči. Supervize může probíhat formou pozorování a cílenými otázkami. Probíhá také formou rozhovoru, který je navozený v přátelské atmosféře s cílem zjišťovat provedenou intervenci. Supervize se zaměřuje na sdělený obsah klientovi, porozumění, možné projekce

⁵⁶ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: Krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál, 2002. 60 s. ISBN 80-7178-696-9.

⁵⁷ BIEDERMANNOVÁ Eva. *Nejčastěji kladené otázky při intervenci*. 2016.

interventa, techniku vedení hovoru, vědomosti a doporučení pro zlepšení kontaktu. Tato technika se může zdát jako restriktivní než pomáhající, ale není tomu tak, pokud vedoucí pracovník provádí supervizi dobře. To pak vede ke zkvalitnění pomoci a rozvoje pracovníků. Supervize může být interní nebo externí. Policie ČR preferuje interní supervizi. *„Intervizor tedy v rozhovoru o konkrétním případě sděluje odborné připomínky, postřehy, nápady i ujištění a podporu. Supervizorem by měl být speciálně školený pracovník se specifickými dovednostmi a zkušenostmi supervizní práce – tedy i s vlastní zkušeností supervidovaného.“*⁵⁸ U Policie ČR toto zastává na úrovni krajů vedoucí krajský psycholog.

6.1 Historie

Krizová pomoc se ve světě začala poskytovat v různých dobách. První zmínky o krátkých nebo jednorázových sezeních v rámci psychoterapie zmiňuje na konci 19. století i Sigmund Freud. Později měla krizová intervence jako instituce primárně za cíl dostat pacienty s krizí do ambulancí, aby ubylo osob na lůžkových odděleních specializovaných psychiatrických pracovišť. V České republice se tak stalo v letech 1989 až 1992. První krizové centrum, které mělo nepřetržitý provoz, zahájilo svou činnost 5. prosince 1989 na psychiatrické klinice v Brně. V pozdějším období po celé České republice vznikaly další zařízení a linky důvěry, které se krizovou intervencí také zabývají. Další zařízení vznikala i pod záštitou církve. Zařízení označených jako krizové centrum je velké množství a není stanoveno, jaká personální či věcná kritéria by měla tyto centra splňovat.⁵⁹

V Evropě se péče o osoby v krizi již v historii řešili tzv. krizovými centry. Tato centra začala vznikat v období po první světové válce. Ve Vídni byla zřízena dobrovolná záchranářská společnost, která sloužila osobám ohrožených sebevraždou. Fungovala v období od roku 1928 do roku 1938. Další rozvoj této pomoci začal po druhé světové válce ve Spojených státech amerických. Podíleli

⁵⁸ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: Krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

⁵⁹ KIMPL, Petr. *Krizová intervence. Psychoterapie pro praxi*. [Online]. Olomouc: Solen, Říjen 2009. ISSN 1803-5272 Dostupné z: <https://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2009/05/09.pdf>

se na ni psychiatři, kteří měli zkušenosti z druhé světové války. V roce 1948 byla v USA vybudována instituce duševního zdraví pro jedince překonávající krizi a naučení se zvládání těchto krizí do budoucna. Pracovali tam duchovní, lékaři, právníci, policisté i zainteresovaní laici. Silný rozvoj této pomoci byl ve druhé polovině padesátých let dvacátého století. Např. Walk-In Clinic v roce 1956, Precipitating Stress Project v roce 1958 a Trouble Shooting Clinic v roce 1958, které bylo první s nepřetržitým provozem, všechny v USA. V těchto zařízeních pracovali již zdravotní odborníci. Tento trend a navyšování intervenčních zařízení je až do současné doby.

Systém psychologické pomoci obětem byl u Policie ČR zaveden v roce 2010. Tato služba byla zajišťována skupinou krizové intervence. Tito intervenenti byli speciálně vyškoleni pro přímou krizovou intervenci obětem.⁶⁰

Oficiálně vznikl systém krizové intervence v říjnu 2016 vydáním pokynu č. 231/2016, o psychologických službách. Navazuje na dřívější model psychologické pomoci na systém psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí, který upravoval pokyn policejního prezidenta od června 2010.⁶¹

6.2 Krizoví intervenenti

V rámci krizové intervence obecně může pracovat široké spektrum pracovníků. Mohou to být profesionálové, obvykle psychologové, lékaři, psychiatři, pedagogové, sociální pracovníci nebo další odborníci. Jelikož je práce krizového intervenenta specifická, je potřeba, aby i tito profesionálové měli dostatečné školení v krizové intervenci. Krizový intervenent nemusí být jen profesionál, ale může být i laik, který nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, ale pro práci je vhodný a zvládne specializovaný výcvik krizové intervence.

Tým krizové intervence funguje v různých podobách ve všech krajských ředitelstvích Policie ČR v rámci celé České republiky. Týmy se skládají

⁶⁰ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

⁶¹ Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Výroční zpráva*. 2021.

z psychologů a vyškolených interventů z řad policistů nebo občanských zaměstnanců Policie ČR. Intervence je poskytována nepřetržitě. Standardně v pracovní době zajišťují intervenci psychologové a mimo ni mají dosah vyškolení interventů. Přivolat intervenanta může kterýkoliv policista, pokud vyhodnotí, že je potřeba. Zpravidla tento požadavek vznáší velitel zásahu na integrované operační středisko. Činnost intervenanta se odvíjí od požadavků velitele na místě.⁶²

Spektrum otázek, na které musí krizový intervent klientovi odpovídat, je velice široké. Zahrnuje oblasti trestního řádu, trestního práva, občanského zákona, zdravotnických vyhlášek, vyhlášek o pohřebnictví, někdy i problematiky pojišťovnictví. Zahrnují samozřejmě i pocity a prožitky, se kterými musí intervent pracovat. Ve chvíli intervence se klient dotazuje na různé dotazy ohledně účasti lékaře, zdravotní nebo soudní pitvy, pohřební služby, vyřízení dědictví, finančního odškodnění, co vše se zařizuje kromě pohřbu, co se dělá s doklady zemřelého, co se řeší u pohřební služby. Otázky jsou i na vyšetřování, délku jeho trvání, kdy se vrátí věci v něm zajištěné, náležitosti s vozidlem, ve kterém příbuzný zemřel, nahlížení do vyšetřovacího spisu, nebo proč člověk, který zapříčinil smrtelnou nehodu, není ve vazbě. Otázky, na které intervent musí reagovat, jsou z různých právních oblastí.⁶³

Krizový pracovník by měl mít určitý inventář dovedností a znalostí. Jako základní dovednosti, které má jsou aktivní naslouchání s důrazem na vcítění. Dále ovládá krizovou intervenci formou vyjednávání, umí zacházet s obětí anebo klienty, kteří ztratí vládu nad impulzy, které vedou k sebepoškozování či suicidnímu jednání, zná psychosociální sítě, které naváží na jeho práci a starají se o psychické zdraví osob, má základní právní vědomí ve svém oboru, umí poskytnout první pomoc, umí komunikovat v týmu a předává tak potřebné informace. Krizový intervent rozvíjí i schopnosti a dovednosti otevřeně komunikovat s lidmi, rychlé rozhodování, spolupráce, zvládání zátěže, sebereflexe a rozpoznávání svých sil a možností. Podrobnější výčet dovedností reprezentuje umění komunikace,

⁶² ADAMOVIČ Iva. *Tým a systém krizové intervence*. 2017.

⁶³ BIEDERMANNOVÁ Eva. *Nejčastěji kladené otázky při intervenci*. 2016.

techniky hovoru, práce s hlasem, aktivní naslouchání, dotazování, práce s mlčením, pláčem, panikou i vztekem.

Základními schopnostmi interventa při rozhovoru, aby navodil důvěrnou atmosféru, jsou schopnosti empatie, opravdovosti, vyjádření podpory, vřelosti, důvěryhodnosti a pozitivní emoční zaujetí. Díky tomu může rozhovor vést, a přitom klienta směřovat k vlastnímu řešení.⁶⁴

Empatie je základní potřeba interventa, kterou se do klienta vcítí a porozumí tak jemu samému a jeho životní situaci. U empatie si intervent dává pozor, aby nedošlo k projekci. Pokud by intervent řešil ve svém soukromém životě třeba jen podobný problém, může vypadnout z neutrální pozice. Pozor si dává i na kognitivní stereotypy. Jedná se o formu předsudků, kterou může mít osoba k jednotlivci, vycházející ze stereotypizace určité skupiny obyvatel. Intervent nedává ani důraz na první dojem z klienta, jelikož v krizové situaci může reagovat na tragické podmínky ve stresu obráceným dojmem, např. smíchem.

Krizový pracovník osobu nacházející se v krizi podporuje v jeho aktivním řešení problému. Pod vedením klient využívá sám svého potenciálu aktivně a kreativně zapojí své síly a schopnosti. Problém je tedy řešen společnými silami tak, že intervent klienta vede k řešení postupných konkrétních překážek.

Co se týká vybavení interventa, který řeší události i v terénu má ze strany policie k dispozici zpravidla služební vůz, služební telefon, hands free, nabíječkou do vozidla, letáky pomáhajících organizací, deku, hračky pro děti, knihu: Když dinosaurům někdo umře, pásku na ruku s označením Policie ČR, cigarety, dezinfekce, blok, tužku a jiné. Vybavení se pak může měnit podle případu, či v jakém kraji pracuje.

Krizoví interventi jsou ze strany Policie ČR vedoucími pracovníky vyškoleni, podléhají průběžné supervizi a je jim poskytována podpora, vyhodnocování a mají možnost si rozšiřovat svou odbornou způsobilost pro práci s klienty.⁶⁵

⁶⁴ ADAMOVIČ Iva. *Vztah intervent x poškozený*. 2017.

⁶⁵ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: Krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál, 2002. 167 s. ISBN 80-7178-696-9.

Nejčastějšími činnostmi intervenanta u Policie ČR je poskytování psychické pomoci, doprovázení, vysvětlování, objasňování, sdílení dané události, zklidňování situace, navazování kontaktu pro případnou budoucí potřebu a předcházení negativním zkušenostem občanů s Policií ČR. Krizová intervence může probíhat na různých místech, např. i na stanici Policie ČR. Často řeší intervenant komunikaci s pozůstalými, oběťmi, navazování kontaktu a nastavení civilisty na spolupráci s Policií ČR. Intervenanti Policie ČR často spolupracují s intervenanty z dalších složek integrovaného záchranného systému. Mají také společné školení.⁶⁶

Krizoví intervenanti jsou syndromem vyhoření ohroženi ve vyšší míře. Je možné, že si intervenanti toto nebezpečí nemusí připouštět nebo ho podceňují a bagatelizují. V boji proti vyhoření je podporován aspekt péče o sebe sama. Jednou z motivací je postoj, že intervenant pomáhá druhým lidem. Nesmí to však vést k sebeobětování. Zastává se postoj, že dobře pomáhá pracovník, který se dobře stará i o své duševní zdraví a zvyšuje svou citlivost na přetížení. Často intervenanti řeší těžká témata. Setkávají se se smrtí, zneužíváním, osamělostí, bezmocí a ztrátami klientů. Jsou tedy vystaveni silným emocím z nežádoucího spektra. K profesionalitě patří vědomí svých citlivých míst a ochota na nich pracovat v rámci výcviku či supervize. Schopnost tyto věci vidět a pracovat na svém osobním rozvoji v nich je znakem vysoké profesionality. Nejčastějším projevem vyhoření je pak odtahitý expertní postoj, spojený s cynismem a devalvací klienta. U intervence často intervenant zažívá těžké začátky pomoci klientovi, avšak nevidí následný proces a ukončení terapeutické pomoci. Intervenant po dobrém provedení své práce, kdy zastavil psychický propad klienta, předá osobu do dalšího procesu a zde již nevidí smíření a vyrovnaní osoby s problémem. Zátěžový je pro intervenanta jak obsah rozhovoru, tak jeho forma, kterou musí vést.

6.3 Etický kodex intervenanta

Každý intervenant má specifické právní postavení. Je vázán mlčenlivostí jak ve služebním poměru, dle zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru

⁶⁶ ADAMOVIČ Iva. *Tým a systém krizové intervence*. 2017.

příslušníků bezpečnostních sborů, tak jako zaměstnanec Policie ČR dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů / Nařízení GDPR, Nařízení evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Každý intervent pracuje s etikou vykonávané práce, svým svědomím a vlastním úsudkem a zároveň se střetává s povinnostmi, které ukládají zákony. Intervent má tedy povinnost mlčet o všem, co mu klient sdělí. Pouze ve výjimečných případech ne. Těmito případy jsou oznamovací povinnost u zákonem vymezených trestných činů nebo má-li písemný souhlas klienta o sdělování zjištěných informací. Intervent by se v případě, kdy tak neučiní, mohl dopustit trestného činu Nepřekažení trestného činu dle § 367 a Neoznámení trestného činu dle § 368 z. č. 40/2009, trestní zákoník.

Etický kodex krizového intervanta navazuje na Etický kodex Policie ČR. Jeho činnost vymezuje Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách. Etický kodex krizového intervanta dává velký důraz na následující zásady.

- 1) Krizový intervent jedná s příjemcem krizové intervence s respektem.
 - Již dle Etického kodexu policie se musí jednat s osobou důstojně, nesnižovat její vážnost a respektovat její kulturní a hodnotovou odlišnost. Krizový intervent navíc musí respektovat a pracovat s jedinečností každého člověka s ohledem na jeho věk, zdravotní stav, ekonomickou situaci náboženství, etnickou příslušnost apod.
- 2) Krizový intervent zachovává mlčenlivost
 - Na tuto skutečnost se klade u krizové intervence velký důraz. U tohoto existují výjimky stanovené zákonem, ale standardně se nabyté informace anonymizují a dále nesdělují.
- 3) Krizový intervent respektuje hranice krizové intervence
 - Cílem intervence je stabilizovat zasažené osoby a aktivace jejich psychických prostředků ke zvládnutí náročné situace. Informuje nadále klienta o možné psychologické podpoře dalšími institucemi. V případě potřeby dále s osobou nepracuje a předává ji do sítě navazujících

služeb. V rámci krizové intervence se uplatňuje pravidlo nejvíce 3 setkání.

- Není vhodné, aby krizoví intervenenti poskytovali pomoc osobám, které znají ze soukromého života. Je potřeba zachovat emoční odstup od události. Podpora osoby blízké by byla v konfliktu s podporou krizového intervenenta.
- 4) Krizový intervent spolupracuje při poskytování krizové intervence na místě mimořádné události se složkami integrovaného záchranného systému a především s krizovými interveny těchto složek
- Na prvním místě je prospěch zasažené osoby. Krizový intervent tedy jedná o spolupráci s velitelem zásahu či opatření, nebo koordinátorem o tom, kterým osobám se má na místě věnovat. Tato činnost je upravena Typovou činností složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/IZS.⁶⁷
- 5) Krizový intervent od příjemců krizové intervence nepřijímá odměnu za svou práci
- Navazuje na Etický kodex Policie ČR. V případě intervence přijetí daru vytváří závazek, který může nepříznivě ovlivňovat krizovou intervenci.
- 6) Krizový intervent se průběžně vzdělává v oblasti krizové intervence
- Intervent se podílí svým způsobem na těžkých situacích klientů, a proto by měl své znalosti prohlubovat v rámci přednášek jak aktivně, tak pasivně jako posluchač. Dalším rozvojem je individuálně nastavená supervize od vedoucího pracovníka. Tyto přínosy zabraňují i syndromu vyhoření, jelikož osoba intervenenta je pod velkým psychickým tlakem.

6.4 Praxe krizové intervence

Krize je pro každého individuální stav a pro každého je jiná. Stav krize je omezený časem. Pokud se neřeší dostatečně včas, může mít důležitý vliv na kvalitu života do budoucna. Intervent dává hlavní důraz ve své práci na řešení problému. Klient je směřován, aby věc řešil svým přičiněním a intervent jeho

⁶⁷ STČ 12/IZS Katalogový soubor typových činností složek integrovaného záchranného systému při společném zásahu, Praha 2012 Ministerstvo vnitra, MV-604/PO-IZS-2011

možnosti hledá společně s ním. Jeho práce je tedy přímo přizpůsobována na konkrétní osobu a konkrétní situaci, která je řešena. Při pomoci se zaměřuje na to, jak krizová situace vznikla a dále se řeší jen blízká budoucnost. Zaměřuje se na celý systém vztahů, který je nabourán krizovou situací, jelikož klient v krizi nemusí být sám a tato věc se dotýká i dalších osob. Intervent pracuje s celým komplexem nejen s psychikou, ale daly by se vyjmenovat duše, tělo i vztahy. Na intervenci může navazovat i další psychologická pomoc. Krizový pracovník má oporu odborného týmu. Navzájem si vypomáhají a řeší spolu nastalé situace, popřípadě formou supervize intervence konzultují.

Projevem krize jsou různé podněty, které intervenanta upozorňují, že o krizi může jít. Krizi může ohlašovat, pokud klient říká neobvyklé věci, jedná zmateně, nedokáže se zastavit, nemůže spát, budí se, neovládá sexuální popudy, odmítá pomoc, je nedůvěřivý k okolí, nekomunikuje, jeví se utlumeně nebo netečně, je silně vyčerpaný, ohrožuje jiné lidi nebo sebe, jedná zlostně, je hádavý se všemi kolem sebe, jedná ve strachu a popisuje tyto prožitky ve strachu, jedná úzkostlivě nebo popisuje událost úzkostlivě, popisuje své prožívání beznaděje a bezmoci, je ochromený smutkem, pomočí se, pokálí se, pozvrací se apod. Tyto indicie můžou naznačovat, že člověk prožívá krizi.

Intervent buduje s klientem vztah, což je určitá vazba, která se při intervenci vytváří. Jeho základem je pro poškozeného jedince pocit bezpečí, vyvolaný vřelou a důvěrnou atmosférou bez cenzury. Tvoří se hned od začátku při prvním setkání a je velice důležitá pro celý proces. V tomto vztahu má poškozený – klient, důvěru v interventovu kompetenci a morálku a intervent přináší pochopení, přijme klienta, jaký je a cítí k němu úctu. Základem dobrého vztahu je motivace klienta. Nejtěžší na kontaktu je, že intervent musí zachovat klid a vyvarovat se komplementárního chování, např. nereagovat na agresi agresí.⁶⁸

Klient, kterému intervent poskytuje pomoc, se často nachází ve velice diskomfortní náladě plné napětí, nestability, zmatení nebo i paniky. Intervent pak v první řadě do chaotického myšlení postižené osoby vnese strukturu a oporu. Dokáže klientovi zpřehlednit a ukázat, co v danou dobu nevidí a co

⁶⁸ ADAMOVI Iva. *Vztah intervent x poškozený*. 2017.

si neuvědomuje. Intervent má po celou dobu rozhovor pevně v rukou. Vede ho, řídí, pojmenovává problémy a dělí je od sebe. Dává také zpětnou vazbu klientovi v podobě rekapitulace, doporučuje mu další kroky a odrazuje ho od špatných řešení. Někdy klienta konfrontuje i s realitou. V takovémto prostředí a v pevně vedeném empatickém rozhovoru se klient cítí v bezpečí, ale zůstává aktivní. Aktivní přístup, který vyvine intervent, neznamena, že přebírá iniciativu. Jen vytváří bezpečný prostor, ve kterém klient sám najde vlastní cestu a vyvíjí aktivitu.

Krizová intervence se u Policie ČR často využívá ve vztahu k pozůstalým po obětech násilné trestné činnosti nebo při úmrtí z jiných příčin, k obětem pokusů vražd, obětem s těžkou újmou na zdraví, znásilněným, dětským obětem, seniorům, hendikepovaným, obětem domácího násilí, nebezpečného pronásledování, mimořádných událostí, zločinů z nenávisti, dopravních nehod, rodinám pozůstalých, pohřešovaných, zejména dětí a dalších případech.⁶⁹

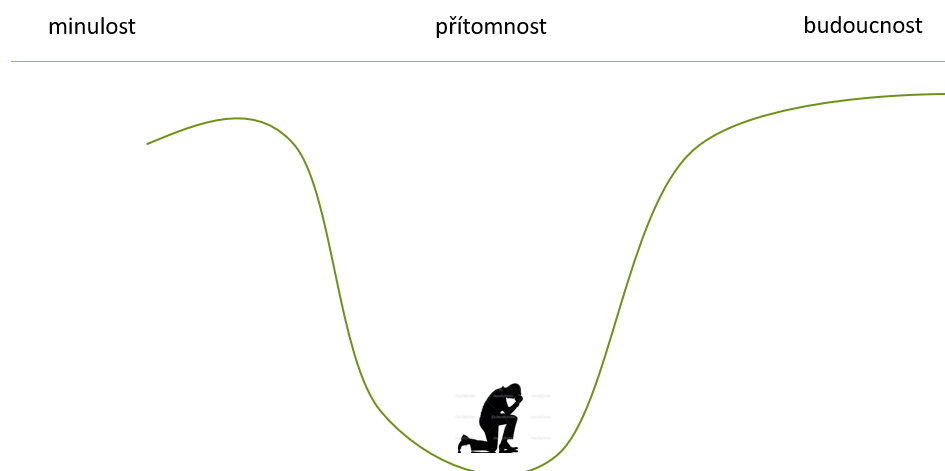
Díky bezpečnému prostředí, které intervent vytvoří svým vedením rozhovoru, má klient možnost se otevřít a vyjádřit i velmi silné emoce, které klienta dezorientují. Intervent tyto věci strukturuje, pojmenovává a tím klientovi se orientovat. Krizová intervence může být v některých případech i opakovaná. Může proběhnout dvakrát i vícekrát a mohou na ní navazovat další věci, jako jsou asistence u rekognice či doprovod k soudu. Nejčastější techniky intervence jsou demobilizace (snížení vojenské pohotovosti, z lat. de- a mobilis - pohyblivý), Debriefing (z angl. debrief – podat hlášení) a Defusing (z angl. defuse – zbavit situaci výbušnosti). Tyto tři techniky se používají při zvládání zátěže pramenící z mimořádné události.⁷⁰

Otázky prožívání, které si klade poškozený nebo klient v krizi, musí být interventem řešeny. Jedná se o otázky řešící minulost před nastalým problémem, přítomnost a budoucnost. Na každé z těchto otázek intervent reaguje jiným způsobem. Otázky minulosti „Proč...“, řeší předešlé jednání osob.

⁶⁹ VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

⁷⁰ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyche (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

Např. „Proč jsme dnes jezdili na koupaliště?“ Klient se snaží zjistit, kde udělal v předešlém jednání chybu, co zanedbal nebo podcenil a spojuje si děj s krizovou událostí. Děj přitom není nějak rizikový. Jsou to otázky potřebné k ventilaci stavu viny a pojmenování situace zlegalizování chování před událostí. V tu chvíli potřebuje klient někoho, kdo od něho vše vyslechne, vyjádří lidskost a neodsoudí ho. Na tyto otázky intervent nemá odpovědi, je na místě vyjádřit blízkost a pochopení. Otázky z přítomnosti pak vyjadřují rozrušení ze situace. Např. „To není pravda, proč mi lžete?“ Intervent pak vyjadřuje svou upřímnost, čestnost a lidskost. V tu chvíli intervent dokonce nemusí vědět vše, ale neuhýbá odpověďmi a sděluje, co ví. Může také přiznat, že na otázku nezná odpověď. Hlavní je nemlžit a nelhat, aby důvěra nebyla narušena. Odpovídá trpělivě a bez arogance. Poslední typ otázek směřuje do budoucnosti. Např. „co mám teď dělat?“ V těchto odpovědích je intervent pozitivní. Musí nasměrovat klienta do budoucnosti na dílčí věci, kterých se může osoba v krizi držet. Intervent se vyvarovává kliše, jelikož vyplňují jen prostor hovoru, ale nic nesdělují. Nabídne podporu a doporučí ji u rodiny, přátel, příbuzných nebo odborníků. Nelze však o tom, že bude těžké se s nepříjemnostmi vyrovnat.⁷¹



Obrázek 1 BIEDERMANNOVÁ Eva. Nejčastěji kladené otázky při intervenci. 2016 – průběh psychického stavu jedince při krizové události s včasnou intervencí.

Průběh a postup procesu krizové intervence:

1) Navázání kontaktu a redukce ohrožení

- Intervent musí nejprve rychle vyhodnotit situaci, prohlédnout si okolní prostory a přítomné osoby.
- Představí se a vyjádří klientovi svou účast.
- V průběhu musí akceptovat klienta se všemi jeho projevy emocí, které se můžou projevovat. Častými jsou pláč, strach, ale i agresivita. Intervent si zachovává nehodnotící neutrální postoj, jelikož prožívání krizové situace je velmi subjektivní.
- Pokud je to potřeba a klient se sám neotevře, může ho intervent vyzvat k vyprávění. Sdílení problému klientovi odlehčí.
- Je důležité, aby si intervent pamatoval klientovo jméno. Navazuje to tak vřelejší a důvěryhodnější atmosféru.
- Je dobré při průběhu intervence zajistit pro rozhovor klidné a nerušené prostředí. V případě nějaké události vyhledat jiné místo.

2) Mapování

- Intervent musí zjistit, jaké má klient k dispozici vlastní síly, co mu pomáhá i v jiných náročných situacích, při kterých krizi řeší svými silami, nebo jaké má zdroje pomoci z okolí, z prostředí, ve kterém se pohybuje sociálně. To je důležité i pro další části intervence. Intervent tak zjistí, jaké postoje má klient k problémům a koho má před sebou.
- Zjišťuje formou rozhovoru, co klient chce, co potřebuje, jaké prostředky a postupy by jeho situaci mohli do budoucna zlepšit. Klient se tak může vyventilovat, intervent získává informace. Může se stát, že klient mlčí a nemusí nic chtít. Intervent přitom sleduje, co klient cítí, jak se cítí fyzicky a sleduje jeho zdravotní stav.
- Intervent dostává od klienta informace, v jaké je situaci, co se stalo, děj události a jak vnímá souvislosti. Zásadně však nevyslýchá. Primární nejsou fakta, ale prožívání a myšlenkové procesy klienta.

3) Vedení rozhovoru

- Neverbální složky jako empatie, aktivní naslouchání, práce s hlasem, intonace, tempo řeči, přizpůsobení slovníku klienta.
- Pracuje se i s emocemi, provázání emocí, technika zrcadlení, normalizace, rekapitulace.
- Intervent je direktivní, rozhovor strukturuje, rekapituluje, parafrázuje a kotví na potřebných bodech.
- V průběhu rozhovoru nepoučuje a nenormalizuje pocity či názory.
- Při rozhovoru se dostává k řešení, které musí být klientovo řešení. Intervent ukazuje možnosti a pomáhá se rozhodovat.
- Klient se může špatně orientovat v policejních procesech, má tunelové vnímání, většinu věcí nevnímá v krizi vůbec. Intervent podává klientovi informace, seznamuje ho s postupy a může opakovat i to, co vysvětlil již klientovi vyšetřovatel.
- Intervent hovoří s klientem i o jeho okolí a prožívání věci okolím, jeho nejbližších, rodiny, přátel nebo dalších lidí zasažených událostí.
- Ptá se také, co pro klienta může udělat, jak mu může pomoci. Tvoří s klientem plán, jak krizi řešit. Plánuje s ním malé kroky, jednoduché úkoly, jasná zadání.

4) Směřování ke konci hovoru

- Pokud sám klient řekne, že by chtěl být sám, je mu to umožněno.
- Intervent rekapituluje doporučení a ověřuje naplnění zakázky, tedy jestli může ještě pro klienta něco udělat.
- V rozhovoru se také opakuje a mluví o dohodě, jaké budou následující kroky klienta. Jedná se o ujištění a ověření dalšího fungování.
- Nakonec intervent předává kontakty na sebe, vyšetřovatele, případně další pomáhající organizace.⁷²

⁷² ADAMOVIČ, Iva. *Krize, psychotrauma, krizová intervence*. 2017.

7 Další spolupráce – pomáhající organizace

V rámci psychologické pomoci Policie ČR spolupracuje s dalšími organizacemi, které pomáhají s psychologickou pomocí. Spolupráce probíhá v rámci předání příslušníka policie do specializované psychologické pomoci, pokud například policejní psycholog s problémem nemá tolik zkušeností a ví, že specializované organizace se na problém zaměřují a dokážou mu efektivně pomoci. Další spoluprací je pak péče o oběti trestných činů, otřesené osoby a příslušníky rodiny či blízkých člověka, kterému se stalo neštěstí či byl obětí násilného trestného činu. Policie může např. po intervenci předat osobu dál, aby pracovala na svém duševním stavu a nepropukly u ní nežádoucí účinky z otřesu. Někdy po intervenci není tato potřeba, ale pokud intervent vyhodnotí, že spolupráce je nutná, doporučí osobě a pomůže jí vybrat pomáhající organizaci.

Za pomáhající organizace můžeme označit ty, které pomáhají druhým, zahrnují různé obory jako psychologii, právo nebo sociální práci. Můžeme je rozdělit a vyjmenovat aspoň některé.

7.1 Krizová centra – všeobecná pomoc

- 1) Centrum krizové intervence
 - Nízkoprahové zařízení, které poskytuje klientům a pacientům aktuální psychiatrickou a psychologickou pomoc ve chvíli, kdy to vlastními silami nejsou schopni zvládnout.
- 2) Krizové centrum RIAPS
 - Osobně i telefonicky, akutní centrum pro krizovou pomoc v psychických obtížích.
- 3) Dětské krizové centrum
 - Telefonní i ambulantní pomoc dětem, které jsou týrané, zneužívané a mají osobní či jiné problémy.

7.2 Krizová centra – specifická pomoc

- 1) DONA linka
 - Pomoc obětem domácího násilí.
- 2) Linka pomoci obětem kriminality a domácího násilí

- Linka pro oběti kriminality mající psychické potíže a oběti domácího násilí. Vedena pod organizací Bílý kruh bezpečí.
- 3) Linka bezpečí
 - Bezplatná telefonní linka krizové pomoci pro děti a mladistvé až osobám do 26 let.
- 4) Fokus Praha
 - Podporuje plnohodnotný život osob s duševním onemocněním.

7.3 Poradny

- 1) Bílý kruh bezpečí
 - Kombinace intervenční péče a poradenských center na celém území České republiky. Pomáhají obětem trestných činů, svědkům a pozůstalým po obětech.
- 2) Remedium Praha
 - Občanská poradna, pomoc v psychosociální oblasti, setkávání a programy pro seniory.
- 3) Respondeo
 - Kombinují jak intervenční pomoc, tak následnou poradenskou pomoc.
- 4) Drop In
 - Poradenství v oblasti závislostí, i pro rodiny.
- 5) Profem
 - Poradenství pro osoby ohrožené domácím násilím, sexuálním násilím, nebo jinou formou násilí.
- 6) České sdružení obětí dopravních nehod
 - Pomoc pozůstalým i obětem dopravních nehod. Provozují svépomocné skupiny, zprostředkovávají následnou odbornou péči, informují o postupech po dopravní nehodě, jednají s policií i pojišťovnami.
- 7) Život 90
 - Bezplatná, odborná a anonymní linka důvěry pro osoby starší 60 let a jejich pečující. Konzultace jsou poskytovány nepřetržitě.⁷³

⁷³ ADAMOVIČ, Iva, SEMERÁKOVÁ, Aneta. Prezentace: *Pomáhající organizace*, 2008.

7.4 Ostatní

1) OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

- Někdy i ve spolupráci s policií zajišťují např. ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, zabezpečování náhradního rodinného prostředí pro dítě.⁷⁴

⁷⁴ Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí

8 Praktická část

8.1 Cíl

Cílem praktické části diplomové práce je ukázat, jaké činnosti zastávají policejní psychologové a v jakém objemu poskytují pomoc policistům nebo obětem trestných činů. Kolik pomoci poskytují psychologové a interventi řadovým policistům a dalším osobám. Poukázat na to, jak jsou na tom jednotlivé služby psychologické pomoci u Policie ČR, jaká je jejich četnost v rámci dvou srovnávaných krajů (Středočeského a hl. m. Prahy). Dále také rozkrýt pozitiva a negativa jednotlivých služeb psychologické pomoci, kterých může využít oběť trestného činu nebo příslušník Policie ČR, občanský zaměstnanec, jiné bezpečnostní sbory a jejich rodiny, kde jsou jejich přednosti a kde je prostor ke zlepšení.

Výstup povede k lepšímu pochopení práce policejních psychologů, peerů a interventů, ukázání četnosti a druhu pomoci, ze strany Policie ČR k příslušníkům policie. Ukáže, že psychologická pomoc u Policie ČR není a nemusí být tabu, že tato pomoc je průběžně poskytována a policisté či jejich blízcí se jí nemusí obávat.

8.2 Účastníci výzkumu

V praktické části diplomové práce jsou obsaženy informace ze dvou zdrojů. Prvním je zjištění informací z polostrukturovaného rozhovoru vedeného s PhDr. Simonou Hoskovcovou PhD., která zastává funkci psychologa na Personálním odboru Policejního Prezídia Policie České republiky a druhý zdroj je sociologický průzkum nasazení, poskytnuté pomoci a práce policejních psychologů, peerů a interventů, v rámci psychologického oddělení Středočeského kraje a hl. m. Praha.

8.3 Metody

Jako metoda sběru dat byl v prvním případě zvolen polostrukturovaný rozhovor s PhDr. Simonou Hoskovcovou PhD., od které byl dán souhlas s použitím

rozhovoru a jmenování její osoby. Otázky do rozhovoru byly vypracovány na základě teoretické části diplomové práce. Je zaměřen na kvalitativní složku poskytovaných služeb psychologické pomoci u Policie ČR, kterými jsou Peer Support, Linka pomoci v krizi, Krizová intervence. Ve výsledku je pak sepsáno vyhodnocení zjištěných informací z tohoto rozhovoru a z materiálu přípravy na teoretickou část. Rozhovor je v náhledu v příloze č. 1 této práce.

Druhou metodou sběru informací je sociologický průzkum, který byl vybrán jako vhodná metoda pro zpracování dat poskytovaných služeb psychologických oddělení Krajského ředitelství Policie ČR Středočeského kraje a hl. m. Prahy. Sociologický průzkum tak zajišťuje zjistit informace od užší skupiny osob na dané téma. Dává nám tak aktuální data z pracovních profesionalizovaných skupin. Jedná se o hromadný sběr statistických a matematických dat od zdroje poskytování služeb, tedy od policejních psychologů směrem ke stavu, v jakém se nachází pomoc psychologů vůči policistům v těchto krajích za poslední 3 roky a jejich porovnání. Výstup zpracovaných informací je ve formě tabulek a grafů. Tato data poskytují informace pro základní orientaci v těchto službách.

8.4 Etické aspekty výzkumu

Zvolené metody jsou vybrány z důvodu etického přístupu k choulostivým službám. Týkají se soukromých problémů policistů a dalších osob, jež zůstávají tímto způsobem anonymní. Praktickou částí odhalujeme data od zdroje, která nejsou personalizovaná a nemusí být cenzurována. Data od koncových uživatelů služeb, by v tomto případě mohla být zkreslená, jelikož duševní problémy nechce drtivá většina, ač anonymizovaná, řešit přes dotazník s jinou osobou než s osobou profesionála, která mu pomáhá. Na toto je třeba brát zřetel, jelikož se jedná o citlivá osobní data.

8.5 Hypotéza

Jako vědecké hypotézy si můžeme stanovit některé otázky vyplývající z problematiky psychologické podpory u Policie ČR a na základě těchto otázek odpovědět ve shrnutí – výsledcích sociologického průzkumu a vyhodnocení rozhovoru. Jaké prostředky a v jaké míře má Policie ČR k psychologické

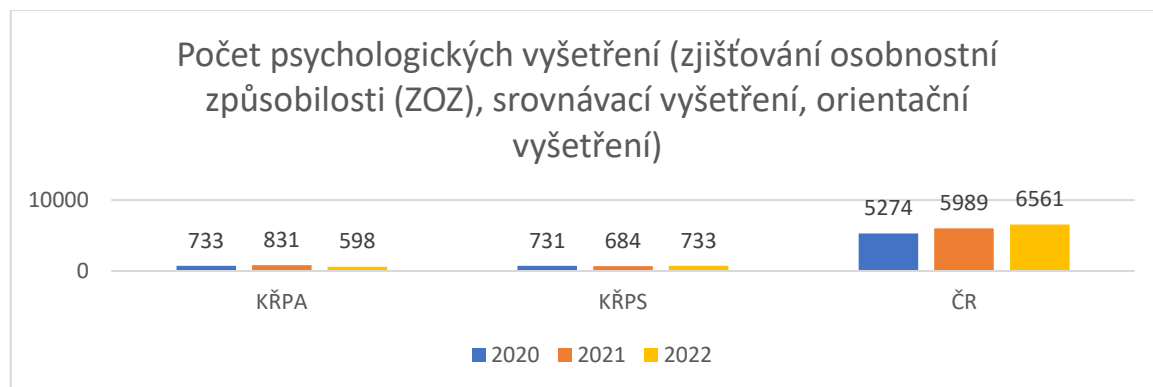
pomoci? Jaká jsou pozitiva a negativa jednotlivých psychologických služeb u Policie ČR? Je u nich prostor ke zlepšení, a jakými praktickými postupy by se tyto služby zlepšily?

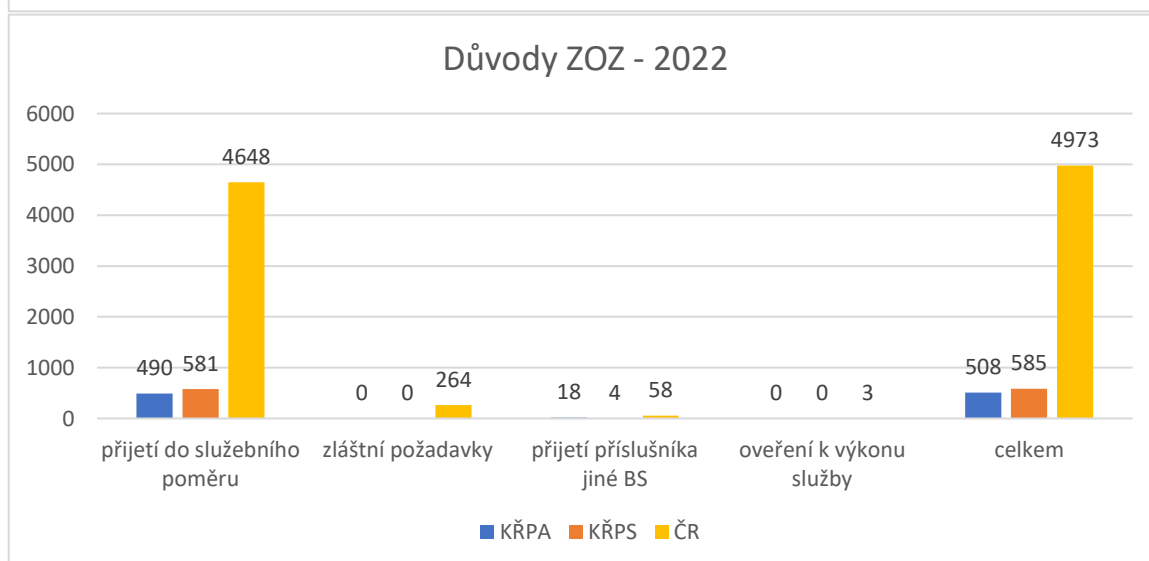
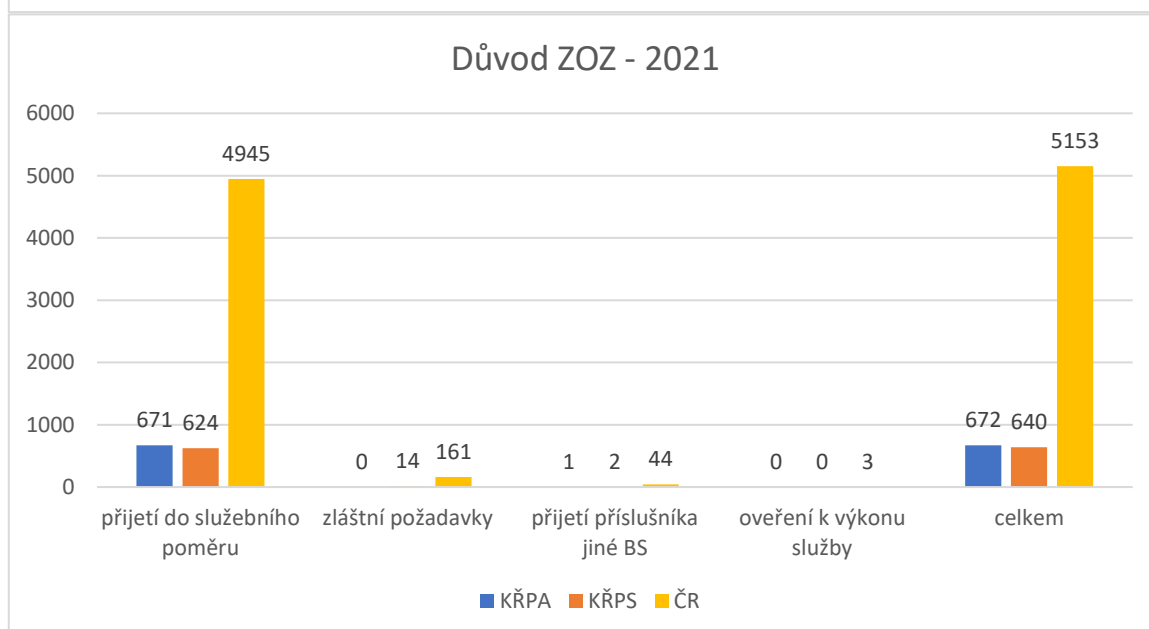
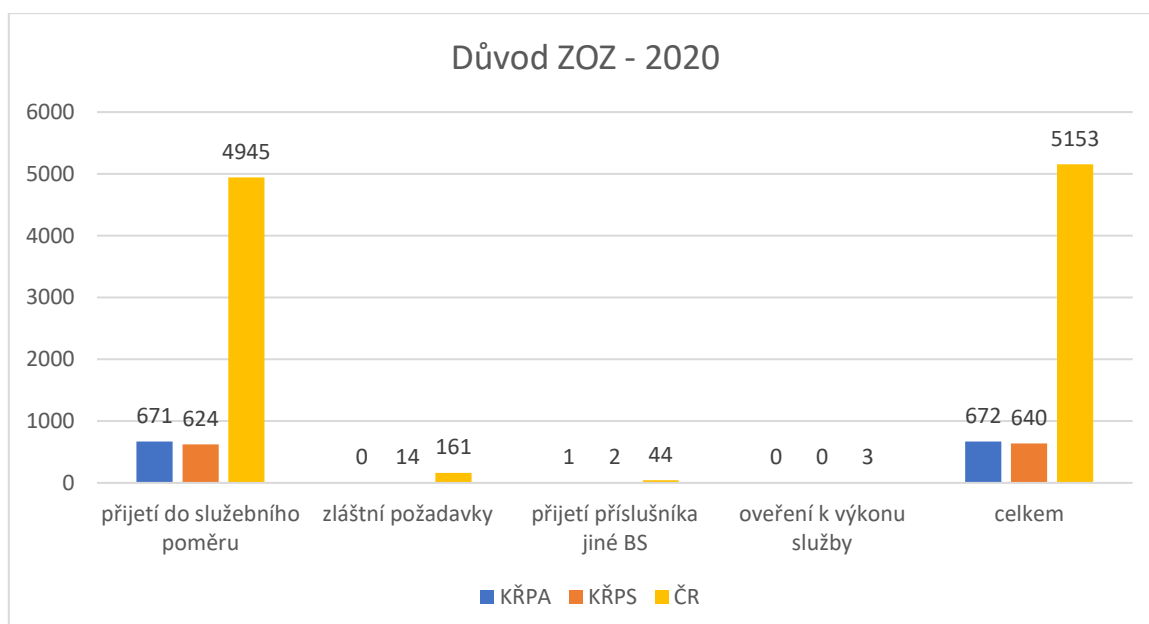
8.6 Výsledky sociologického průzkumu a vyhodnocení rozhovoru

Výsledky výzkumu jsou přehledně uvedeny v následující kapitole. Prvním jsou grafy vypracované na základě sběru dat z psychologických pracovišť Středočeského klaje z hlavního města Prahy a Policejního prezidia v rámci sociologického průzkumu od psychologů směrem ke koncovým uživatelům psychologické péče. Jako další část vyhodnocení je zde, jak ze sociologického průzkumu, z rozhovoru i ze zjišťování dat do teoretické části práce, rozepsán souhrnný popis pozitiv i negativ jednotlivých služeb.

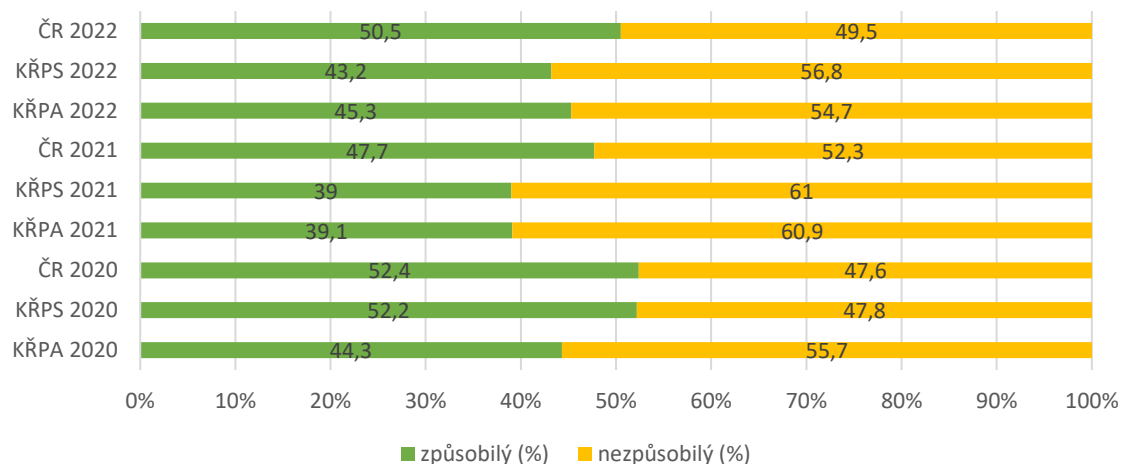
V první části sociologického průzkumu jsou ukázány různé druhy práce policejních psychologů v číslech (grafech). Zezačátku jsou zde psychologické vyšetření v rámci náboru, výběrových řízení a způsobilostních vyšetření. Povinností vrchního psychologa je provést přezkumné řízení s jedinci, kteří byli ze způsobilosti vyřazeni. V rámci grafů jsou srovnávány výkony Středočeských policejních psychologů a hlavního města Prahy. Ve středních Čechách působí 5 policejních psychologů a v Praze 6 policejních psychologů.

Srovnání se týká let 2020, 2021 a 2022. Data z let 2020–21 vykazují standardně jiná čísla než je norma, jelikož byly za dob restrikcí a pandemických opatření. V roce 2022 čísla výkonů ukazují běžný provoz v rámci všech prezentovaných činností. První část grafů se týká personalistiky.

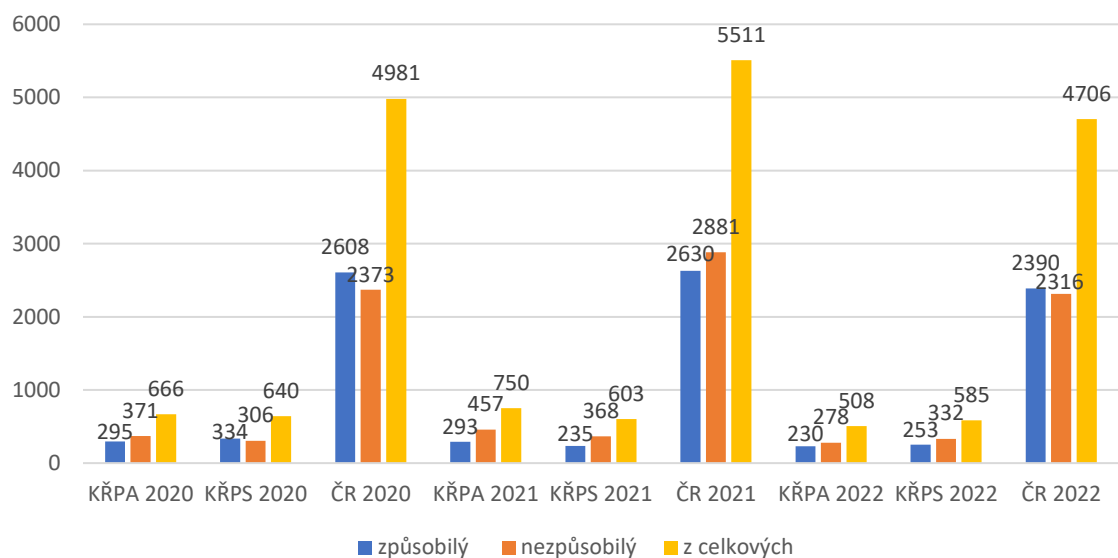




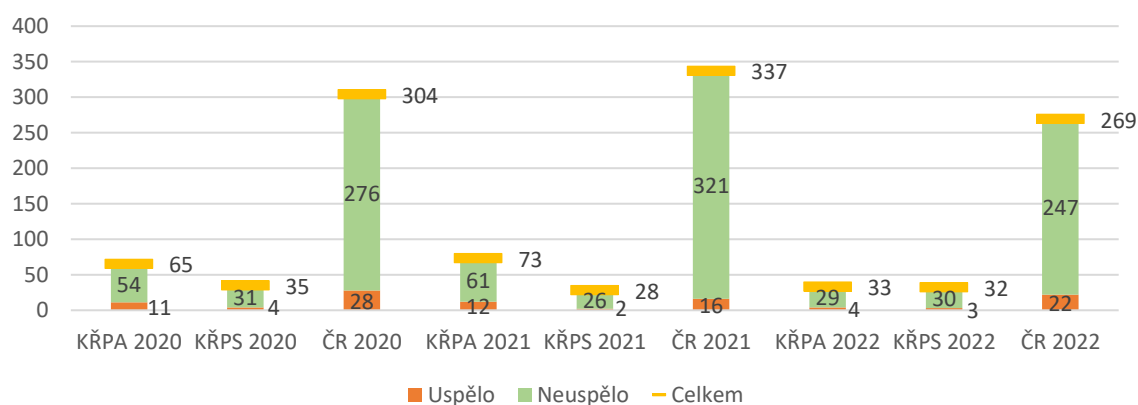
Počet a úspěšnost ZOZ po závěru psychologa (%)

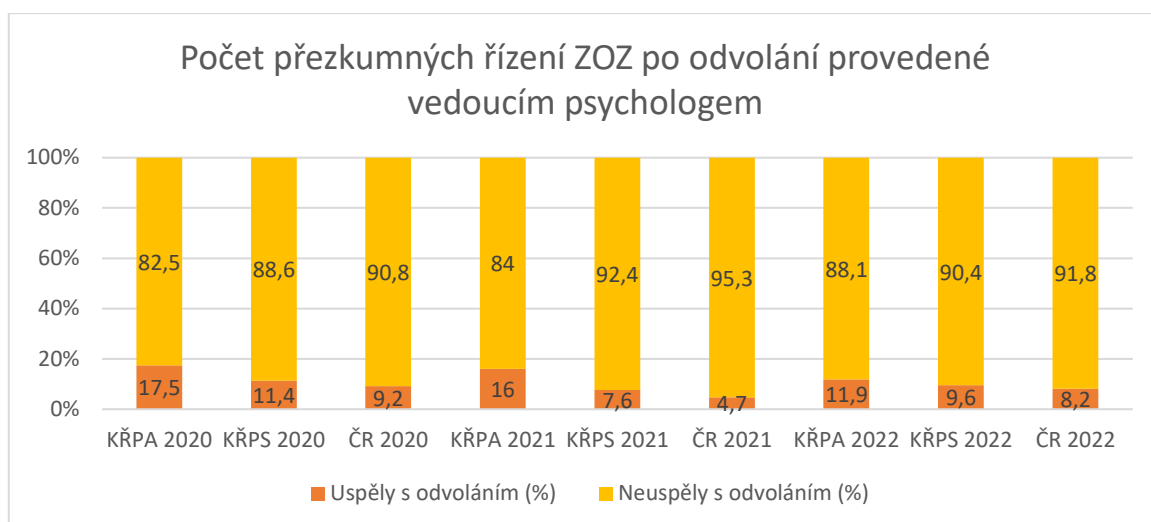


Počet a úspěšnost ZOZ po závěru psychologa (ks)

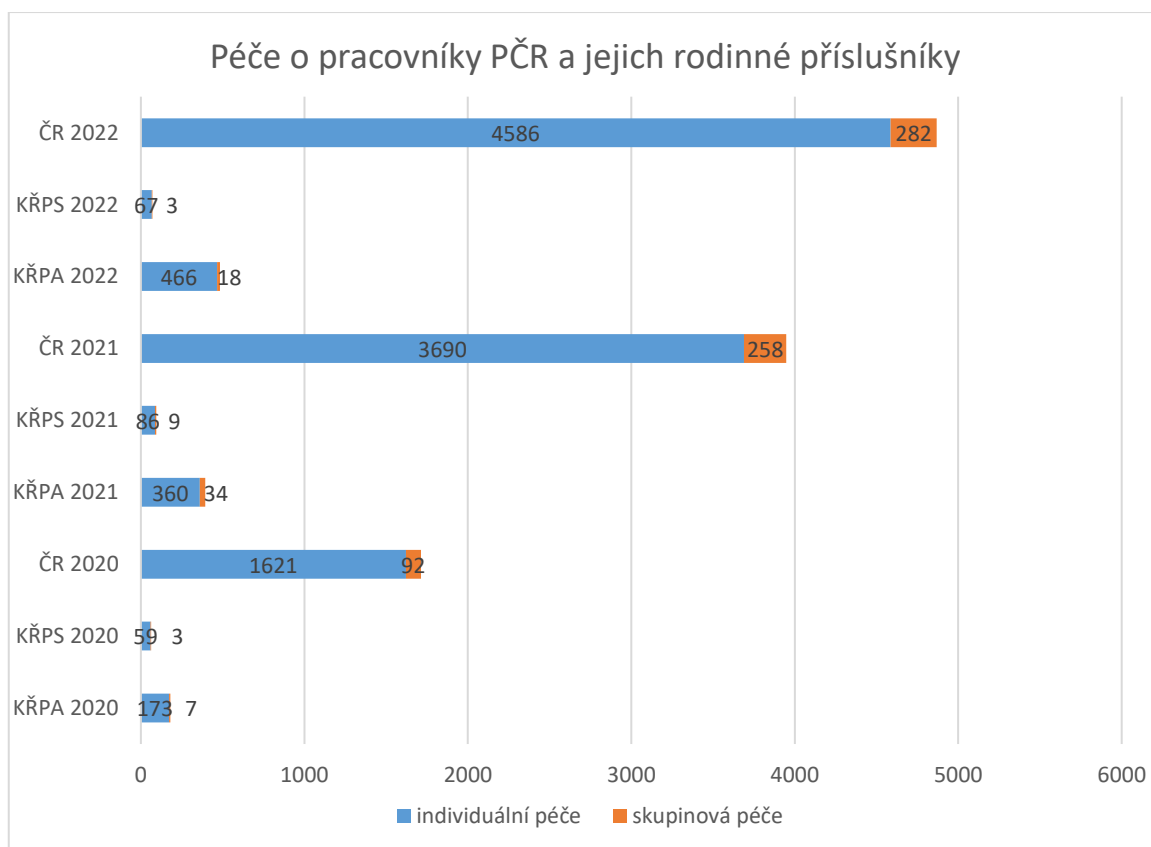


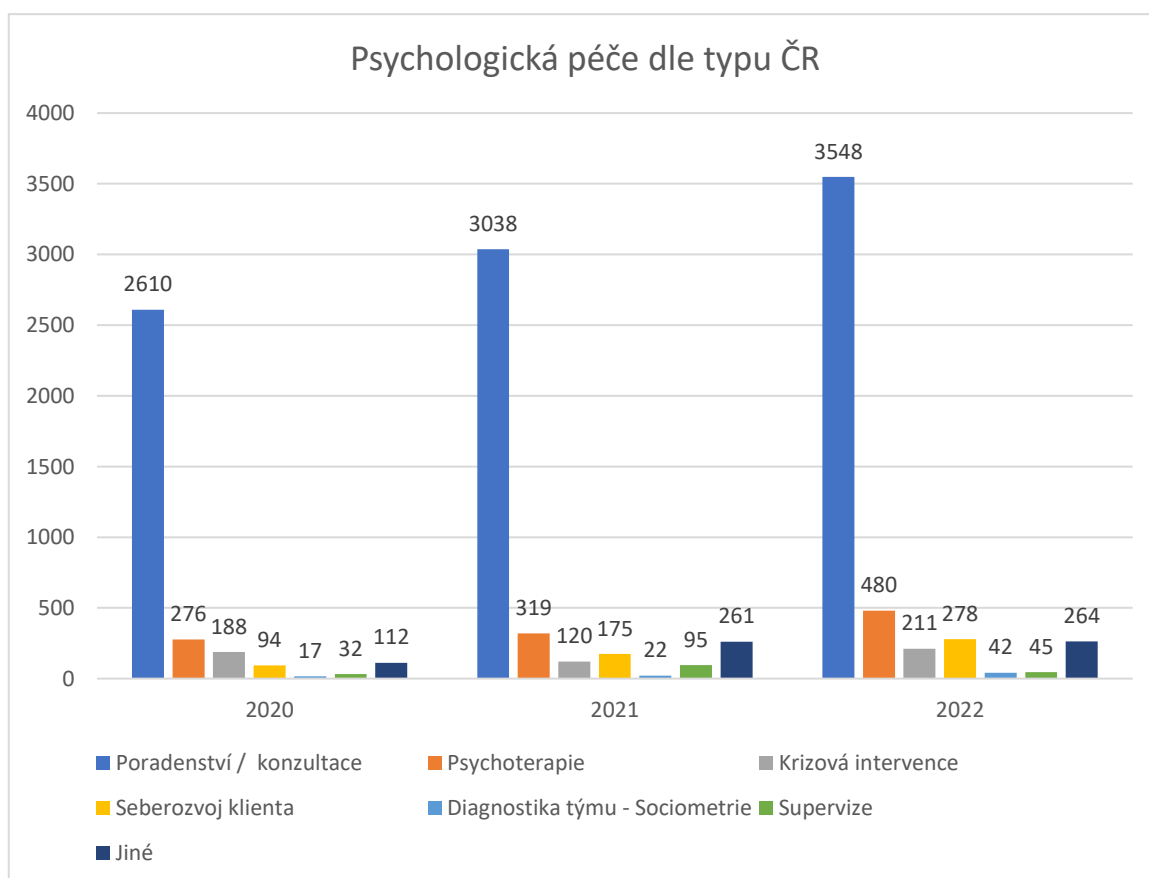
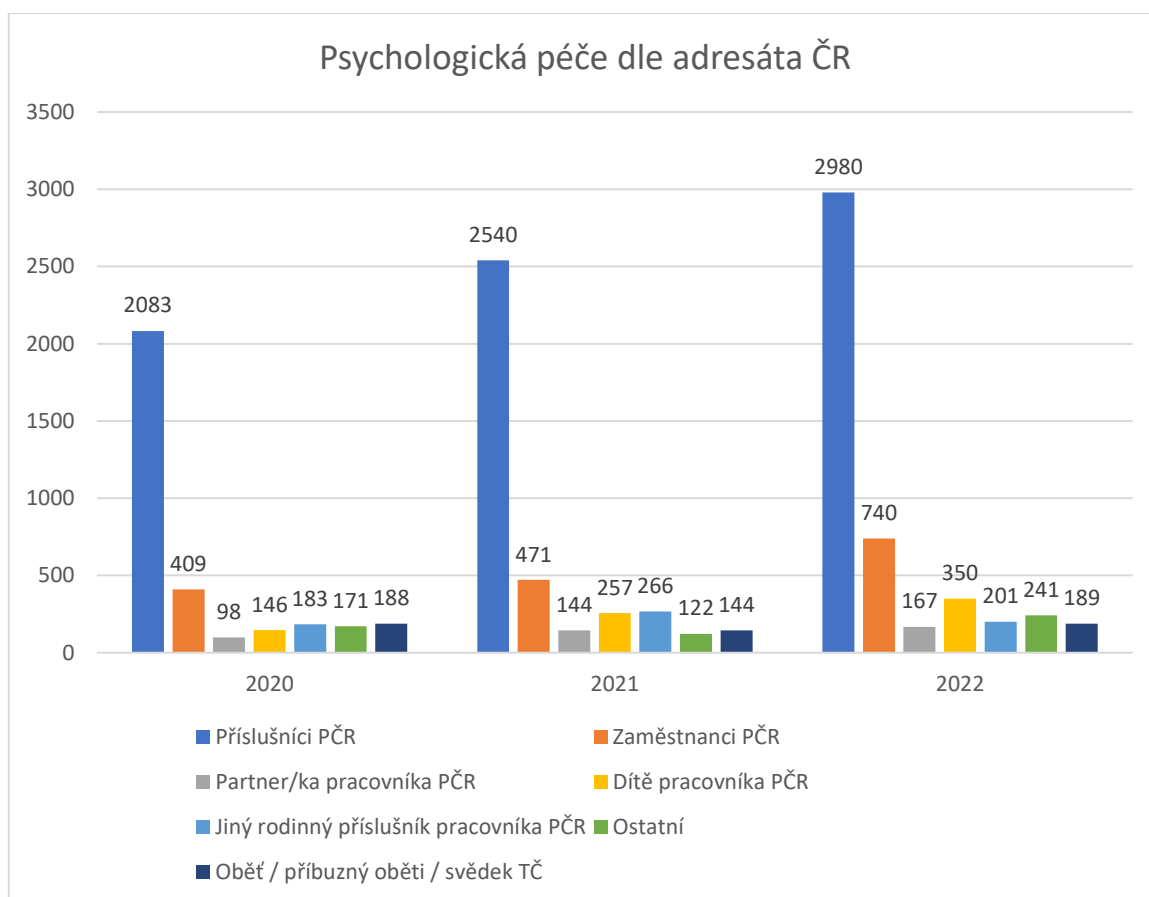
Počet přezkumných řízení ZOZ po odvolání provedené vedoucím psychologem



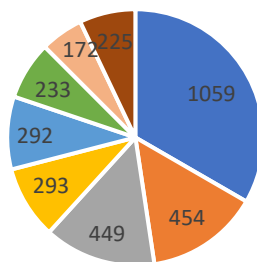


Policejní psychologové, jak bylo již zmíněno v teoretické části, nepracují pouze v personalistice, ale také pečují o duševní pohodu pracovníků Policie ČR, občanským zaměstnancům Policie ČR a jejich rodinných příslušníků. Následující data, která jsou graficky znázorněna, ukazují činnost policejních psychologů právě v této oblasti. V datech jsou pro srovnání i výsledky za celou Českou republiku.



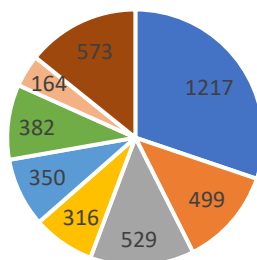


Psychologická péče dle problematiky ČR 2020



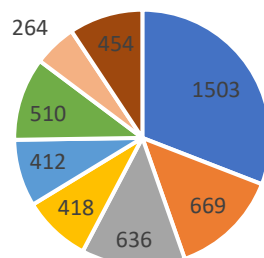
- Rodině a partnerské problémy ■ Problémy na pracovišti ■ Jiné osobní problémy
- Manažerská kompetence ■ Zdravotní problémy ■ Rozvoj a studium
- Problémy způsobené TČ ■ Jiné

Psychologická péče dle problematiky ČR 2021



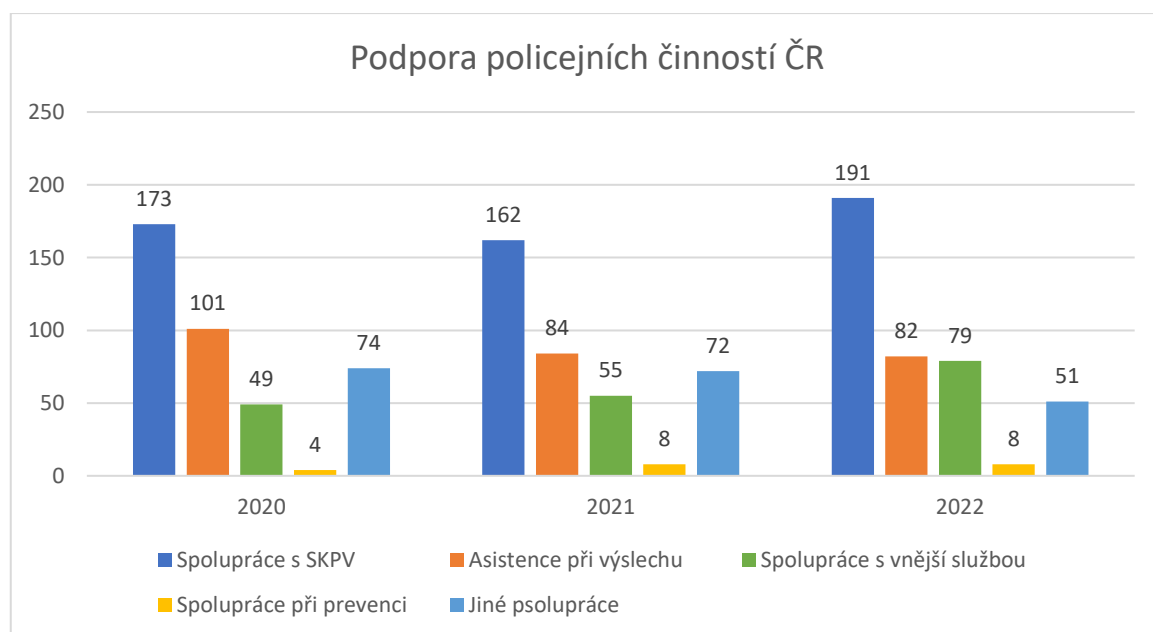
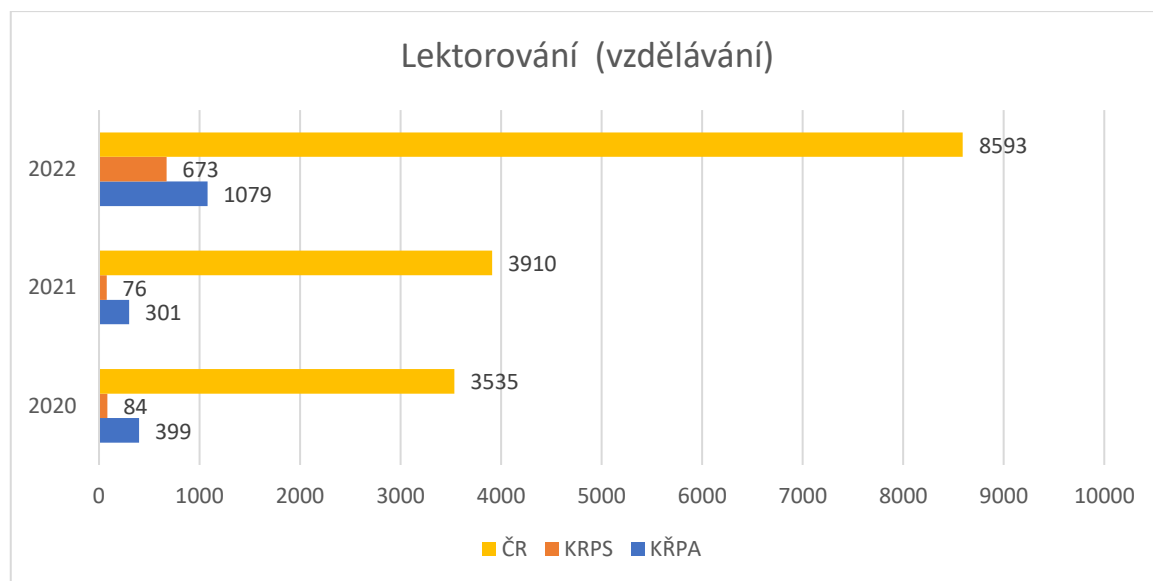
- Rodině a partnerské problémy ■ Problémy na pracovišti ■ Jiné osobní problémy
- Manažerská kompetence ■ Zdravotní problémy ■ Rozvoj a studium
- Problémy způsobené TČ ■ Jiné

Psychologická péče dle problematiky ČR 2022



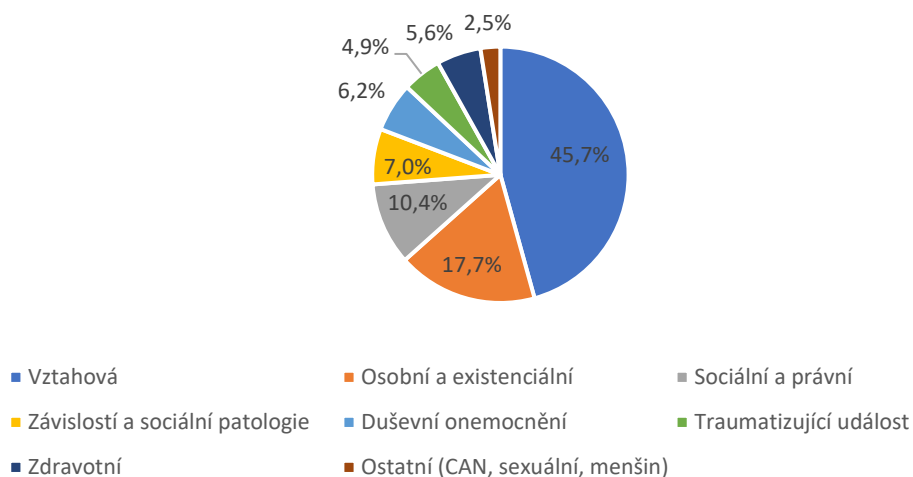
- Rodině a partnerské problémy ■ Problémy na pracovišti ■ Jiné osobní problémy
- Manažerská kompetence ■ Zdravotní problémy ■ Rozvoj a studium
- Problémy způsobené TČ ■ Jiné

Policejní psychologové vedou různé druhy kurzů v rámci Policie ČR, nebo se účastní IMZ a odborných seminářů. Také podporují výkon policistů při různých úkonech, prevenci nebo u výsledku.

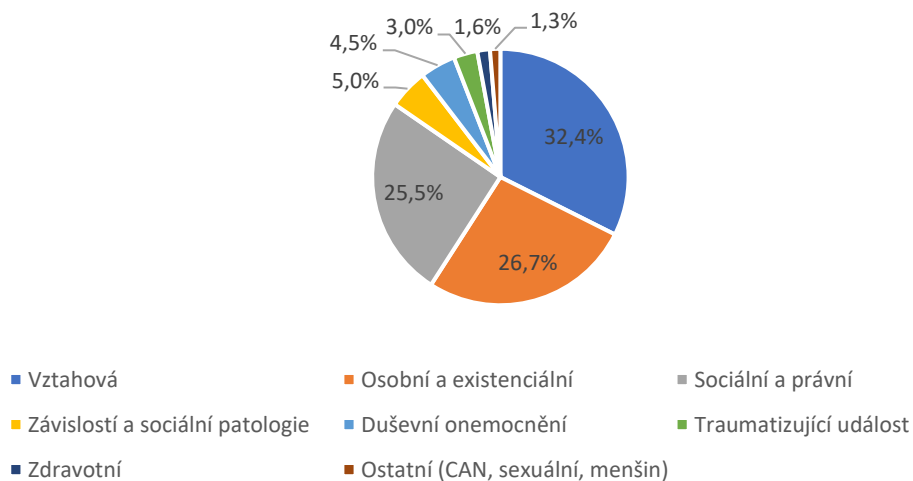


Významnou pomocí v rámci krizové intervence a pomoci, jak příslušníkům a zaměstnancům policie, tak i civilistům, je Linka pomoci v krizi. Zde není rozdělení dle krajů, jelikož linka je jedna, zřízena v rámci Policejního prezidia a data o klientech jsou plně anonymní.

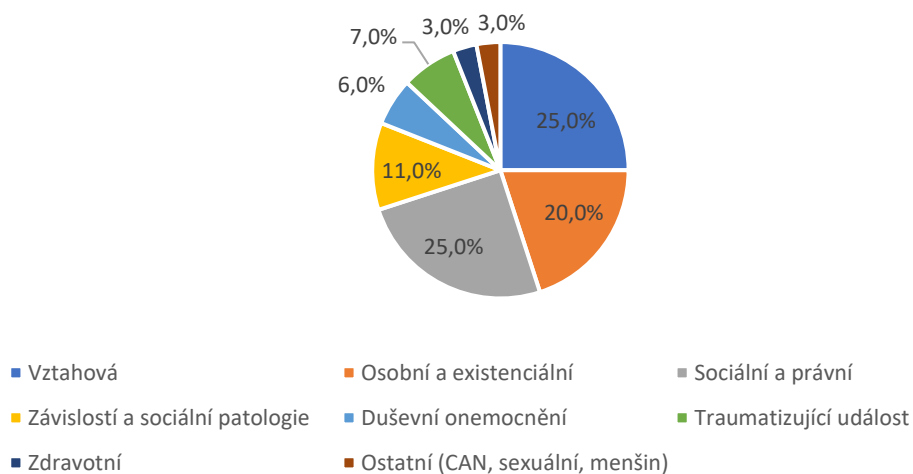
Krizové kontakty dle řešení problematiky 2020

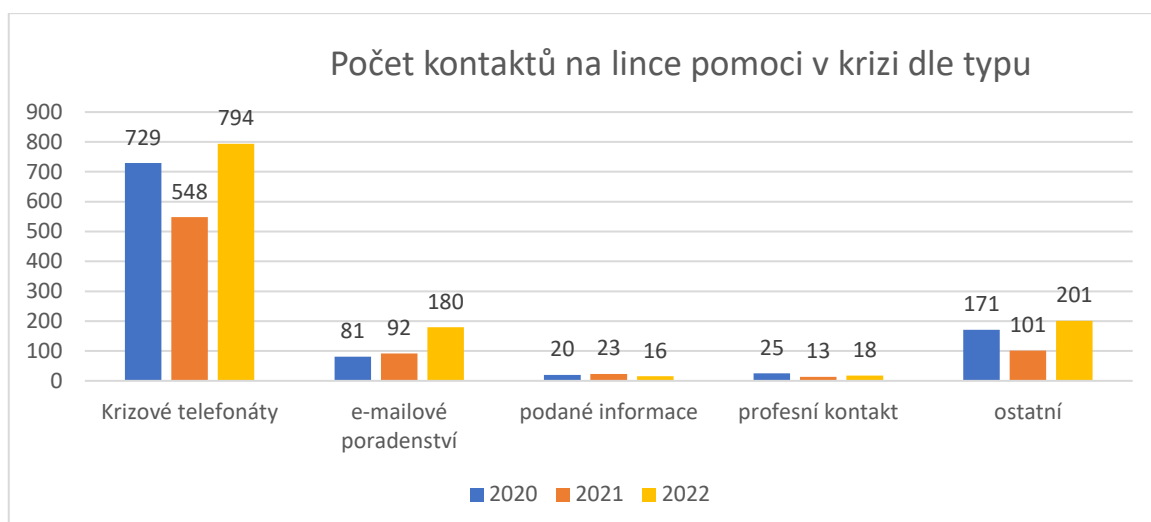


Krizové kontakty dle řešení problematiky 2021

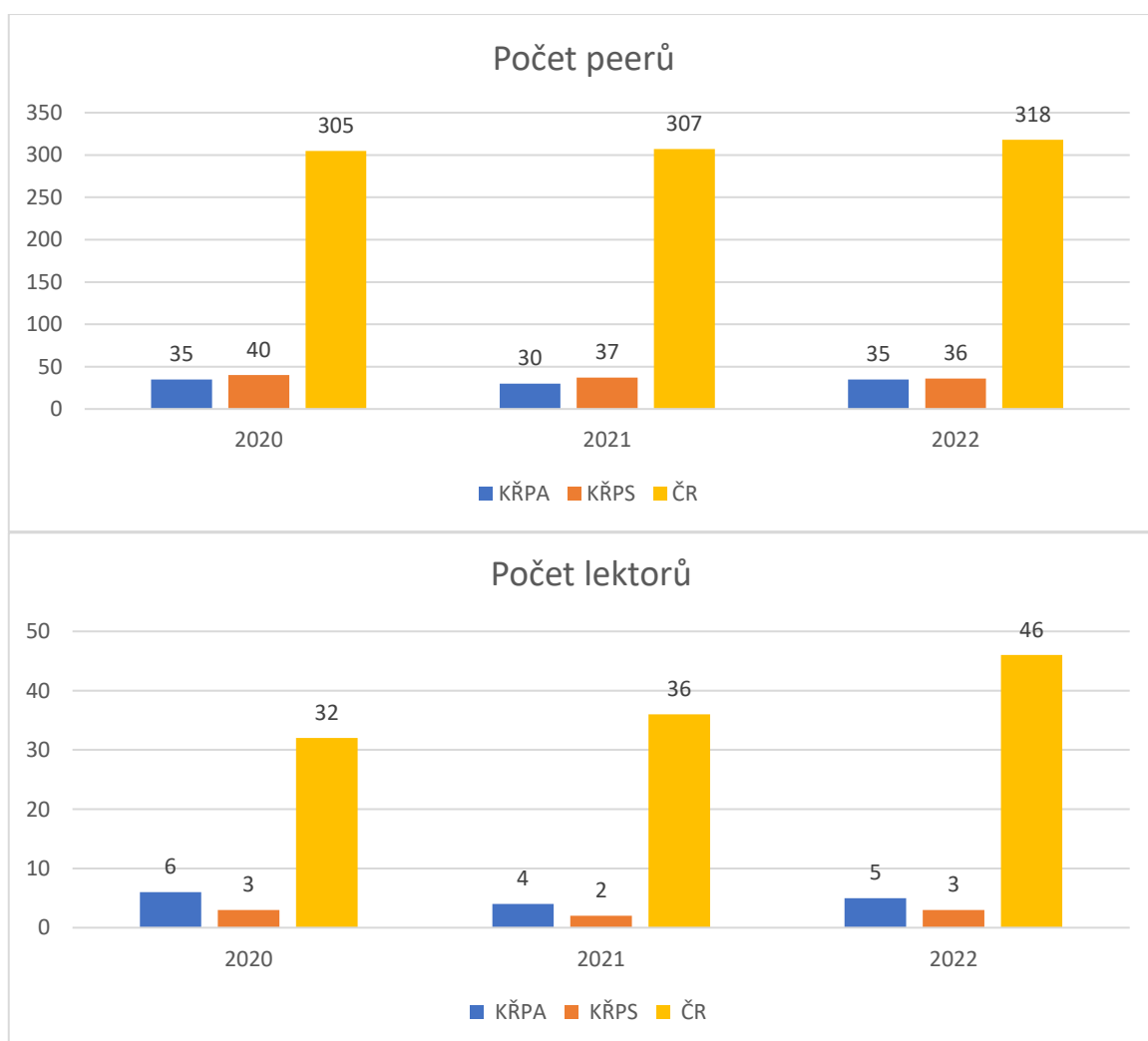


Krizové kontakty dle řešení problematiky 2022

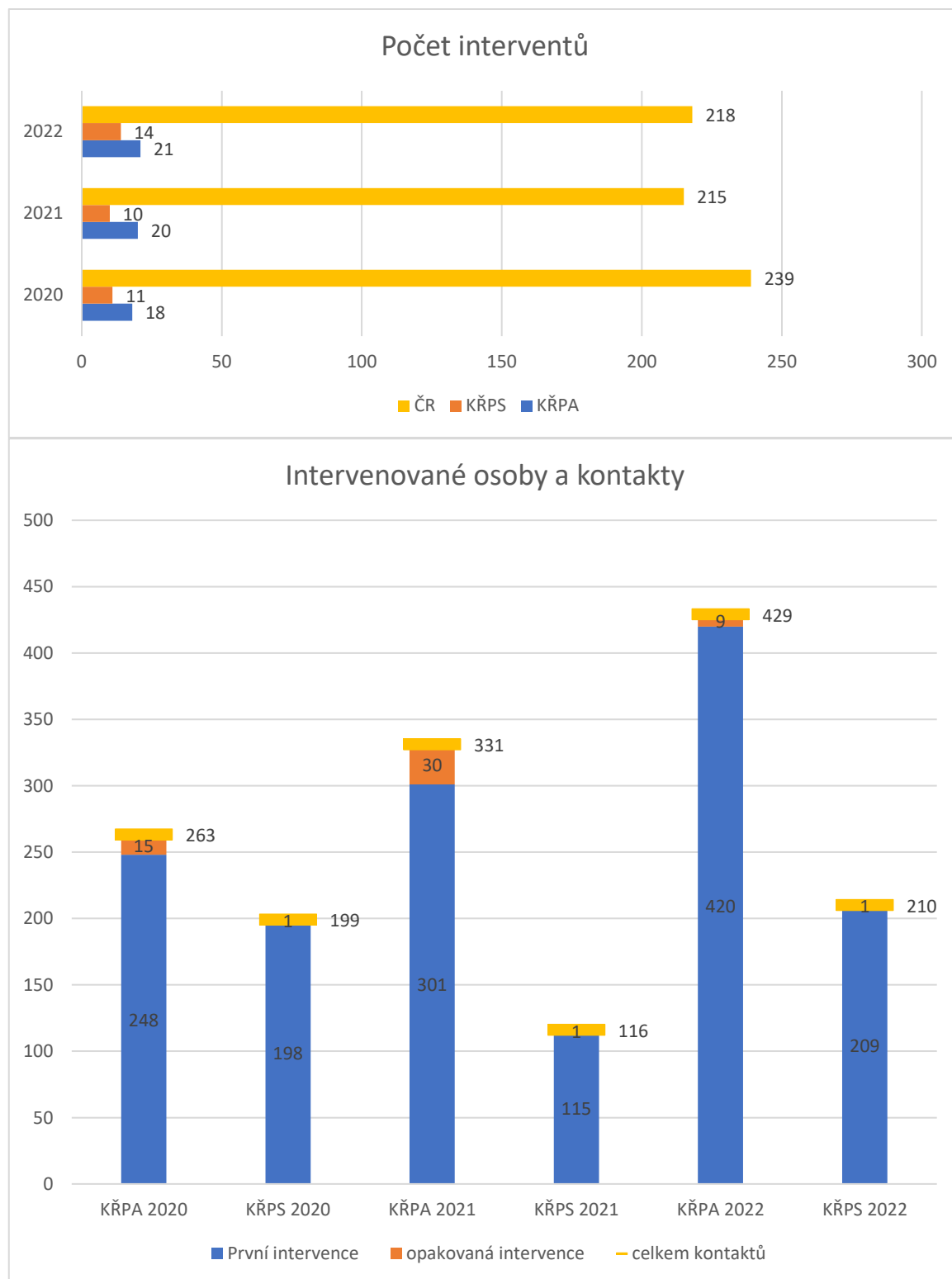


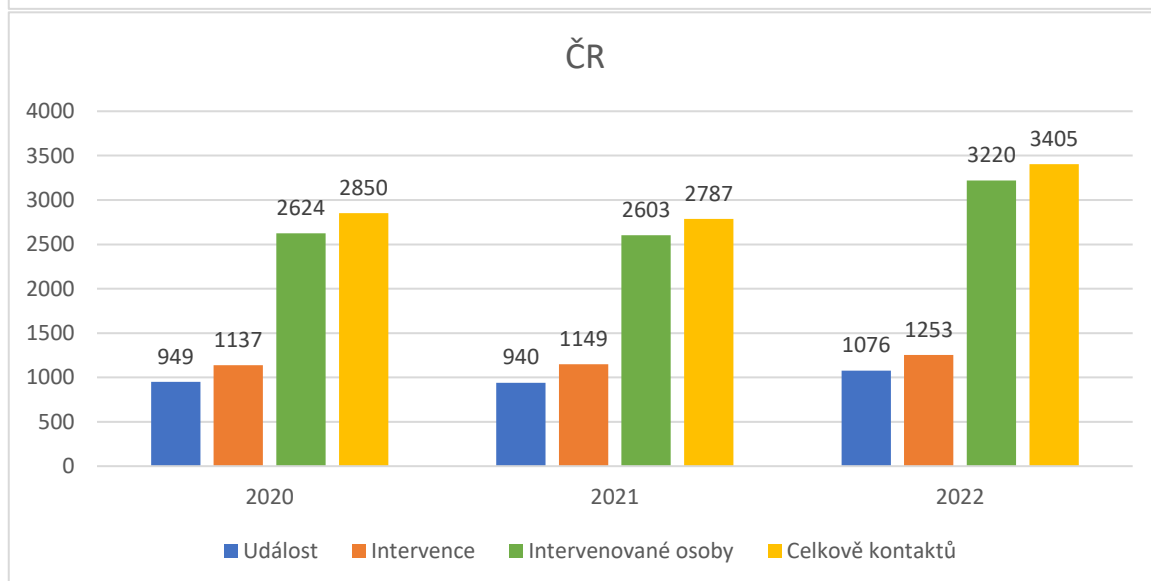
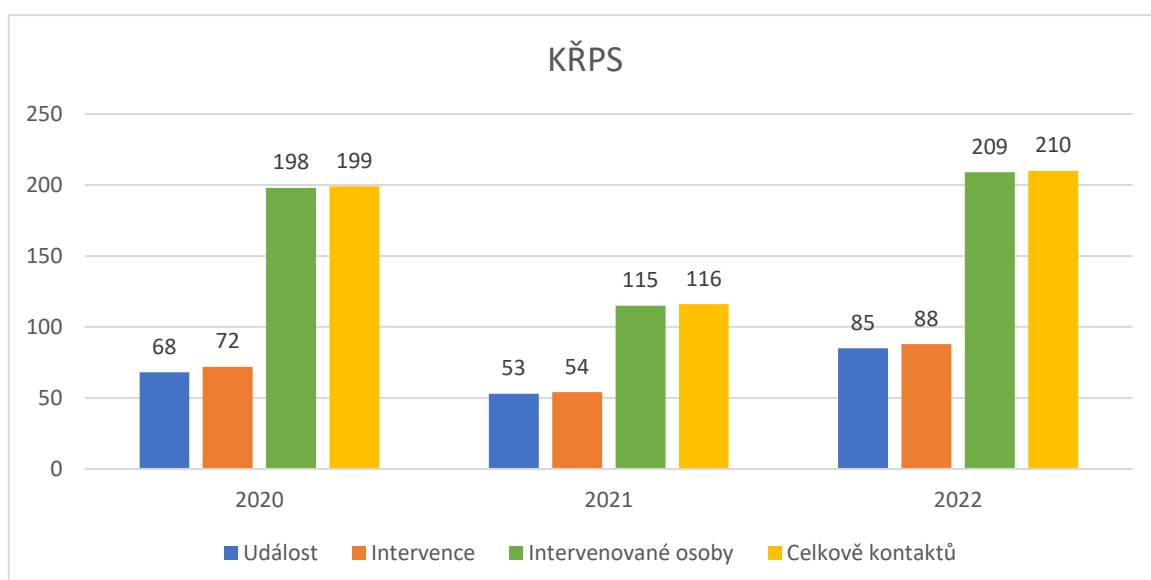
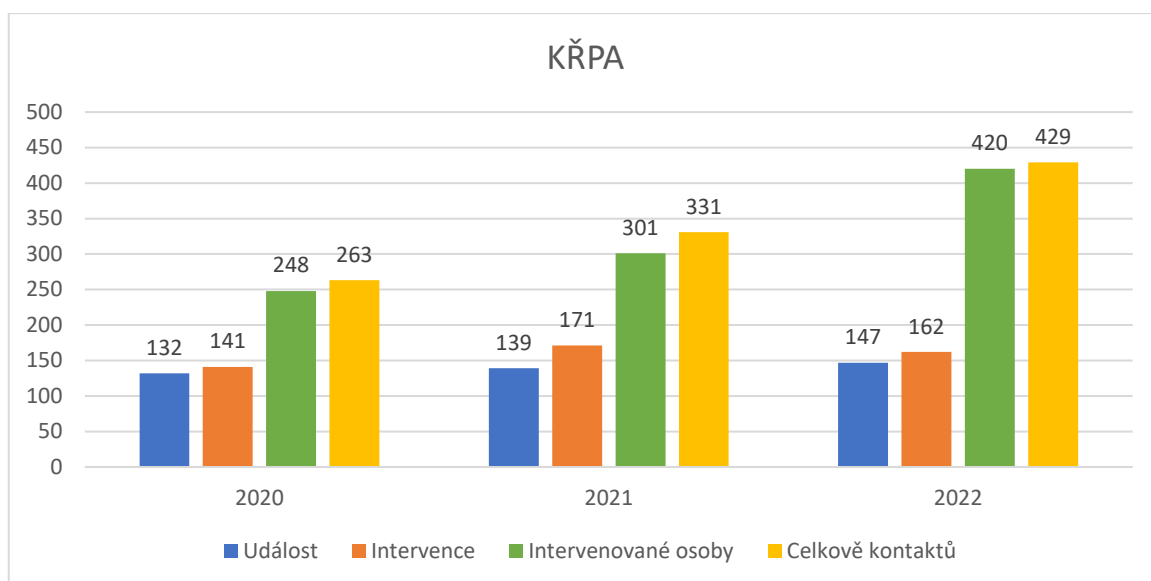


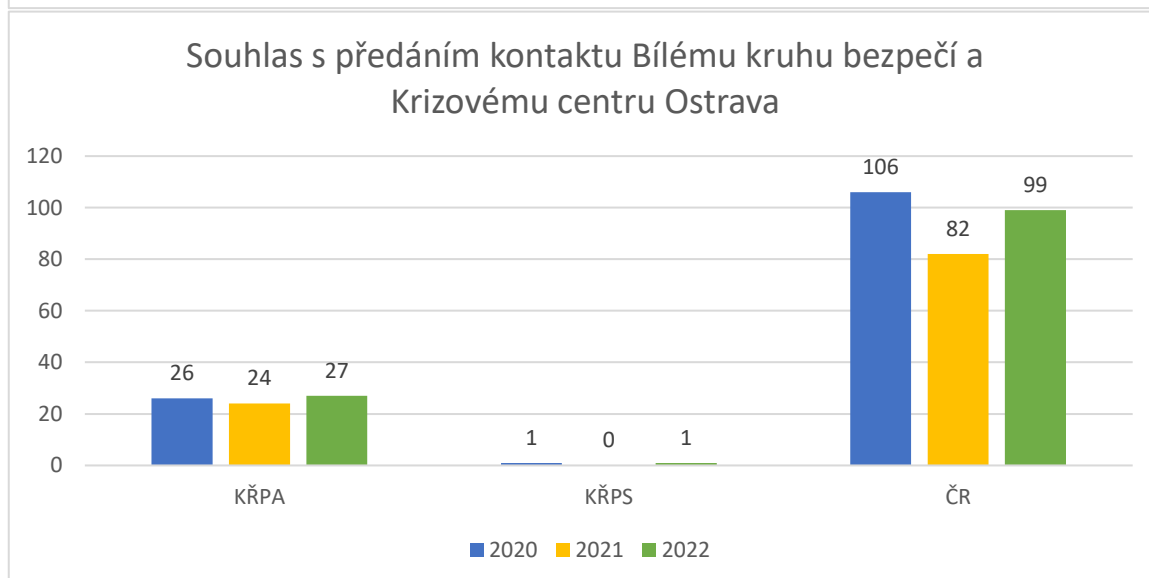
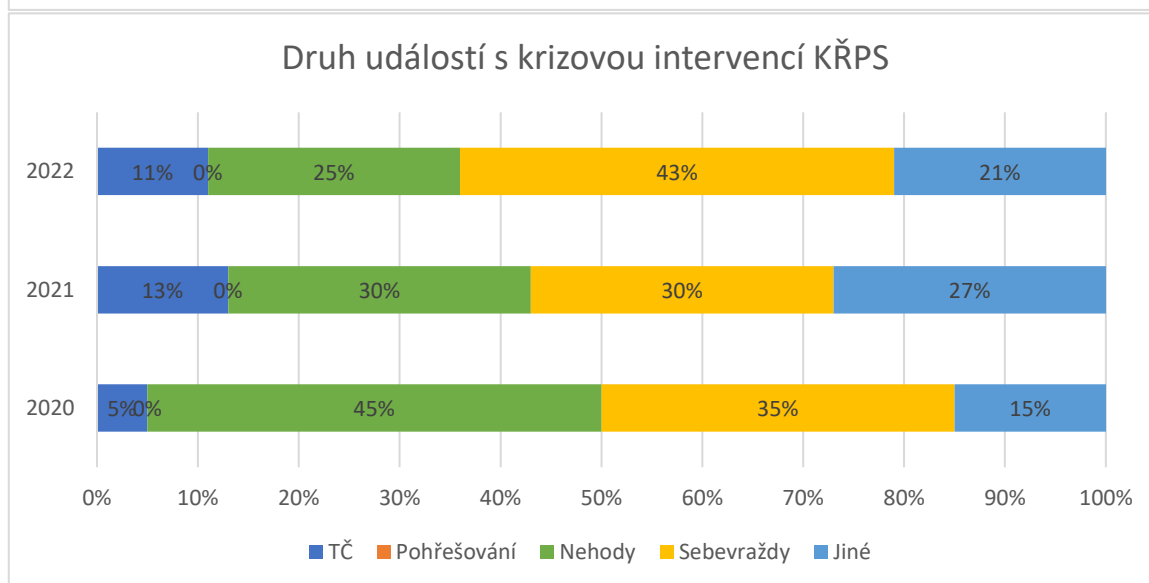
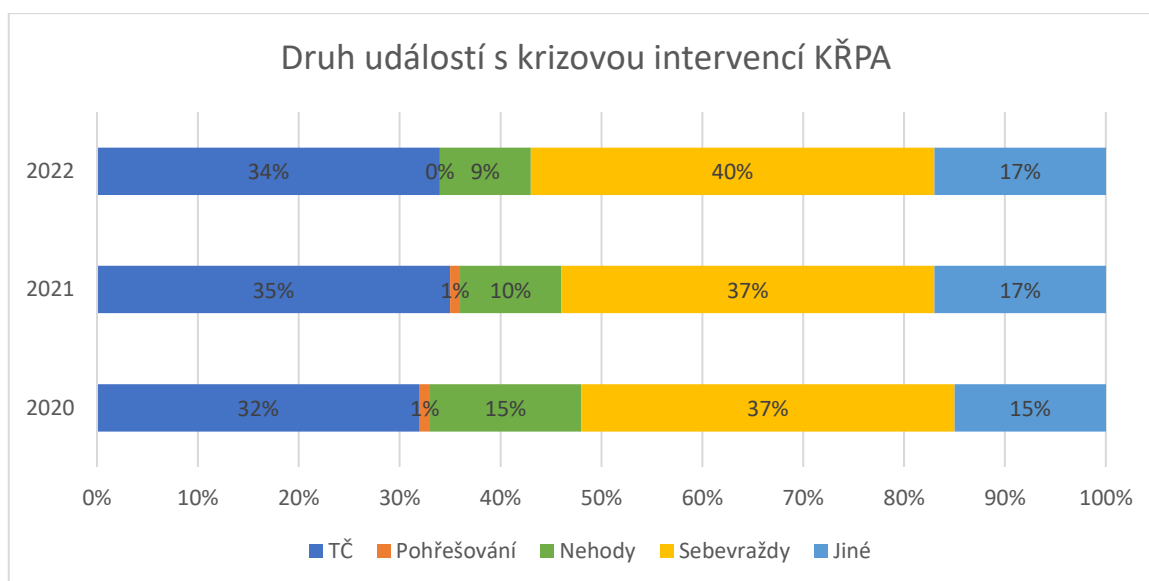
V rámci systému Peer Support není možné vykázat, kolik osob bylo kontaktováno, kolik a jaké druhy pomoci byly řešeny. Důležitými čísly jsou v tomto případě, kolik je lektorů a kolik peerů v této oblasti působí.



Jak už bylo uvedeno, jedním z pilířů psychologické pomoci u Policie ČR v rámci příslušníků Policie ČR, občanských zaměstnanců, rodin těchto skupin, ale v tomto případě hlavně civilistů, kteří musí svůj problém řešit s policií je krizová intervence.







Průzkum v grafech ukazuje vytíženost a práci policejních psychologů Středočeského kraje a psychologů hlavního města Prahy. Jakým způsobem se podílí na personální stránce u výběru nových příslušníků i pozdějších proškolení se srovnáním celého objemu v České republice. Také jakou psychologickou péči poskytují a jakou problematikou se nejčastěji zabývají. Dále také, v jakých případech pomáhají Polici ČR s dalšími úkony.

Průzkum ukazuje, kolik máme k dispozici v peerů a jejich lektorů v nahlížených oblastech. Kolik je k dispozici v dotazovaných místech krizových interventů, jaká je jejich vytíženost a v jakých oblastech krizový interventi pomáhají. Ukazuje i krizovou intervenci anonymní linkou, kde máme zobrazené kolik kontaktů pracovníci vyřídí a co nejčastěji řeší.

8.7 Pozitiva a negativa Peer Support

Velkým pozitivem Peer Support programu je snadná dostupnost. Kolegiální podporou by mělo být možné pokrýt co nejširší prostor policie. Peeři mohou působit aktivně a pomáhat kolegům v každodenních činnostech, a přitom jsou kolegovi blízko. Nemusí se tedy nikam objednávat a dojíždět nebo čekat na konzultaci. Činnost peer je v základu nenápadná a je postavena na vzájemných vztazích a osobní znalosti. Jedná se o víceméně laickou pomoc s prvky empatie. Pomoc je založena na zájmu, porozumění a částečné účasti. Jedná se o takovou místní a osobní znalost policistů peerů svého prostředí a na tom se dobře staví spolupráce a podpora.

V celé Policii ČR je mezi řadovými policisty i jejich vedoucími velmi nízké povědomí o systému kolegiální podpory. Nedostatečné povědomí o Peer Supportu zvyšuje nedůvěru k programu. Pokud se zeptáme v současné době řadového policisty, co je peer support nebo systém kolegiální podpory, bude asi tázavě zírat, jestli jsme si tento pojem právě nevymysleli. I v řadách vedoucích pracovníků toto téma nemá povědomí. Od vedení peer programu by měla být zvýšena propagace směrem dovnitř, na kolegy. Pro začátek by stačilo dát o této podpoře nějaký článek na intranet, či odkaz, kterého by si mohli všimnout. Dále by bylo možné vytvořit plakáty, či letáky, které by byly směřovány na základní oddělení policie anebo i na územní a krajská ředitelství. Vedoucí pracovníci

by mohli dostat školení o tom, co vlastně systém kolegiální podpory je a čím je Peer Support prospěšný. Vzhledem k tomu, že řadoví policisté i vedoucí pracovníci jsou zavaleni prací, stačilo by je seznámit krátkou prezentací v e-learningu, která by jim osvětlila nejen, jak psychologická podpora mezi kolegy pracuje a čemu je přínosná, ale pateticky hlavně, že vůbec existuje. K tomuto learningu by se dala přiložit i přihláška do tohoto systému.

Pokud by se zvedlo povědomí o systému kolegiální podpory, mohl by se zvednout i zájem o tuto službu a celkově by mohla začít fungovat na vyšší úrovni v kvantitativním podání. Pokud se bavíme o kvalitě, koordinátoři a psychologové jsou v tomto případě na vysoké úrovni a školení s potřebnými informacemi by zvládli podat i více zájemcům. Vzhledem k pandemické situaci je jasné, že ubylo kurzů. Kurzy byly zrušeny z důvodů přenosu Corona viru. Tyto kurzy by mohly být i on-line, avšak osobní setkání je jistě přece jen kvalitnější. V době, kdy policii chybí velké množství lidí, se kolegiální podpora jistě bude hodit.

Peer jako takový nedostává žádné finanční zvýhodnění. Pokud by byl finančně za tuto službu ohodnocen, nemělo by to dobrý efekt. Policisté by se do kurzu zapisovali jen kvůli zisku a žadatelé o kurz by ztráceli morální kvalitu. Peer je o tom poskytovat podporu a pomoc nezištně. Má to i v etickém kodexu. Dobrý vedoucí by sám měl zhodnotit, zda přínos peer zlepšuje efektivitu i morálku týmu a zde cílit odměny nebo osobní ohodnocení individuálně. Nemusí to být však podmínkou, peer o tom není. Pokud by se na oddělení vyskytoval jeden nebo dva peeri, zlepšilo by to morálku na oddělení, jelikož se v současné době setkáváme na odděleních a v kolektivech s něčím, co se dá nazvat „blbá nálada“. Projevuje se v přístupu policistů k jakýmkoliv změnám, novinkám, personálnímu stavu, obtížné praxi a dalším obtížným situacím denní praxe policistů. Přínos peerů by byl v současné době větší, než by se předpokládalo, pokud by se řešil hned na základní úrovni mezi kolegy policisty i s jejich vedením a komunikace by byla základem spolupráce mezi policisty.

8.8 Pozitiva a negativa Linky pomoci v krizi

Na tísňové lince v krizi je mnohé pozitivní. V první řadě je velkou výhodou této služby anonymita. Anonymita je oboustranná. Pracovník linky nezná klienta

a klient nepozná pracovníka linky. Ani telefonní číslo volajícího se pracovníkům nezobrazuje. Toto prostředí umožňuje osobám s duševními problémy se více otevřít, nelhat, zbytečně nezatajovat skutečnosti a jít se svým problémem do hloubky. Zároveň nemusí řešit, zda se o jeho problému někdo dozví.

Pracovníci linky jsou profesionálové z řad studovaných psychologů nebo školených policistů, kteří mají znalosti v oboru. Tito pracovníci pomáhají, kde si klienti neví rady a přispívají svou empatií, svými znalostmi, zkušenostmi a konstruktivním řízením rozhovoru k řešení tíživé situace z pohledu klienta a rozvíjení jeho přínos ke zlepšení situace a cílení na budoucí kroky. Systém supervize podporuje pracovníky ve znalostech a dovednostech, dává jim zpětnou vazbu a prostor ke zlepšení. Podporuje taky pracovníky proti syndromu vyhoření. V neposlední řadě je velkou výhodou i fakt, že linka má nepřetržitý provoz a je tedy dostupná kdykoliv.

Krizový intervenční z terénu nahlašují na lince své provedené intervence. Intervent v terénu nemusí být profesionální psycholog, a proto na lince dostává i zpětnou vazbu, probere intervenci a dostává ze sebe tíhu náročné situace, vyventiluje se. Linka funguje i přes mail, pokud se někdo zdráhá volat.

Negativ má linka několik. Prvním z nich je fakt, že linka není bezplatná. Volající tedy platí taxu, kterou mu nabízí jeho tarif. Pokud má neomezené volání v rámci tarifu, není co řešit, ale z dobíjecí karty se vám hovor může prodražit, jelikož hovory nebývají na lince krátké. Další úskalí přináší zmíněná výhoda anonymity. Pokud pracovník nevidí číslo, které mu volá, nemůže v případě výpadku hovoru zavolat klientovi zpět. Neví tedy, jestli se mu něco nepříhodovalo, jestli mu došel kredit nebo si jen už dál nechtěl povídat a jen razantně ukončil hovor. Pro pracovníky linky může být náročné, pokud jim někdo volá se závažným problémem a pracovník mu nemůže tolik pomoci, jelikož by to zahrnovalo jeho přítomnost u osoby, třeba potřeba spáchat sebevraždu. A pokud nechce klient zmínit kde je, může dojít k nejhoršímu.

Problémem u Linky pomoci v krizi je také propagace. Většina policistů ani neví, že tato služba existuje. Nemuseli by jí využít přímo pro sebe, ale mohli by ji například doporučit kolegovi. Povědomí u Policie ČR o lince roste, ale není

tak velké, jak by bylo potřeba. Nyní proběhla propagace na sociálních sítích, v časopisu Policista i u dalších složek. I policejní prezident genmjr. Mgr. Martin Vondrášek na intranet umístil video, kde hovoří o psychologických službách. Je to krok správným směrem, avšak jako výchozí bych spíše cílil na intranetové stránky Policie ČR, kde odkaz na tyto služby je, nebojme se říci, schovaný. Jednoduchý banner na stranu úvodní stránky by udělal svou práci lépe, než hledání ve specifických službách personálního oddělení. Dalším stupněm by měla být práce s vedoucími pracovníky základních, územních a krajských útvarů. Ti by měli svoje podřízené informovat o této možnosti, a hlavně své podřízené znát osobně a všimnout si změn chování a podobných indicií. Se službou je možné obeznámit již policisty v rámci základní odborné přípravy, kde ji dostanou do povědomí a mohou ji později využít nebo doporučit.

Největším problémem je však samotný přístup jednotlivých policistů. V rámci policejní subkultury panuje velká nedůvěra k psychologickým službám. V rámci anonymní linky je to tedy nedůvěra, že je opravdu anonymní, viz. testovací hovory. Strach z toho, že pokud bude řešit duševní problém, bude to police evidovat, není u anonymní linky na místě, i když zde pořád je. Policista je taky člověk, který může mít problémy, které se dají řešit. Pozitivní propagace dovnitř systému by tedy mohla důvěru vystavět. Linka se dá použít i pro potřebu pobavit se o práci, pokud s kolegy tato možnost není.

8.9 Pozitiva a negativa krizové intervence

Krizová intervence funguje u Policie ČR dobře. Poskytuje kvalitní stabilizaci osobám ve chvílích aktuálního stresu. Jak příslušníkům, tak civilistům, zasažených aktuální situací. Intervent představuje osobní a lidský přístup k zasažené osobě a přivádí tak klienta ke vstřícnějšímu vnímání situace a k lepší spolupráci se složkami Policie i ostatních IZS. Je to součást policie, která ukazuje, že se nejedná jen o represivní složku, ale i podporu a pomoc. Krizoví interventy jsou profesionálové, kteří mají své lektory a supervizory. Svě dovednosti rozvíjí, učí se nové a sdílí mezi sebou své zkušenosti. I v rámci mezinárodního srovnání je kvalita krizové intervence v ČR velmi dobrá. Pro interventy jsou vybíráni pracovníci, kteří jsou typově k této práci vhodní.

Negativa krizové intervence nesměřují vůči adresátům této služby. Krizoví interveni, i přes velkou profesionalitu a zkušenosti, by mohli být proškolení do větší hloubky, než jsou nyní. Rozšiřovat si znalosti o jednotlivých problematikách. V tomto případě je to otázka financování a uvolňování pracovníků intervence. Intervení jsou často zařazeni ve službě a v současné době podstavu u Policie ČR a množství práce jsou zahlceni svojí běžnou náplní práce, což i na interventy vyvolává tlak.

9 Závěr

Zde se pokusím krátce shrnout strukturu a obsah mé diplomové práce, a to jak teoretickou část, tak praktickou část. V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy, se kterými se v práci setkáváme, legislativa, která se úzce týká psychologické pomoci u Policie České republiky, etická stránka věci a souhrn, jak se týká psychologie práce policistů. Jsou zde tři hlavní témata, Peer Support, Linka pomoci v krizi a Krizová intervence, které jsou popsány, jak fungují a jak jednotliví jejich pracovníci vykonávají svou činnost. V praktické části je obsažen cíl výzkumu, účastníci, použité metody, etický aspekt výzkumu, formulace otázek a hypotéz. Jsou zde také interpretovány výsledky průzkumu, teorie a polostrukturovaného rozhovoru.

V diplomové práci byly stanoveny cíle, kde došlo ke shrnutí veškeré psychologické pomoci u Policie České republiky. Bylo popsáno, jak funguje, jak je strukturovaná, v jakých případech se která používá, jak je to s praxí s jednotlivými službami, kde je příslušník může najít a jak se do nich zapojit. Dále jaké postupy jednotliví pracovníci uplatňují, jaké schopnosti mají mít, jak se školí a také informuje co vše řeší. Prolamuje také tabu, které je u subkultury policie zažité, že pokud policista uplatňuje nějakou psychologickou pomoc je blázen. Cíl je naplněn i tím, že čtenáře kompletně seznamuje s těmito službami a ten může v případě nouze a vybrat z jmenovaných služeb tu, která mu vyhovuje.

V praktické části byly zodpovězeny otázky (hypotézy), kde byl sepsán výčet služeb jednotlivých psychologických pomocí. Popsána byla i vytiženost jednotlivých pracovišť v porovnání s Českou republikou jako celkem, kde Policie ČR pomáhá. Dle dostupných dat a rozhovoru zde byly popsány pozitiva a negativa jednotlivých služeb. Některé z pomocí jsou velice dobře zavedené a fungují, jak mají, jiné mají nedostatky, které je možné odstranit. Jsou zde vypsány typy, jakým způsobem by se jednotlivé věci dali zlepšit a tyto doporučení aplikovat v praxi.

Celkově je psychologická pomoc u Policie ČR na velmi dobré úrovni. Provádějí, školí a vedou ji profesionálové, kteří to dělají ve výkonu svého povolání nebo

i navíc, bez osobního prospěchu. Policie ČR v tomto případě i dobře spolupracuje s dalšími bezpečnostními složkami, složkami IZS i soukromým nebo neziskovým sektorem. Policejní psychologové mají široké spektrum práce, a proto mohou policistům (nebo jiným osobám) kvalitně pomoci nebo je správně nasměrovat.

Současná doba je pro policisty složitá. Finanční ohodnocení policistů zaostává za soukromím sektorem, práce policistů je v současné době technologií vidět více než kdy jindy a policista je tlačěn postupovat dle zákonů, dále dle etického kodexu. Po policistovi se chce, aby byl zdvořilý, dobře reprezentoval, byl slušný, správně výstrojně upraven, byl fyzicky zdatný, uměl první pomoc, logicky a pohotově reagoval a uměl zákony z oboru přestupkového, trestního, občanského a dalších oborů. To vše se střetává v kolizi při zákroku či úkonech, s kriminálně závadovými osobami, které tyto znalosti nebo dovednosti nemají, ale jejich práva se musí dodržovat. Pravomoci má striktně dané a v některých případech vedoucí vyžadují po řadových policistech, aby postupovali ještě obezřetněji a méně, než pravomoci dovolují, aby neriskovali. Celý tento výčet působí na policistu stresově. Pokud k tomu přidáme syndrom vyhoření, který je u pomáhajících složek velmi častý, je zde psychologická pomoc nezbytná, ne-li nutná. Je zde tedy velký tlak na policisty ohledně výkonu, ale to nejen v terénu, ale hlavně v kanceláři. Policisté jsou zavaleni byrokracií a lhůtami, které pokud nesplní, mohou sami být trestně odpovědní. Pro vizualizaci se například setkáváme s pozicemi, kde policista je zařazen do výjezdu, má také přidělené spisy, provádí výslechy, střídá dozorčí službu a zároveň je posílán na opatření. Tento fakt se střetává s výkonem v terénu a je zde učebnicové stresové prostředí. Pokud je policista vystaven zátěži přiměřeně, může to na jeho výkon mít pozitivní vliv. Policisté jsou ale velmi často zátěži vystaveni nerovnoměrně a silně a tento jev působí silně stresově.

Proto je důležité, aby psychologická pomoc byla využívána tam, kde je potřeba, aby o této věci bylo povědomí, aby se policisté nestyděli si o pomoc říci a mezi sebou si pomáhali. Pokud se zlepší informovanost od Policie ČR směrem ke koncovým uživatelům, může se předejít nejen k předčasným odchodům kolegů do civilu, laxnosti vyhořelých kolegů, stresové zátěži pomáhajících složek,

ale může se celkově změnit pohled policistů k výkonu služby a k lepší spokojenosti policistů, kteří tuto spokojenost budou přenášet nejen na svou práci, ale například i k náboru. Je jasné, že tento problém není jediný, který policie má, ale dílčími úspěchy v psychologické pomoci se dá navázat a vylepšit, jak obraz policie uvnitř, tak zvenčí. Díky této pomoci by se dalo předejít i tak tragickým událostem, jako jsou sebevraždy příslušníků Policie České republiky, které se bohužel stávají, a které mohl zamezit například jeden hovor s někým, kdo rád pomůže.

Seznam použité literatury

Monografie:

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

KNOPPOVÁ, Daniela, a kol. *Telefonická krizová intervence: Linka důvěry*. Praha: Remedium Praha, 2002.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4.

NETÍK, Karel, HÁJEK, Stanislav, NETÍKOVÁ, Daria. *Psychologie v právu: úvod do forenzní psychologie*. Praha: C.H. Beck, 1997. Beckova skripta. ISBN 80-7179-177-6

NESVADBA, Petr. *Policejní etika*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-195-3.

VYMĚTAL, Štěpán., VOSKA, Vladimír., TOMAN, Ondřej., JUNGWIRTOVÁ, Jana., & URBAN, Karel. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

MACHAČ, Miloš, Helena MACHAČOVÁ a Jiří HOSKOVEC. *Emoce a výkonnost: celostátní vysokoškolská příručka pro studenty filozofických fakult*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1985. Učebnice pro vysoké školy (Státní pedagogické nakladatelství).

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

HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 4. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2022. ISBN 978-80-7601-668-2.

VYMĚTAL, Jan. *Základy lékařské psychologie*. 1. vyd. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek, 1994. ISBN 80-901601-3-1.

ZÁHORSKÁ, Jindřiška. *Psychologická intervence při vyšetřování trestných činů*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-236-2.

BOUKALOVÁ, Hedvika GILLERNOVÁ, Ilona. *Kapitoly z forenzní psychologie*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2020. ISBN 978-80-246-4461-5.

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

ŠOPEK, Jan. *Zátěž a protistresový program*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2004.

MAGUEN, S., METZLER, T. J., McCASLIN, S. E., INSLICHT, S. S., HENNHAAASE, C., NEYLAN, T. C., & MARMAR, C. R. Routine work environment stress and PTSD symptoms in police officers. *The Journal of nervous and mental disease* 197(10), 2009, ISBN 9798842833054.

ŠTEINBACH, Miroslav. *Zákon o Policii České republiky: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2019. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-193-6.

WATERS, J.A. & USSERY, W. (2007). *Policing: an international journal of police strategies & management*. Bradford, England: MCB University Press, 1997. ISBN 9780367874612.

KIRSCHMAN, Ellen. *Život s hasičem: vše, co by měla vědět rodina hasiče*. Přeložil Zuzana DITTRICHOVÁ, přeložil Barbora BALKOVÁ. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2015. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-170-5.

PERT, Candace B. *Molekuly emocí: věda v pozadí medicíny těla a mysli*. Přeložil Andrea BAČOVÁ. Olomouc: ANAG, [2016]. ISBN 978-80-7554-049-2.

BOER, Roely, SPIJKERMAN, Geertje. *Radio Silence: the suicide of a policeman*. Leeuwarden: MaWiMa, 2012. ISBN 978-90-805571-4-7.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-763-9.

VIOLANTI, J. M. (2007). *Police Suicide: Epidemic in Blue*. Springfield, Ill: Charles C Thomas. ISBN 978-0398077631.

Časopisecké články:

LOCHMANOVÁ, Alena, Policejní psycholožka. *Veřejná správa*. Praha: tiskárny MV, 18. týden 2018. ISSN 1213-6581.

DIVIŠOVÁ, Jana. Stačit může kolega. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Listopad 2022. ISSN 1211-7943.

KARBANOVÁ, Petra. K psychologovi nejdu. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Březen 2020. ISSN 1211-7943.

TICHÝ, Václav. Jsou na blízku již 20 let. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Listopad 2022. ISSN 1211-7943.

V.Š. Z historie přátel na telefonu. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Prosinec 2015. ISSN 1211-7943.

TAUCMANOVÁ, Zuzana. Nevím co mám dělat, asi se zabiju. *Policista*. Praha: tiskárny MV, Prosinec 2015. ISSN 1211-7943.

KVĚTOVSKÁ, Daniela. Proč má význam krizová intervence u policie *Kriminalistický sborník*. Praha: tiskárny MV, Únor 2021. ISSN 1139-6005.

Interní a školící materiály:

VODÁČKOVÁ, Daniela, HARAMIJOVÁ, Aneta, Brožura 15 let anonymní a nonstop psychologická podpora a pomoc 2002-2017. Policie ČR. 2017.

ADAMOVÁ, Iva. *Krize, psychotrauma, krizová intervence*. 2017.

MÁDR, Milan. *Linka pomoci v krizi 2002-2017*.

DYRVELITÉ, Sima. Presentace Policie Litva, *Helping and Helpers: a Mobile Team of Lithuanian Police Psychologists on the mission*. USA: 2022.

Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Systém kolegiální podpory*, 2020.

SPURNÝ, Joža. *Psychologická podpora výslechu*. 2006.

DIGLIAN, Jack. A., *Police and Sheriff: Peer Support Team Manual*, 5. vydání. 2014.

Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Etický kodex poskytovatele kolegiální podpory (peera)*. 2023.

HANKOVÁ, Ivana, MATOUŠEK, Jaromír. *Linka pomoci v krizi*, Praha. 2005.

MALÍKOVÁ, Jana. Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia, *Historie anonymní linky pomoci*. 2011.

LANGROVÁ, Alena. *Linky pomoci v krizi 2017*. Praha. 2017.

ADAMOVÁ Iva. *Tým a systém krizové intervence*. 2017.

BIEDERMANNOVÁ Eva. *Nejčastěji kladené otázky při intervenci*. 2016.

ADAMOVÁ Iva. *Vztah intervent x poškozený*. 2017.

Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Etický kodex krizového intervanta*. 2023.

ADAMOVÁ, Iva, SEMERÁKOVÁ, Aneta. Presentace: *Pomáhající organizace*, 2008.

Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Anonymní linka pomoci v krizi*. 2017.

Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. *Výroční zpráva*. 2020, 2021, 2022.

Zákonná úprava a IAŘ:

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

Zákon. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

Zákon. č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

Zákon. č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich

Zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích

Zákon č. 141/1961 Sb., o trestní řízení soudním (trestní řád)

Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích

Zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů

Zákon č. 320/2015 Sb., o hasičském záchranném sboru České republiky

Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě

Zákon č. 382/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod

Vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru

Vyhláška č. 386/2006 Sb., o zdravotnické záchranné službě

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi, který byl změněn závazným pokynem policejního prezidenta č. 79/2010.

Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách

Pokyn policejního prezidenta č. 130/2020, o zajišťování vnitřního pořádku a bezpečnosti

Rozkaz policejního prezidenta č. 162/2002, o zřízení týmu anonymní telefonní linky pomoci v krizi

Závazným pokyn policejního prezidenta č. 129/2001, o zřízení systému poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie ČR

STČ 12/IZS Katalogový soubor typových činností složek integrovaného záchranného systému při společném zásahu, Praha 2012 Ministerstvo vnitra, MV-604/PO-IZS-2011

Webové stránky a elektronické zdroje:

KIMPL, Petr. Krizová intervence. *Psychoterapie pro praxi*. [Online]. Olomouc: Solen, Říjen 2009. ISSN 1803-5272 Dostupné z:

<https://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2009/05/09.pdf>

Policie České republiky. *Antikonfliktní týmy – Verbum non arma*. [Online]. ČR, 2023. Dostupné z:

<https://www.policie.cz/clanek/rspp-pp-cr-antikonfliktni-tymy-verbum-non-arma.aspx>

Policie České republiky. *Etický kodex Policie České republiky*. [Online]. ČR, 2023. Dostupné z:

<https://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>

Psychologická terapie a poradenství. *Etický kodex*. [Online]. ČR, 2012. Dostupné z:

<http://www.psychologickaterapie.cz/eticky-kodex/>

KAJÍNEK, Milan. The Epoch Times. *Kdyby policisté snížila úroveň byrokracie, její výsledky by stouply o 50%*. [Online]. ČR, Září 2012. Dostupné z:

<https://www.epochtimes.cz/2022/09/09/kdyby-se-policie-zbavila-byrokracie-jeji-vysledky-by-stouply-o-50-rika-byvaly-policista/>

Policie České republiky. *Oddělení psychologických služeb*. [Online]. 2023. Dostupné z:

<https://www.policie.cz/clanek/oddeleni-psychologickych-sluzeb.aspx>

Česká asociace pracovišť linek důvěry. *Etické kodexy*. [Online]. 2023. Dostupné z:

<https://www.capld.cz/eticky-kodex/>

Přílohy

Příloha č. 1

Polostrukturovaný rozhovor s PhDr. Simonou Hoskovcovou PhD.

Zajímalo by mě, jaké je Vaše postavení u policie, co spadá do Vaší kompetence?

Jsem vedoucí skupiny krizové intervence. Do mé kompetence spadá vedení skupiny krizové intervence, což jsou pracovníci, kteří obsluhují Linku pomoci v krizi. K jejich práci také patří komunikace s krizovými interventy. Dále metodicky vedu systém krizové intervence a systém kolegiální podpory.

Jaká je struktura psychologických služeb u Policie ČR (PČR)?

Psychologické služby PČR se skládají ze služeb psychologů, Linky pomoci v krizi, systému krizové intervence a systému kolegiální podpory. Struktura psychologických služeb je popsána v pokynu policejního prezidenta.

Co vše je náplní práce policejních psychologů? Je to široké téma, ale spíše nastínit rozmanitost této profese u PČR od náboru, přes supervizi, KI až po pomoc s výslechem obětí TČ.

Policejní psycholog musí mít hodně univerzální dovednosti. Jeho hlavním úkolem je diagnostika, která slouží především ke zjišťování osobnostní způsobilosti. Policejní psychologové dále poskytují poradenství, někdy i terapii nebo krizovou intervenci pracovníkům policie (příslušníkům i občanským zaměstnancům). Psychologickou podpora je poskytována také obětem trestných činů, pozůstalým a dalším osobám zasaženým mimořádnými událostmi. Policejní psychologové asistují policistům při některých úkonech – například při výsleších nebo můžou přispět profilem pachatele – více o tom ve výročních zprávách. Policejní psychologové se také podílejí na vzdělávání policistů – v kurzech tzv. měkkých kompetencí, vzdělávání pro vedoucí pracovníky police atp. Poskytují rovněž osobní konzultace.

S kým psychologové spolupracují v rámci organizace (PČR) i mimo ní?

Uvnitř policie psychologové spolupracují s útvary nebo odděleními podle svého odborného zaměření. Psychologové v některých krajích spolupracují intenzivně s kriminální službou, v jiných krajích je spolupráce téměř nulová. Já osobně spolupracuji na vzdělávání operačních důstojníků, kdy naše spolupráce navazuje na spolupráci skupiny krizové intervence s operačním řízením. Spolupracujeme také s ÚCP, kdy podporujeme psychology, kteří jsou na útvarech zpravidla po jednom. Nutná je také spolupráce s krizovým řízením policie, kdy nastavujeme naši roli při poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech – příklady jsou střelba ve FN Ostrava, působení v místech zasažených tornádem v roce 2021 a v KACPU v roce 2022. Spolupracujeme také s ÚPVSP, kdy doplňujeme ve vzdělávání kolegy z útvaru díky některým našim vysoce specializovaným dovednostem a zkušenostem. V současné době se např. kolegové intenzivně podílejí na zavádění manažerského vzdělávání pro vedoucí pracovníky policie.

Směrem mimo PČR máme v oblasti krizové intervence smluvně podloženou spolupráci s Bílým kruhem bezpečí, který podporuje oběti trestných činů. Dále máme spolupráci s Českou poštou, kde poskytujeme krizovou intervenci zasaženým zaměstnancům pošty. V každém kraji pak mají psychologové, a především koordinátoři systémů (psychologové) navázanou síť služeb – různá krizově intervenční zařízení pro oběti, ale také další služby, kam odkazují pracovníky policie. Smluvní vztahy máme s dalšími bezpečnostními sbory o využívání Linky pomoci v krizi.

Z pozice policejního prezidia velmi intenzivně spolupracujeme na strategické úrovni pod vedením kolegy z OBP MV Štěpánem Vymětalem s vedoucími psychology dalších bezpečnostních sborů a armády v tzv. Pracovní skupině ministra vnitra pro duševní zdraví. Dále spolupracujeme např. se ZS MV a pracovníky skupiny OPTIMA na projektech spojených s posilováním duševního zdraví pracovníků policie.

Jak se dá krátce definovat systém kolegiální podpory – Peer support (PS)?

Kolegiální podpora má fungovat jako prevence nebo možnost včas zachytit problém v oblasti duševního zdraví u kolegy. Chceme rozvojem kolegiální podpory oživit atmosféru nelhostejnosti k duševní pohodě kolegy.

Jak moc je PS u Policie rozšířený a kdo ho vykonává?

Systém má v současné době přes 300 peerů. Poskytovatelem kolegiální podpory se může stát každý policista nebo občanský zaměstnanec. Musí mít určité předpoklady pro činnost peera a projít vstupním kurzem. Po začlenění do systému kolegiální opory se očekává, že peer bude mít zájem o účast na vzdělávacích akcích a aktivitách sítě peerů.

Je k PS nějaká zpětná vazba?

Máme pozitivní i negativní ohlasy. Poměrně často funguje kolegiální podpora tak, že oslovený kolega, který má nějaký problém, pochopí nutnost jeho řešení. Peer tedy připraví půdu pro rozhodnutí pracovníka policie, že přijme odbornou pomoc.

Vyplatí se tato služba? Jsou kladné odezvy a je o tuto práci zájem?

Zájem je hodně závislý na stávajících aktivitách systému v kraji. Máme kraje, kde je systém dobře rozjetý. Velký podíl na tom mívá zaujetí a aktivita koordinátora, kterému v rozvoji systému pomáhají také další psychologové z kraje. V těchto krajích se lidé sami hlásí, že by se chtěli stát peery a mají zájem o proškolení. V jiných krajích je povědomost o systému nízká.

Jaká jsou hlavní pozitiva PS systému?

Tam, kde peer funguje, se už podařilo podpořit řadu pracovníků policie. Peer je důvěryhodným zdrojem informací i partner pro rozhovor obecně.

Je u PS prostor ke zlepšení ze strany Policie a ze strany peerů?

Zlepšovat povědomí o službě, vysvětlovat užitečnost peerů pro atmosféru na pracovišti nadřízeným, tak aby podporoval činnost peera. Systém i další

služby musíme propagovat stále dokola – nestačí dělat jednorázové propagační akce.

Jak funguje systém krizové intervence (KI) u PČR?

V ZPPP č. 231/2016 je dáno, že KI je nepřetržitě poskytovaná krizová intervence osobám zasaženým traumatizující událostí. Spočívá v poskytnutí KI, případně dle potřeby, ve zhodnocení situace nebo v podání konzultace či podpory u výslechu. Pro podporu KI je zřízena linka, kde interventi mají podporu a zpětnou vazbu ke svému výkonu. Také intervent může zprostředkovat kontakt s rezortními nebo mimorezortními odborníky, anebo organizacemi poskytujícími psychologickou, sociální nebo právní pomoc.

Co vše zajišťuje intervent a jaká je jeho náplň práce?

Toto přímo ukládá ZPPP č. 231/2016. Poskytuje krizovou intervenci případně další formy psychické podpory, informuje příjemce krizové intervence o možnosti poskytnutí psychologické, sociální nebo právní pomoci mimorezortními odborníky nebo organizacemi, poskytuje policistům a zaměstnancům informace o možnostech psychologické péče u policie, spolupracuje zejména s oddělením vedoucího psychologa, například v oblasti využívání průběžných odborných konzultací, získání telefonických kontaktů na další krizové interventy nebo externí organizace, spolupracuje při poskytování krizové intervence na místě trestného činu nebo mimořádné události se složkami integrovaného záchranného systému, průběžně se vzdělává v oblasti krizové intervence.

Kdo může být intervent a jak se jím může příslušník PČR stát?

Příslušník PČR může být buď osloven koordinátorem nebo sám může o činnost projevit zájem. Příslušník pak projde kurzem a koordinátor případně ještě provede osobní rozhovory. Poté navrhne začlenění příslušníka do systému KI. Krizový intervent se dostává do emočně velmi vyhocených situací, kdy provází osoby silně zasažené akutním stresem. Není to proto činnost vhodná pro každého.

Jak probíhá školení a kontrola KI?

Vybíráme jedince, kteří mají pro práci určité předpoklady a případně i předchozí vzdělání. Krizový intervent pak projde vstupním třídním kurzem. Očekává se jeho účast na dalších vzdělávacích aktivitách dvakrát ročně.

K čemu všemu je supervize?

Supervize je v tzv. pomáhajících profesích chápána jako nástroj celoživotního vzdělávání. Díky supervizi se zvyšuje profesní kompetence krizového intervenanta. Usilujeme o financování supervize pro týmy krizové intervence aspoň dvakrát ročně.

Skupina krizové intervence má pravidelné supervize každé dva měsíce vždy po 2 hodinách s externí supervizorkou. Je to prostor, kdy probíráme komplikované hovory a zvyšujeme tak vlastní kompetenci při vedení podobného typu hovoru.

Jaká jsou nejvýraznější pozitiva KI?

Systém KI poskytuje stabilizaci ve chvílích akutního stresu. Pomáhá nejen osobám zasaženým, ale uleví i příslušníkům policie při jejich úkonech. Krizový intervent se může zasažené osobě věnovat a uvolní tak ruce ostatním policistům pro plnění jejich úkolů. Působení krizových interventů také z naší zkušenosti vylepšuje obraz policie, protože ji zasažení nevnímají jen jako represivní, ale také jako podpůrnou složku IZS.

Kde jsou slabiny KI?

Systém je v současné době nastaven velmi kvalitně – i v porovnání s ostatními Evropskými zeměmi jsme na špičce. Rádi bychom proškolovali krizové intervenanty do větší hloubky – je otázka financování a také uvolňování interventů na vzdělávací aktivity (mají své úkoly, kde pak chybí). Máme v plánu také lépe trénovat psychology pro koordinační roli.

Je linka pomoci v krizi (LPvK) taky forma KI?

Ano, velká část hovorů na lince má charakter krizové intervence – volají lidé v akutní krizi, kdy si nevědí rady, co mají dělat dál. Jsou k nám přepínány z linky 112 hovory se sebevražednou tematikou. Poskytujeme jim telefonickou krizovou intervenci.

Kdo na LPvK pracuje a jaké má další úkoly?

Na lince pracují 4 pracovníci s psychologickým vzděláním na magisterské úrovni. Další 2 pracovnice mají vysokoškolské vzdělání a kurz telefonické krizové intervence. Kurz telefonické krizové intervence v minimálním rozsahu 150 hodin je podmínkou práce na lince. Pracovníci jsou také proškoleni v e-mailovém poradenství.

Kromě obsluhy linky pomoci v krizi přijímají pracovníci také hlášení o provedených krizových intervencích za celou republiku. Volají sem jednotliví krizoví interveni. Telefonát může plnit i podpůrnou roli, protože pracovníci linky jsou připraveni sdílet s interventem někdy velmi dramatické zážitky z intervencí. Je to forma podpory krizových interventů.

Je linka vytížená?

V posledním roce počet kontaktů na lince pomoci vzrostl, ale máme prostor zvládnout více volání.

Jaký je rozdíl mezi LPvK a KI?

Krizová intervence je služba v terénu, intervent přijíždí za zasaženou osobou. Práce na LPvK znamená být k dispozici na telefonu nebo reagovat na e-mailové zprávy.

Jak přínosný je systém supervize? Je to více kontrola nebo spolupráce?

V současné době vyhodnocujeme dvouleté pilotní zavádění supervize jak psychologů, tak týmů krizové intervence a někde i týmů kolegiální podpory. Dopady na profesní sebevědomí byly měřeny dotazníky, ale nejsou zatím vyhodnoceny. Výsledky by měly sloužit jako argument u nadřízených, kteří by nechtěli poskytovat finance na supervize.

Jaké jsou hlavní výhody LPvK?

Snadná dostupnost nonstop služby je nespornou výhodou. Existuje i možnost napsat e-mail. Máme podporu vedení při profesním rozvoji pracovníků linky – vzdělávání, supervize.

Jsou i nevýhody při práci pracovníka na LPvK oproti např. práci v terénu?

Nevýhodou je, že pracovník na telefonu má pro svou práci méně prostředků než intervent na místě. Pracuje tedy jen se slovy a s vnímáním atmosféry kolem volajícího. Řídí se podle zvuků nebo způsobu řeči volajícího. To si žádá větší schopnost udělat si obrázek o situaci jen s použitím komunikačních dovedností. Pracovník linky musí také umět pracovat se svým stresem, který na něj volající přenáší. Pracovník v terénu je v pohybu, v akci, a svůj stres tak lépe biologicky odbourá. Pracovník linky, podobně jako pracovníci operačních středisek, musí aktivně svůj stres odbourávat jinými prostředky, které dovoluje kancelář linky nebo její blízké okolí.

Je možné zlepšit něco ze strany PČR u LPvK?

Zlepšit můžeme opět propagaci. Ačkoliv stále vyvíjíme hodně aktivit ke zvýšení povědomí o službě, stále řada policistů o LPvK neví.