

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

Krizová intervence poskytovaná Policií ČR v Královéhradeckém kraji

Diplomová práce

Autor: Andrea Fulková Hladíková
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert
Oponent práce: doc. PhDr. Jiří Semrád, CSc.

Zadání diplomové práce

Autor:	Bc Andrea Fulková Hladíková
Studium:	P20K0017
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Název diplomové práce:	Krizová intervence poskytovaná Policií ČR v Královéhradeckém kraji
Název diplomové práce AJ:	Crisis Intervention by the Police of the Czech Republic in the Hradec Králové region

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato diplomová práce reflektuje problematikou krizové intervence, kterou poskytuje Policie České republiky na území Královéhradeckého kraje obětem trestných činů a mimořádných událostí. V teoretické části práce se zaměřím na vývoj krizové intervence v rámci Policie ČR, její charakteristiku a popíši systém psychologické pomoci.

Cílem praktické části je popsat a analyzovat rizika viktimizace obětí trestných činů a mimořádných událostí, vyhodnotit situace, ve kterých je krizová intervence ze strany Policie ČR v Královéhradeckém kraji nejčastěji poskytována a také zjistit, jak hodnotí přínos a účinnost tohoto systému sami policisté.

BAŠTECKÁ, B. a kol. Klinická psychologie v praxi.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence

ČERMÁK, I. Lidská agrese a její souvislosti

KUBÍČKOVÁ, N. Zármutek a pomoc pozůstalým

Garantující pracoviště: Katedra sociální pedagogiky,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert

Oponent: doc. PhDr. Jiří Semrád, CSc.

Datum zadání závěrečné práce: 13.1.2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci (Krizová intervence poskytovaná Policií ČR v Královéhradeckém kraji) vypracovala pod vedením vedoucího diplomové práce PhDr. Jana Huberta samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Radkovicích dne 22. 2. 2022

Bc. Andrea Fulková Hladíková

Poděkování

Děkuji především PhDr. Janu Hubertovi za jeho odborné vedení, ochotu, trpělivost, vstřícnost a cenné rady po celou dobu zpracování mé diplomové práce. Děkuji také Mgr. Martinovi Knytlovi, MCS za jeho cenné rady a připomínky v rámci předmětu Odborný seminář. Mé poděkování patří také všem respondentům za jejich ochotu při vyplňování dotazníku pro potřeby praktické části diplomové práce.

Anotace

FULKOVÁ HLADÍKOVÁ, Andrea. *Krizová intervence poskytovaná Policií ČR v Královéhradeckém kraji*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2020, 118 s. Diplomová práce.

Tato diplomová práce reflektuje problematiku krizové intervence, kterou poskytuje Policie České republiky na území Královéhradeckého kraje obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Cílem práce je zmapovat vývoj krizové intervence u PČR, charakterizovat ji a popsat systém psychologické pomoci a dále získat a vyhodnotit informace o systému krizové intervence policie ČR v Královéhradeckém kraji, které by mohly přispět k jejímu rozvoji.

Dílčím cílem je předložit ucelený pohled na danou problematiku, přičemž důraz je kladen na komplexní popis psychologických služeb u Policie České republiky se zaměřením na pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí. Jsou zde vysvětleny a definovány základní pojmy jako mimořádná událost, oběť či krizová intervence, se kterými se v procesu krizové intervence nejčastěji setkáváme. Popsány jsou zde i další související pojmy týkající se náročné životní situace, kterými jsou stres, trauma, krize či posttraumatická stresová porucha.

Dalším dílčím cílem je popsat a vyhodnotit situace, ve kterých konkrétních případech byla krizová intervence v letech 2015 až 2020 ze strany Policie ČR v Královéhradeckém kraji nejčastěji poskytována, v jakém množství, případně ve kterých měsících se krizové intervence poskytovaly nejčastěji a dále zjistit, jak policisté v Královéhradeckém kraji vnímají a hodnotí činnost krizových interventů a do jaké míry jim jejich činnost ve výkonu služby pomáhá.

Klíčová slova: krize, oběť, krizová intervence, mimořádná událost, kolegiální podpora

Annotation

FULKOVÁ HLADÍKOVÁ, Andrea. *Crisis intervention policies of the Czech National Police, in the jurisdiction of Hradec Králové*: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2020, 118 s. Thesis

This thesis focuses on the methods used within the HK jurisdiction for crisis intervention and mitigation as it pertains to victims of criminal offenses in unusual circumstances. The goal is to provide a historical overview of progress made to date in crisis intervention, to outline the approaches used in the past, and to evaluate courses of action that address the psychological needs of victims, which can lead to improved crisis intervention outcomes in the HK jurisdiction.

Importantly, this analysis will provide a comprehensive overview of the various psychological services provided within the Czech National Police, with specific focus on helping victims of criminal offenses in unusual circumstances. The analysis will explain what defines special circumstances, victims in need of psychological counseling, and most commonly encountered crisis situations. It will also consider other influencing factors such as stress, past trauma, and post-traumatic stress disorder. Conclusions are based on crisis management incident responses by Czech National Police in the HK region occurring between 2015 and 2020. The incident report data covers frequency of specific incident type, methods employed by the police, and geographic concentration. This data provided the analytic basis for obtaining qualitative feedback from police officers pertaining to which specific crisis intervention techniques can lead to the most favorable outcomes.

Key Terms: Crisis, victim, crisis intervention, unusual circumstances, support of colleagues

Prohlášení

Prohlašuji, že diplomová práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum: 22. 2. 2022

Podpis studenta: _____

Bc. Andrea Fulková Hladíková

Obsah

Úvod	11
1 Náročné životní situace	13
1.1 Pojem stres	13
1.2 Psychické trauma a posttraumatická stresová porucha.....	16
1.3 Životní krize.....	18
1.4 Vymezení základních pojmů trestný čin a mimořádná událost	21
2 Pomoc Policie ČR obětem trestné činnosti a mimořádných událostí	23
2.1 Krizová intervence u obětí trestných činů a mimořádných událostí.....	23
2.2 Činnost Policie ČR ve vztahu k obětem TČ	26
2.3 Formy pomoci obětem ze strany Policie ČR a Bílého kruhu bezpečí	28
3 Oddělení psychologických služeb Policie ČR a jejich činnost	31
3.1 Systém kolegiální podpory Policie ČR.....	34
3.2 Telefonická krizová intervence Policie ČR	36
3.3 Systém krizové pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí.	37
3.4 Krizový intervent Policie ČR.....	40
3.5 Krizová intervence – vyrozumění a péče o pozůstalé při náhlém úmrtí... 43	
4 Statistické vyhodnocení vývoje krizové intervence v Policii ČR.....	46
4.1 Počet poskytnutých krizových intervencí	47
4.2 Nejčastěji poskytované krizové intervence podle druhu událostí.....	49
4.3 Počet poskytovaných intervencí podle kalendářních měsíců	56
4.4 Počty krizových interventů	57
5 Charakteristika výzkumné strategie	62
5.1 Dotazníkové šetření	62
5.2 Hypotézy a použitá statistická metoda	64
5.3 Výsledky dotazníkového šetření	68
5.4 Vyhodnocení hypotéz	82
5.5 Diskuse výsledků dotazníkového šetření	90
5.6 Závěr dotazníkového šetření a vyhodnocení cílů práce.....	96

Závěr.....	98
Seznam použitých tabulek	107
Seznam použitých grafů.....	108
Seznam příloh	110

Seznam použitých zkratk

BKB	Bílý kruh bezpečí
KI	Krizová intervence
KHK	Královéhradecký kraj
MU	Mimořádná událost
PČR	Policie České republiky
PP	Policejní prezident
PP ČR	Policejní prezidium České republiky
TČ	Trestný čin
ZPPP	Závazný pokyn policejního prezidenta

Úvod

Téma předložené diplomové práce Krizová intervence u Policie České republiky v Královéhradeckém kraji jsem zvolila s ohledem na to, že sloužím jako policistka a od roku 2013 jsem členem týmu krizové intervence Policie České republiky v Královéhradeckém kraji a vše, co s krizovou intervencí souvisí, mě velmi zajímá.

Policie České republiky slouží veřejnosti. Popsat všechny úkoly zajišťované policií komplexně taxativním výčtem nelze, a proto je v zákoně o policii č. 273/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů k předmětu úpravy věcné působnosti policie stanoveno v obecnější rovině, že úkolem policie je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly v trestním řízení podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti. Toto koncepčně relativně nové stanovení působnosti policie vychází ze základních zájmů a hodnot, které policie chrání. Nejlépe však vystihují hlavní poslání policistů slova „pomáhat“ a „chránit“, čímž lze práci policistů zařadit k činnostem, které jsou obecně charakterizovány jako pomáhající profese. Jsou to policisté, kteří přicházejí většinou jako první do styku s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí, a proto by měli umět s těmito osobami pracovat tak, aby nedocházelo z jejich strany k necitlivému jednání, které by tak mohlo zvyšovat riziko sekundární viktimizace. Být příslušníkem Policie ČR je pro mnohé policisty posláním. Jen málokdo si dokáže představit, jak náročná tato profese ve skutečnosti je. Ať už se jedná o pořádkovou, dopravní, či kriminální službu, vždy je policista vystaven určité psychické zátěži. Ovšem ne všichni policisté jsou schopni a připraveni při výkonu služby oznámit a řešit nešťastnou či traumatizující událost, která se stala, a poskytnout potřebnou krizovou intervenci obětem mimořádných událostí. Nemají k tomu např. osobní dispozice a mnohdy nejsou k tomuto účelu vycvičeni a vyškoleni. Potřeba krizových interventů v rámci policie tak byla již v minulosti zřejmá, a proto byl v červenci r. 2010 vydán závazný pokyn policejního prezidenta (dále jen ZPPP) č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí, který komplexně činnost krizových interventů upravuje a definuje. Na něj poté navázal systém krizové intervence, který vznikl v říjnu r. 2016 vydáním ZPPP č. 231/2016, o psychologických službách.

Lze tedy konstatovat, že systém krizové intervence u policie je sice relativně novým, ale rozhodně žádoucím a jistě velmi potřebným prostředkem, jak lidem lépe, kvalitněji a efektivněji v jejich náročných životních situacích pomáhat.

Základním cílem této diplomové práce je získat a vyhodnotit informace o systému krizové intervence policie ČR v Královéhradeckém kraji, které by mohly přispět k jejímu rozvoji a poskytnout kompaktní pohled na problematiku poskytování krizové intervence v rámci Policie ČR.

Dílčími cíli je získat a vyhodnotit informace o tom, jak policisté v Královéhradeckém kraji činnost krizových interventů vnímají a hodnotí, zda mají dostatečné povědomí o poslání a činnosti krizových interventů, do jaké míry jim jejich činnost ve výkonu služby pomáhá a usnadňuje jim práci, a jak vnímají jejich akceschopnost a připravenost pro tuto činnost.

1 Náročné životní situace

V samotném úvodu je důležité vymezit základní pojmy související s daným tématem, neboť se jedná o termíny, které jsou obecně často používány a které budou v této práci mnohokrát zmiňovány. Ačkoliv se může jevit, že pojmy jako jsou krize, stres, trauma apod. není třeba blíže vysvětlovat, není tomu tak, neboť i tyto pojmy jsou přesně definovány a v literatuře vymezeny a bývají veřejností často zaměňovány, či směřovány.

Každý člověk v životě dříve nebo později prožije situaci, která je psychicky náročná, nečekaná a nelze se na ni předem připravit. Taková situace pak vyžaduje hledání nových řešení, jak ji co nejlépe zvládnout a mnohdy i staví člověka před nutnost volby.

Dle Bělíka a kol. (2017, s. 53) je každá událost, či životní změna více či méně spojená s určitou náročností kladených požadavků na aktivní adaptaci v čase, přičemž „závažné životní události jsou subjektivně výrazně negativně hodnocené, obvykle jsou nepředvídatelné, jedincem obtížně kontrolovatelné a ovlivnitelné“. Některé zátěžové situace mohou narušovat mezilidské vztahy a komplikovat běžné sociální role. Každá taková zátěžová situace je však součástí života, nelze se jí vyhnout a nelze ji nijak obejít. Zpravidla všechny náročné životní situace se projevují svými důsledky v oblasti sociální, duševní i tělesné, a to většinou velmi negativně, i když vnímání takové situace je vždy vysoce individuální. Nicméně lze charakterizovat projevy obecné, které náročnou životní situaci provázejí téměř u každého v různé míře, a to jsou např. poruchy spánku, únava, napětí, strach, úzkost, zlost, deprese, pokles koncentrace pozornosti, pokles psychické výkonnosti, narušení sociálních vztahů, narušení komunikace, svalový třes, neklid, či zkratkovité jednání. (Švingalová, 2006b, s. 18-19)

1.1 Pojem stres

Pojem stres je odvozen z anglického slova „stress“ a lze jej definovat jako „zátěž přesahující schopnosti jedince potřebné k jeho zdolání a překonání“. (Čírtková, 2015, s. 133) V současné době je tento pojem obecně velmi často používán. Někteří autoři používají pojem stres k označení zátěže a jiní k označení stavu organismu, který tato zátěž vyvolává. Situaci pak nazývají stresorem.

Nakonečný (1993) uvádí, že stres vzniká tehdy, když působí na jedince nadměrně silný podnět po dlouhou dobu, nebo pokud se ocitne v nesnesitelné situaci, které se nemůže vyhnout, a setrvává v ní. Z pohledu psychologického definuje Vágnerová (2004) stres jako stav nadměrného zatížení či ohrožení. Podle Švingalové (2006a, s. 45) je stres „stav, kdy je jedinec působením fyzikálních, chemických či sociálně psychologických vlastností podnětů (stresorů) vystaven nadměrné zátěži, kterou obvyklým způsobem své činnosti nezvládá, je ohrožena jeho integrita a musí proto zapojit všechny síly na obranu“.

Švingalová (2006b, s. 46) však uvádí, že „stres není jako celek škodlivý“. Pokud jsou stresory slabšího charakteru a jedinec si dokáže se stresovou situací poradit a řešit ji, zvyšuje se tím jeho odolnost. Pokud jsou však stresory silné, či chronické, organismus se poškozuje. Švingalová (2006b, s. 47) tedy stres rozlišuje na eustres a distres, přičemž eustres charakterizuje jako příjemnou zátěž, která na organismus působí pozitivně, např. nadšení, očekávání, ale v silnější míře může působit škodlivě. Podobně také Merg a Knödel (2007, s. 48) vyznačují eustres jako pozitivní zátěž, která stimuluje člověka k vyšším anebo lepším výkonům. Nazývají ho jako „dobrý, aktivní stres“, který motivuje k lepším změnám a vyšším výkonům. Lze ho zažít např. před důležitou schůzkou nebo určitým výkonem. Oproti tomu distres, který je označován za „špatný, zlý stres“ je emočně negativní a intenzivně působící stres. Takový stres je poté příčinou psychických a fyzických onemocnění. Z tohoto je patrné, že stres, ač je obecně pro člověka chápán jako negativní a zatěžující, tak je vysoce individuální záležitostí, přičemž určitý typ stresu může stimulovat k hledání účelného řešení situace a tím rozvíjet kompetence jednotlivce. Zároveň překonávání zátěže posiluje sebedůvěru a podporuje víru v sebe sama. (Vágnerová, 2014) Je mnoho faktorů, které ovlivňují to, nakolik určitá situace stres působí. Švingalová (2006b, s. 16) za takové faktory považuje:

- psychofyzickou odolnost organismu a jeho adaptační schopnosti;
- míru předvídatelnosti stresové situace;
- míru důvěry ve vlastní schopnosti stresovou situaci řešit a vyřešit;
- míru sociální podpory okolí;
- aktuální psychický stav;
- osobnostní dispozice;
- druh, intenzitu a délku trvání stresoru.

Švingalová (2006b, s. 19) zdůrazňuje, že „je prokázáno, že ve svých důsledcích se stres podílí významně na vzniku a udržování některých psychických (především neuróz) a psychosomatických onemocnění“. Stresové situace Švingalová rozlišuje z několika hledisek na:

1. Vnější – ty jsou způsobeny fyzikálními a chemickými stresory (např. hluk, teplo, chlad).
2. Časové – objevují se tehdy, když má jedinec zvládnout mnoho úkolů v krátkém čase.
3. Vyplývající ze zodpovědnosti – což je např. strach ze selhání (např. vystoupení před mnoha lidmi).
4. Sociálně psychologické – do této kategorie lze zahrnout komplikované nebo konfliktní sociální situace všeho druhu. Patří sem např. sociální nejistota, neustále se zvyšující nároky na výkonnost, nezaměstnanost, ztráta blízké osoby (např. úmrtím, rozvodem, rozchodem) atd. Vyskytují se v pracovním i v soukromém životě.
5. Vyplývající z vnitřního nesouhlasu – týká se zejména osobních dilemat a situací, kdy musí jedinec plnit úkoly, které vnímá jako nepotřebné a nesmyslné.
6. Pracovní a profesní – jde o stresové situace, které se váží na pracovní a profesní hledisko (např. konflikty na pracovišti, nároky na pracovní činnost a kvalitu, odpovědnost a výkon pracovníka, chybějící perspektiva osobního růstu). (Švingalová, 2006b, s. 12-15)

Stresová reakce je podle Marie Vágnerové proces, který probíhá ve třech fázích postupného zvládnání stresové situace:

1. Fáze aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěže – v této fázi se aktivují fyziologické i psychické obranné reakce. Faktory, které ovlivňují způsob hodnocení dané situace, jsou zkušenosti jedince, jeho aktuální psychický stav, schopnosti, ale i sociální podpora. Pokud je jedinec přesvědčený, že situaci zvládne, nedojde k pocitu stresu. Pokud však k prožitku stresu dojde, mohou k dosažení rovnováhy kromě nevědomých obranných reakcí přispět i vědomé strategie zvládnání.
2. Fáze hledání účelných strategií, které by mohly vést ke zvládnutí či ke zmírnění účinku stresu. Pokud jedinec zátěžovou situaci zvládne, jeho psychické i fyziologické funkce se normalizují. Pokud ne, nastupuje další fáze.

3. Fáze rozvoje stresem podmíněných poruch – v této fázi se začínají objevovat problémy a potíže jako důsledek selhání obranných reakcí těla a stávají se příčinou závažnějších a dlouhodobějších problémů. Typické jsou psychosomatické poruchy. (Vágnerová, 2004)

1.2 Psychické trauma a posttraumatická stresová porucha

Pojem trauma vychází z řečtiny a znamená „ránu, zranění“. Vágnerová (2014, s. 42) definuje traumatizující situaci jako „náhle vzniklou situaci, která má pro jedince výrazně negativní význam a způsobí mu nějakou újmu“. Hartl (2004, s. 286) trauma definuje „jako úraz, poškození, zevní zásah, který působil na organismus náhle a krátce a má za následek poruchu zdraví“. Dle Vodáčkové (2012, s. 360) psychické trauma „vzniká působením jednoho extrémně stresujícího zážitku nebo dlouhotrvající stresové situace, při které příčina přichází zvnějšku, je extrémně děsivá a navozuje prožitek ohrožení života, tělesné či duševní integrity a pocity bezmocnosti“.

Z výše uvedených definic je evidentní, že trauma můžeme vnímat také jako zranění tělesné, které má však k psychickému traumatu velmi blízký vztah, neboť jak uvádějí Kohoutek a Čermák (2009, s. 42) „fyzické trauma může být samo o sobě významnou příčinou vzniku psychického traumatu“.

V 10. revizi Mezinárodní klasifikace nemocí MKN-10 je uvedeno, že traumatizující událost má výjimečně nebezpečný nebo katastrofický charakter, která by vyvolala hluboké rozrušení téměř u kohokoli. (MKN-10, 2013) Obecně lze tedy shrnout, že traumatická událost se vyznačuje jako nečekaná, hrozivá a život ohrožující. Na základě prožití traumatické události vzniká tzv. psychická traumatizace, tedy „duševní zraňování“, které lze dle Ralbovské (2017) rozdělit na tři formy:

- primární traumatizace – jedinec je přímým účastníkem události (např. znásilnění, zranění);
- sekundární traumatizace – podnětem je blízká zkušenost s traumatizací jiné, zpravidla blízké osoby (např. u rodiny pohřešovaného);
- terciální traumatizace – jedinec není v přímém vztahu k oběti traumatizace, ale je v kontaktu s primárně nebo sekundárně traumatizovanou osobou (např. svědek, terapeut).

Je možné, že traumatizující událost zasáhne více lidí najednou např. při hromadném neštěstí, či katastrofě. Všechny tyto traumatické životní události, ať už individuální, nebo hromadné, mohou být natolik zraňující, že se mohou stát příčinou vzniku posttraumatických poruch. Podnětem pro vznik traumatu může být celá škála událostí. Praško (2007) uvádí trojí dělení:

- přírodní katastrofy (nezaviněné) – např. povodně, zemětřesení apod.;
- katastrofy způsobené člověkem (nedbalostní) – např. dopravní nehody, havárie;
- trestná činnost (úmyslná) – např. násilná trestná činnost (loupeže, znásilnění, vražda, vyhrožování), teroristické útoky.

Traumatické zážitky, které se dotýkají větších skupin lidí např. při povodních, jsou pro jedince mnohdy lépe řešitelné a zpracovatelné, neboť dotyčný cítí sounáležitost, empatii a pochopení těch druhých, kteří musí řešit stejný problém. Naproti tomu úmyslně způsobené traumatické události oběti mnohem hůře zpracovávají, jsou pro ně více nepochopitelné a se situací se také hůře vyrovnávají. Každá reakce na traumatickou událost má individuální průběh, ale i zde platí určité zákonitosti, které například Čírtková (2015) řadí do tří fází.

1. Fáze šoku – tato fáze nastává bezprostředně po události a délka jejího trvání bývá 24 až 36 hodin. Traumatizovaný člověk reaguje na událost buď popřením, nebo regresivně, což znamená, že se vývojově vrací do stadia, kde se cítil dobře a bezpečně a může se proto jevit nedospěle až dětinsky, kdy se např. špatně vyjadřuje, či ztrácí paměť. Dále je typické tzv. kontrolované chování, vyznačující se chladným přístupem a netečností anebo chování expresivní, které je typické výbuchy vzteku, smíchu, zoufalství či pláče.
2. Fáze hojení – tato fáze může trvat až rok a v průběhu této doby se oběť začíná s traumatickou událostí postupně vyrovnávat, ačkoliv stále může docházet ke střídání období, kdy oběť buď silně emotivně znovuprožívá kritickou událost a o traumatu nedokáže mluvit, nebo je uzavřená do sebe a o události mluvit nechce.
3. Fáze zhojení – zasažený se postupně vrací k normálnímu životu, i když na traumatizující událost nezapomene.

Krizová intervence v rámci policie se nejčastěji zpravidla poskytuje v první fázi, tedy ihned bezprostředně po činu, kdy je oběť v šoku a má být prevencí vzniku posttraumatické stresové poruchy.

Dle Švingalové (2006b, s. 39) je posttraumatická stresová porucha „závažná psychická porucha, vznikající jako opožděná, ale dlouhotrvající reakce na traumatickou životní událost. Projevuje se mnoha nepříjemnými a úpornými příznaky, které významně zasahují do společenského, pracovního i osobního života postiženého člověka“. Také Vágnerová (2004, str. 427) uvádí, že pokud je traumatizující událost dlouhodobějšího charakteru, může se rozvinout v posttraumatickou stresovou poruchu, která vzniká jako reakce na dlouhodobější stres, spojený s traumatickým zážitkem. Postihuje přibližně 1–4 % celkové populace, přičemž u žen bývá častější. Posttraumatická stresová porucha se objevuje v jakémkoli věku a k jejím projevům lze řadit deprese, úzkost, podrážděnost, nespavost či emoční labilitu. (Vizinová, Preisse, 1999, s. 26-27) Hlavní léčbou posttraumatické stresové poruchy je psychoterapie, která může být doplněna o farmakoterapii.

1.3 Životní krize

Pojem krize vychází z latinského „crisis“, což znamená rozsudek, rozhodnutí, rozdělení nebo svár. Vodáčková (2012, s. 29) definuje krizi jako „důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navykším způsobem“. „Krizi lze také chápat jako normální reakci na nenormální situaci“. (Špatenková, 2004, s. 15) Podle německých autorů Berger a Riecher-Rössler (2004, s. 11) je krize definována jako „ztráta duševní rovnováhy v důsledku akutního přetížení známých vzorců chování. Krize pak nastává, když je člověk konfrontován s událostmi nebo životními okolnostmi, s nimiž se v tuto chvíli nedokáže a neumí vyrovnat“.

Bělík a kol. (2017, s. 42) uvádí, že krizi lze chápat jako „vyhrocení problémové situace, kterou není možné řešit obvyklými postupy“. Baštecká krizi charakterizuje jako reakci na situaci, kterou člověk není schopen řešit obvyklým způsobem a strategiemi, kterými byl zvyklý takovou situaci zvládat. (Baštecká a kol, 2005) Baštecká zastává názor, který předpokládá, že lidé, rodiny, skupiny, obce (komunity) a organizace nacházejí sílu i v nepřízni osudu a že v důsledku nepřízně a neštěstí rostou. Tedy spoléhá na jejich odolnost a brání se „výrobě obětí“. Je přesvědčená o tom, že:

- neštěstí potkávala lidi od nepaměti a oni je od nepaměti umějí zvládat;

- svépomoc a vzájemná pomoc jsou nejčastějšími reakcemi na mimořádnou událost anebo krizovou situaci;
- člověk si obvykle dokáže pomoci sám, zvláště pokud ho ostatní podpoří. (Baštecká, 2010, online)

Krizy může mít mnoho podob. Nejčastější a nejběžnější jsou krize finanční, rodinné, manželské, hospodářské či ekologické. Konkrétní situace, které mohou ať už u jedince či komunity krizi vyvolat, uvádí Špatenková. Jedná se o situace:

- individuální – autonehoda, sexuální útok, zneužití, jakákoliv život ohrožující zkušenost, loupež, vážný fyzický úraz, vážný úraz nebo smrt blízké osoby, sebevražda rodinného příslušníka nebo kolegy na pracovišti, vražda;
- komunitní – zemětřesení, hurikán, požár, povodně, znečištění životního prostředí ve velkém rozsahu, mnohočetné úrazy nebo úmrtí při nehodách, terorismus, traumatické události vztahující se k dětem, velké neštěstí. (Špatenková, 2011, s. 19)

Krizi chápeme jako situaci, kterou vnímáme negativně a která nám znemožňuje racionální pohled na problém a na jeho řešení. Krize ale není stres, deprese, konflikt atd. Toto jsou sice výrazy podobného pocitového charakteru, ale mají odlišný význam a mnozí lidé mají tendenci si to plést a za slovo krize označují jakoukoliv nepříznivou situaci nebo stav. Baštecká uvádí, že slovo krize se dnes zařadilo do každodenního slovníku stejně jako slovo stres. Lidé tedy běžně říkají „mám/e krizi“, ale většinou tak označují bezradnost, či vyčerpání. (Baštecká a kol., 2005, s. 121) Dle Vágnerové způsobuje krize narušený pocit bezpečí a můžou při ní nastat změny v chování, nastávat pocity úzkosti, nejistoty, beznaděje a zoufalství. V případě, že tuto náročnou situaci není člověk schopen zvládnout, mohou se začít projevovat fyzické a duševní problémy. „Může docházet také k sebepoškozování, sebevraždám, užívání psychoaktivních látek a dalším potížím“. (Vágnerová, 2004, s. 53)

Krizová pomoc je tedy nejen pomoc sociální, ale také psychologická. Zvládání krizové situace je vysoce individuální a subjektivní záležitostí. Každý jinak vnímá a také jinak hodnotí svou nepříznivou situaci. To, co může u jednoho krizi vyvolat, druhý může pocítit jako náročnější životní situaci, se kterou si poradí sám, bez jakékoliv podpory anebo s podporou svých nejbližších. Špatenková jako některé společné determinanty, které ovlivňují reakci na krizi, uvádí „věk, pohlaví, životní situaci, zdravotní stav (psychický i fyzický), osobnostní faktory (charakter, temperament,

emoční stabilita, extroverze, adaptabilita apod.), schopnost zvládat náročné životní situace, dřívější nevyřešené krize, spolupůsobící krize, náboženské přesvědčení či sociální oporu”. (Špatenková, 2011, s. 34)

V rámci krizové intervence je potřeba posílit a obnovit naději na změnu, a tím posílit kompetence dané osoby k vyřešení krize. Dle Baštecké neznámá překonat krizi tak, aby zasažený zapomněl na to, co se stalo a ujistovat ho o tom, že život bude stejný jako předtím a že potíže nejsou nekonečné, ale že na krizi můžeme pohlížet jako na příležitost nebo šanci ke změně, nebo příležitost začít něco nového. Ovšem na druhou stranu tomu, kdo se nachází v akutní krizi, není vhodné říkat, že tato krize pro něj může být v konečném důsledku pozitivní a přinést mu nějaký zisk. Tato pozitiva by měl jedinec začít objevovat sám, až přijde vhodný čas. Jaký důsledek bude mít krize na konkrétního jedince, záleží na jeho přístupu a na tom, jak se ke krizi postaví. (Baštecká, 2010, online) V 60. letech 20 století vytvořili Holmes a Rahe typologii událostí, které by mohly krizi u člověka vyvolat. Z jejich dlouhodobého výzkumu je patrné, že nejčastějším spouštěčem krize, který vede k negativním bio-psycho-sociálním následkům, je úmrtí partnera a rozvod. (Vodáčková, 2012) Americký psycholog Baldwin vytvořil klasifikační systém krizí, který je založen na šestistupňové škále. Tento systém popisuje Vodáčková (2012, s. 34–37) následovně:

1. Situační krize – zde hovoříme o krizi, která je vyvolána nepředvídatelným stresem. Vyvolávají ji vnější faktory, například těžké onemocnění blízké osoby či její ztráta, nevěra, narození hendikepovaného dítěte, ztráta práce nebo domova. Krizová intervence v takovém případě spočívá v pomoci zasaženému rozpoznat zdroj krize.
2. Tranzitorní krize – tato krize vzniká z očekávaných životních změn, neboť v průběhu života se každý střetne s několika překážkami, které jsou součástí procesu růstu a zrání. Za tranzitorní krizi lze tedy označit např. pubertu, klimakterium, volbu partnera, svatbu nebo třeba narození prvního potomka. Krizová intervence by měla směřovat k porozumění a poukázat na možné změny, které zasaženému v krizi pomohou.
3. Traumatická krize – se rozvine zpravidla při situacích, které jsou neočekávané a náhlé a člověk se na ně tedy nedokáže a nemůže nijak připravit. Tato krize zasahuje do duševního zdraví člověka a může se projevit jako psychosociální porucha. Řadíme sem například smrt někoho velmi blízkého. Krizová intervence

při traumatické krizi spočívá především v poskytnutí podpory. Krizový pracovník vytváří prostor k tomu, aby zasažený mohl projít prvotním stádiem šoku.

4. Vývojová krize – se vyskytuje v konkrétním vývojovém stádiu člověka. Tyto krize se týkají každého, nikdo se jim nevyhne. Typické je období např. dospívání. Krizová intervence v tomto případě usiluje o to, aby daný jedinec pochopil význam svého problému a považoval krizi za vývojovou výzvu.
5. Psychopatologická krize – touto krizí jsou nejvíce ohroženi jedinci, kteří mají určité dispozice k duševnímu onemocnění a jsou tak velmi zranitelní. Účelem krizové intervence při psychopatologických krizích je reflektovat aktuální problém jedince, posilovat jeho kompetence k řešení krize a snažit se o zapojení celé rodiny do procesu.
6. Krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc – projevem této krize je postupná ztráta kontroly nad sebou samým, např. sebevražedné představy, vražedné výhrůžky, alkoholové či drogové intoxikace a další.

1.4 Vymezení základních pojmů trestný čin a mimořádná událost

Mezi výrazně negativní životní situace patří, stane-li se člověk obětí trestného činu, či negativní mimořádné události. Pojem trestný čin je vymezen v ustanovení § 13 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku jako „protiprávní čin, který zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně. K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li trestní zákoník výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti“. Následně v ustanovení § 14 téhož zákona jsou pak trestné činy děleny na přečiny, zločiny a zvláště závažné zločiny, a to s ohledem na druh zavinění a na horní hranici trestní sazby trestu odnětí svobody. Přečiny trestní zákoník vymezuje jako všechny nedbalostní trestné činy a ty úmyslné trestné činy, na něž zákon stanoví trest odnětí svobody s horní hranici trestní sazby do 5 let a zločiny jako všechny trestné činy, které nejsou podle trestního zákoníku přečiny. Štorková uvádí, že každý trestný čin otřese základní vírou oběti v to, že člověk je nezranitelný, že má kontrolu nad svým životem a že svět je dobré a přehledné místo. Pachatel svým činem změní kvalitu života zpravidla hned několika lidem. Riziko stát se obětí trestného činu, hrozí všem bez ohledu na věk, vzdělání, či postavení ve společnosti. (Štorková, 2015, s. 35)

Mimořádná událost je pojem, který je definován v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému. Konkrétně v ustanovení § 2 je uvedeno, že se jedná o „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací“. Vymětal (2009) považuje mimořádnou událost za stav, který zasáhne více lidí najednou a vyznačuje se nejen svou nebezpečností a obtížnou zvladatelností, ale také jako hrozba pro život a zdraví, přičemž dopad mimořádné události může mít pro člověka fatální následky. Baštecká (2005, s. 15) definuje mimořádnou událost jako „stav náhlé změny v množství nebo uspořádání sil“. Dále zmiňuje klasifikaci obětí mimořádných událostí, a to podle toho, do jaké míry jsou jednotlivci takovou událostí zasaženi. Rozlišuje tak oběti přímé, které byly vystaveny mimořádné události nejintenzivněji a kterých se událost přímo dotýkala. Dále oběti nepřímé, tedy např. rodinné příslušníky nebo přátele obětí. Do této kategorie zahrnuje i osoby, které jsou v úzkém vztahu k události, např. ti, kteří poskytli první pomoc, či příslušníci integrovaného záchranného systému, kteří na místě události zasahovali, neboť i oni mohou být mimořádnou událostí v konečném důsledku zasaženi.

Oba uvedené pojmy trestný čin a mimořádná událost úzce souvisí s problematikou obětí trestných činů, kterým je následně poskytována v případě potřeby krizová intervence, proto bylo důležité tyto pojmy alespoň stručně definovat.

2 Pomoc Policie ČR obětem trestné činnosti a mimořádných událostí

Policie České republiky je orgán, který je zřízen v poměrech právního řádu České republiky jako jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor České republiky s působností na celém území republiky. Policie ČR vznikla 15. července 1991, dnem vyhlášení zákona ČNR č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. S účinností od 1. ledna 2009 je činnost Policie České republiky upravena novým zákonem č. 273/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Zákon zřizuje 14 krajských ředitelství policie, jejichž územní obvody jsou totožné s územními obvody čtrnácti krajů České republiky.

Krajské ředitelství policie Královéhradeckého kraje je zřízeno a jeho název, sídlo a územní obvod jsou stanoveny zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Nejdůležitější co do velikosti, rozsahu činností a zajišťování veřejného pořádku a bezpečnosti jsou územní odbory, kterých je v Krajském ředitelství Královéhradeckého kraje celkem 5 a to Hradec Králové, Trutnov, Náchod, Jičín a Rychnov nad Kněžnou. Vedoucí těchto útvarů jsou přímo podřízeni řediteli krajského ředitelství. Na těchto pěti organizačních článcích je dislokováno 34 obvodních oddělení policie a 3 policejní stanice. Současný stav policistů sloužících v tomto kraji je 1825, z toho 36 vyškolených krizových interventů.

Oddělení psychologických služeb je velmi důležitou součástí personálního odboru každého krajského ředitelství policie. Zajišťuje a vytváří systém psychologické pomoci, jehož součástí není jen tým krizové intervence, ale i tým posttraumatické intervenční péče, linka pomoci v krizi či linka pro oběti. Oddělení psychologických služeb má důležitou, nezastupitelnou a velmi potřebnou roli v rámci Policie ČR.

2.1 Krizová intervence u obětí trestných činů a mimořádných událostí

Pojem intervence pochází z latinského slova *interveniere* a znamená zakročit, zasáhnout. (Bělík a kol. 2017, s. 38) Baštecká popisuje krizovou intervenci jednoduše jako „zásah v krizi“. (Baštecká a kol., 2005, s. 163) Vodáčková definuje krizovou intervenci podrobněji, přičemž uvádí, že „krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Zaměřuje se jen na ty

prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů“. (Vodáčková, 2012, s. 60) Dle německých autorů (Berger a Riecher-Rössler, 2004, s. 19) se krizová intervence zaměřuje na akutní emoční a kognitivní stav pacienta, na krizový spouštěč a dostupné zdroje. Dále definují krizovou intervenci jako časově omezenou intervenci se specifickým terapeutickým přístupem zaměřenou na okamžitou stabilizaci pacienta, která by měla začít okamžitě na začátku krize nebo alespoň co nejrychleji. Metodu krizové intervence lze také definovat jako „způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje pocit úlevy a vede ho k řešení jeho situace“. (Baštecká, 2003, s. 339)

Nikdo neví, zda se někdy nedostane do tak těžké životní situace, kdy si nebude moci pomoci sám a kdy mu nebudou stačit fyzické, ani psychické síly k tomu, aby se s krizí vyrovnal bez odborné pomoci. Někdo se stydí za to, že potřebuje cizí pomoc. Myslí si, že se svými problémy nebude obtěžovat někoho jiného, stydí se za to, že situaci nezvládá řešit sám. Dochází tak často k bagatelizování problému, který nakonec vyústí v to, že lidé volí krizovou intervenci až jako úplně poslední možnost před tím, než zcela padnou vyčerpáním. Je proto potřeba veřejně o krizové intervenci mluvit, poukázat na to, že někdy je mnohem lepší podchytit problém včas a mluvit o něm v začátku, aby nedocházelo k takovým situacím, které popisuje Vágnerová (2004), tedy k sebepoškození, sebevraždám, užívání psychoaktivních látek a dalším potížím spojenými s nezvládnutou situací. Krizi vyvolává velmi mnoho podnětů. Každý den se lidé potýkají s problémy na všech možných úrovních a životních cestách, denně nějaké problémy řeší a prožívají. Dnešní doba je sama o sobě nadmíru hektická a uspěchaná a pak se náhle stane něco, co už jedinec není schopen z jakýchkoliv příčin zvládnout sám a neměl by se stydět požádat o pomoc. Vodáčková (2012) uvádí, že existují různé obranné reakce, kterými se člověk před bolestí, ať už psychickou, či fyzickou, brání. Mezi ně patří např. regrese, která se vyznačuje návratem ke starým osvědčeným vzorcům chování a únikem na vývojově nižší stupeň. Vágnerová uvádí jako další obranné mechanismy, které nejsou plně uvědomované např. popření, vytěsnění, fantazii, racionalizaci, sublimaci, projekci, identifikaci, nebo také rezignaci. (Vágnerová, 2004, s. 58-59) Naproti tomu vědomou, potřebnou a užitečnou formou vyrovnání se se zátěží jsou např. copingové strategie, což jsou reakce, jimiž se člověk snaží snížit úroveň

nežádoucí a nepřiměřené zátěže. Dle Vodáčkové (2012) lze v krizi využít jako vědomé strategie ulevující od bolesti například pláč nebo hněv, který uleví od emocí, umění sdílet pocity s někým dalším, vnímat vlastní pocity a potřeby, či hledat útěchu v naději.

Za neformální pomoc je považována přirozená pomoc jedinci např. v rámci rodiny, přátel či spolupracovníků. Formální pomoc v krizi pak přichází poté, pokud neformální pomoc selhala, nebo nestačí. Špatenková (2011, s. 14) zdůrazňuje, že „krizová intervence má být zasaženým poskytována zejména rychle a nezprostředkovaně. Ti, jenž vyhledají formální krizovou pomoc, by se neměli setkat s překážkami ve smyslu získávání dalších doporučení či zprostředkovávání kontaktu s dalšími osobami nebo institucemi“.

Krizová intervence úzce souvisí s psychoterapií a zásady práce psychoterapeuta se velmi často prolínají se zásadami a náplní práce krizového pracovníka. Účelem psychosociální spolupráce a krizové intervence je dle Baštecké vzbudit v zasažených přesvědčení, že na to nejsou sami a že společně to zvládnou. (Baštecká, 2010, online) Cílem krizové intervence tedy je, aby jedinec s pomocí krizového pracovníka uměl a chtěl plánovat svou budoucnost, přičemž úkolem krizového pracovníka je podpora kompetencí a samostatnosti jedince. Dle Pešatové a Švingalové (2005, s. 21) „je základem úspěšné krizové intervence změna pohledu na krizi samotnou“. Knoppová k tomuto uvádí, že „perspektivním cílem je pracovat s blízkou budoucností klienta a pokud to je dle situace možné, tak ho vést a směřovat k dalším možnostem řešení a k uvědomění si toho, které konkrétní chvíle v jeho životě ke krizové situaci vedly a které s ní souvisí“. (Knoppová a kol., 1997, s. 40)

Formy krizové intervence dělí např. autor Mlčák (2011) podle druhu kontaktu intervenanta s klientem a dělí ji na dvě hlavní skupiny – formu prezenční a distanční. Do prezenční formy řadí krizovou intervenci tzv. tváří v tvář, která je založena na osobním kontaktu intervenanta s klientem a může mít formu ambulantní, lůžkovou nebo mobilní. Distanční forma je charakteristická zprostředkováním kontaktu mezi interventem a klientem technickými prostředky, zejména prostřednictvím internetu a telefonu, např. linka pomoci v krizi. Terénní krizová intervence je specifická tím, že krizový pracovník navštíví klienta v místě, kde je to v tu chvíli potřeba. Tyto krizové intervence probíhají v rámci Policie ČR nejčastěji a jsou realizovány přímo v terénu, kde mimořádná událost vznikla.

2.2 Činnost Policie ČR ve vztahu k obětem TČ

Obětí trestného činu se zabývá viktimologie. Název je odvozen od latinského slova „*victima*“ (oběť) a řeckého „*logos*“ (věda, nauka), tedy jednoduše řečeno nauka o obětech. Viktimologie je relativně nová disciplína. Zkoumá oběti trestných činů především z pohledu změn v chování a prožívání těch, kteří se stali obětí trestného činu. Vypracovává a předkládá poznatky o tom, jak se lze účinně vyhnout roli oběti a jakými preventivními opatřeními lze snížit riziko ohrožení na minimum. V rámci viktimologie je zkoumána také problematika právní a psychologické pomoci obětem trestných činů. V širším pojetí se viktimologie vztahuje kromě obětí trestných činů i na oběti přírodních katastrof, hromadných neštěstí, či teroristických útoků. (Čírtková, 2004)

V zákoně č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, je v ust. § 2 oběť definována jako „fyzická osoba, které bylo trestným činem způsobeno ublížení na zdraví, majetková či nemajetková újma a na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil. Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považuje se za oběť též její příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner nebo druh, je-li osobou blízkou“. Cílem zákona o obětech trestných činů je zlepšit postavení obětí zejména proto, aby s nimi bylo zacházeno s respektem k jejich osobnosti, a citlivě s ohledem na situaci, v jaké se nikoliv vlastní vinou nachází. Jednat s nimi způsobem, který jim nepřivodí další újmu a poskytnout jim pomoc v případech, kdy to potřebují. Dále zajistit, aby v průběhu trestního řízení měli dostatek informací o svých právech i o případu, a aby každá oběť měla možnost v trestním řízení vyjádřit svůj názor na věc. Zákon o obětech trestných činů uvádí celou řadu práv pro potenciální oběti, mezi které patří např. právo na poskytnutí odborné pomoci, právo na informace, právo na ochranu před hrozícím nebezpečím, právo na ochranu soukromí, právo na ochranu před druhotnou újmou, či právo na peněžitou pomoc. Dále upravuje právo na poskytování peněžité pomoci obětem trestných činů a vztahy mezi státem a subjekty, které poskytují služby obětem trestných činů. Oběť je vždy konkrétní fyzická osoba. Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů definuje v ust. § 2 odst. 4 také pojem zvlášť zranitelné oběti. Jedná se zejména o:

- dítě (osobu mladší 18 let);
- osobu, která je vysokého věku, nebo je postižena fyzickým, mentálním nebo psychickým handicapem nebo smyslovým poškozením;

- oběť trestného činu obchodování s lidmi nebo oběť teroristického útoku;
- oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, nebo trestného činu, který zahrnoval násilí či pohrůžku násilím. (Gřivna, 2013, online)

Viktimizaci lze chápat jako proces, v průběhu kterého se z potenciální oběti stává oběť skutečná. (Bělík a kol, 2017, s. 58) Tento proces má dvě základní fáze, a to primární a sekundární viktimizaci. „Újmu způsobenou kriminálním chováním pachatele v bezprostřední souvislosti s trestným činem označujeme za primární viktimizaci“. (Bělík a kol., 2017, s. 59) Následky viktimizace jsou pro každou oběť individuální a jsou ovlivňovány mnoha různými okolnostmi. Může se jednat o okolnosti vnějšího charakteru, například reakce jiných lidí, nebo okolnosti týkající se samotné oběti, například věk, pohlaví, její reakce na trestný čin. Viktimizace je pro oběť vždy stresující a zatěžující zejména proto, že je nečekaná a nelze se na ni připravit.

Sekundární viktimizaci neboli druhotnou újmu, lze chápat jako důsledek reakce okolí na situaci, která se oběti přihodila a „zahrnuje vedlejší negativní důsledky spáchaného trestného činu, které nastaly až po jeho ukončení“. (Bělík a kol., 2017, s. 59) Následky sekundární viktimizace mohou být jak materiální, tak i psychické a často mohou způsobit horší traumatizující poškození, než jaké způsobí následky primární viktimizace. K těmto lze řadit například pocit bezpráví, který je způsobený nízkým trestem uloženým pachateli, pocit nedůstojnosti při necitlivě vedeném výslechu, či pocit izolace, kdy oběť odmítá kontakt s vnějším světem. Dle Valešové (2020) může být sekundárně viktimizována oběť vlastní rodinou, blízkým sociálním okolím, nebo také v rámci samotného trestního řízení ze strany policejních orgánů, ke kterému v řadě případů dochází již v momentě, kdy policista odmítá oběti uvěřit, co se jí stalo, projevuje nezáměr a klade oběti necitlivé otázky při nevhodně vedeném výslechu. Oběť při oznámení skutku spoléhá na to, že s ní bude jednáno s důvěrou a soucitem, často je rozrušena a otřesena. „Jestliže se ze strany policejních orgánů v této fázi vyskytnou necitlivé poznámky, nedůvěra, či dokonce zlehčování toho, co se oběti stalo, zanechává to velmi negativní stopy na psychice oběti a působí na ni nepříznivě ještě dlouho poté, co se staly“. (Valešová, 2020, online) Je tedy nezbytně nutné pro předcházení sekundární viktimizace oběti, aby byl výslech vedený mimořádně empatickou a profesně kvalifikovanou osobou, která disponuje osobnostními vlastnostmi pro daný úkon. Oběť musí vědět, že jí policie umí pomoci a pomůže. Z tohoto hlediska je pro policisty povinností znát zákon o obětech trestných činů, možnosti peněžité pomoci

obětem a znát potřebné subjekty, které poskytují odbornou pomoc obětem trestných činů. Je také důležité, aby bylo ve spolupráci s psychology prováděno školení policistů v oblasti psychologie a viktimologie, zaměřené přímo na sekundární viktimizaci. Jedna z výrazných možností pomoci obětem trestné činnosti je poskytnutí krizové intervence. Krizoví interventi, kterými jsou psychologové či speciálně školení policisté reagují na různorodé potřeby poškozených a poskytují informace jak o trestním řízení, tak o dalších možnostech odborné pomoci. Pomoc krizových interventů je směřována především na dobu bezprostředně po spáchání trestného činu, čímž výrazně přispívají ke snížení rizika sekundární viktimizace oběti. K sekundární viktimizaci velmi často dochází i prostřednictvím médií, které často popisují události zkresleně a nepravdivě. Pokud by média dodržovala etické principy, riziko způsobení sekundární újmy oběti by se tím také výrazně snížilo. Jedna z dalších možností ochrany oběti před sekundární viktimizací, je využití mediace. Mediace směřuje k urovnání sporu mezi pachatelem a obětí a měla by pomoci ke zmírnění následků způsobených trestným činem. Základním principem mediace je především dobrovolnost, která je nutná jak na straně oběti, tak pachatele. Mediátor mezi oběma stranami zásadně vystupuje jako nestranný a nezaujatý prostředník. „Při mediaci má oběť možnost dát průchod svým emocím, což může napomoci k uvědomění vlastní zodpovědnosti pachatele“. (Valešová, 2020, online)

2.3 Formy pomoci obětem ze strany Policie ČR a Bílého kruhu bezpečí

Problematika týkající se pomoci obětem trestných činů je téma neustále aktuální a diskutované, na které reaguje také systém psychologické pomoci policie. Psychologická pomoc spočívá zejména v přímé krizové intervenci, kterou zajišťuje krizový intervent policie, a který dále v případě potřeby zprostředkovává kontakty mezi obětí a organizacemi k následné psychologické, psychosociální nebo sociálně-právní pomoci.

Vznik systému psychologické pomoci Policie ČR obětem trestných činů, výrazně podpořilo Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie 2001/220/SV ze dne 15. března 2001 o postavení oběti v trestním řízení a dále také Programové prohlášení Vlády ČR ze dne 4. srpna 2010. Systém pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí

je v rámci Policie ČR legislativně upraven ZPPP č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí a vznikl ve spolupráci s Bílým kruhem bezpečí. Nestátní a nezisková organizace Bílý kruh bezpečí poskytuje pomoc obětem trestných činů od r. 1991. Bílý kruh bezpečí je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb a v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů ministerstva spravedlnosti. Dále je členem organizace Victim Support Europe se sídlem v Bruselu. Vedle své primární služby, kterým je komplexní kombinované poradenství psychosociální a právní, začal Bílý kruh v průběhu devadesátých let minulého století nabízet i služby nadstandardní, jako je například doprovod obětí a pozůstalých k jednotlivým procesním úkonům včetně hlavního líčení u soudu, vlastní krátkodobý terapeutický program, pobytové psychorekondiční služby, okamžitou peněžitou pomoc ze soukromého nadačního fondu nebo výjezdy do místa bydliště. Tyto služby jsou určeny především extrémně traumatizovaným a zranitelným obětem a pozůstalým po obětech. Služby Bílého kruhu bezpečí poskytují především dobrovolníci z řad právníků, psychologů, sociálních pracovníků a psychiatrů.

Policie ČR a Bílý kruh bezpečí, uzavřeli mezi sebou dohodu o poskytování pomoci obětem trestných činů a osobám zvláště traumatizovaným trestnými činy. Tato dohoda byla podepsána dne 13.8.2010 genmjr. Mgr. Oldřichem Martinů, tehdejším policejním prezidentem a Mgr. Petrou Vitoušovou, prezidentkou Bílého kruhu bezpečí. Upravuje společný postup při zprostředkování rychlé, odborné a bezplatné pomoci oběti a pozůstalým po obětech násilné a úmyslné trestné činnosti. Předmětem dohody je úprava postupu při zprostředkování a předávání osobních údajů, potřebných k tomu, aby mohla být zajištěna adekvátní nabídka pomoci. Předávání údajů probíhá tím způsobem, že krizový intervent policie nabídne oběti možnost zprostředkování kontaktu Bílému kruhu bezpečí za účelem přímé, neprodlené, odborné a bezplatné pomoci z jejich strany. Předání osobních údajů však musí být učiněno na základě svobodného a dobrovolného projevu vůle oběti trestného činu a osoby zvláště traumatizované trestným činem. Zjištěné údaje se následně předávají výhradně telefonicky na non stop linku telefonické krizové pomoci Bílého kruhu bezpečí. Klíčoví sociální pracovníci Bílého kruhu bezpečí, tzv. případoví manažeři sídlí po celé ČR a díky podepsané dohodě mezi Policií ČR a BKB, dokážou zajistit pomoc velmi rychle, která je samozřejmě nejúčinnější. (Helebrantová, 2015, s. 70) Konkrétní nabízená pomoc Bílého kruhu bezpečí a nabídka toho, co mohou oběti od kontaktu očekávat je uvedena např. na internetových stránkách

www.bkb.cz, či ve sborníku „Pomáháme společně“, kde je uvedeno, že pomoc Bílého kruhu bezpečí je poskytována prostřednictvím:

- linky pomoci obětem kriminality a domácího násilí na bezplatné nonstop lince číslo 116 006;
- celostátní sítě poraden;
- centrály v Praze a její nonstop linky 257 317 110;
- intervenčního centra v Ostravě.

Od kontaktu s BKB lze očekávat:

- poskytnutí bezpečného prostoru a podpory při ventilaci emocí (stud, ponížení, lítost, hněv, pocit viny atd.);
- zmapování individuální situace, utřídění cílů a problémů;
- obnovu pocitu bezpečí;
- prověření základních potřeb (zdraví, bydlení, finance);
- stanovení priorit, první nezbytné kroky k nápravě škod;
- pomoc při hledání strategií (krátkodobých i dlouhodobých);
- informování o navazujících službách, doporučení, či zprostředkování takové služby;
- v mimořádně závažných případech nabídku nadstandardních služeb BKB.

Poskytovaná pomoc s úplnou samozřejmostí respektuje individualitu a potřeby oběti a přihlíží také k okolnostem trestného činu. (Štorková, 2015, s. 72-73)

3 Oddělení psychologických služeb Policie ČR a jejich činnost

Pracoviště psychologů Policie ČR jsou zařazena v personálních odborech jednotlivých krajských ředitelství policie, v útvech policie s celostátní působností, případně v dalších organizačních článcích policie. Organizační strukturu pracoviště psychologů tvoří nejen psychologové, ale také asistent psychologa, který zabezpečuje administrativní činnosti spojené s činností pracoviště psychologa. Za zvláštní zmínku pak stojí pracoviště psychologů při Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy ve vzdělávacích zařízeních Praha a Brno. Psychologové v těchto vzdělávacích zařízeních propojují poskytování psychologických služeb s výukou psychologie a její metodikou u nově nastupujících policistů, což je pro výuku a rozvoj nových, nezkušených policistů velmi důležité.

Pracovní činnost psychologů je velmi potřebná na každém ředitelství policie a je jeho nedílnou součástí. Psychologové zde provádějí činnosti zejména v oblasti personálního výběru, poskytují psychologickou péči policistům a zaměstnancům a asistují při výkonu policejních činností, což jsou tři základní pilíře činností, které jsou definovány v platné koncepci poskytování psychologických služeb v Policii České republiky. Pro tuto práci je podstatnou informací to, že vedou a metodicky řídí tým krizové intervence pro oběti trestných činů a mimořádných událostí. Dále psychologové vykonávají činnost lektorskou a přednáškovou, při plnění úkolů spolupracují s útvary a organizačními články policie a rozvíjejí spolupráci s dalšími bezpečnostními sbory a mimorezortními organizacemi. Z tohoto výčtu činností psychologů u PČR je zřejmé, že jejich práce je velmi rozsáhlá, náročná, všestranná a komplexní. Ke všem výše uvedeným pracovním povinnostem psychologů v rámci PČR je důležité zmínit, že navíc musí průběžně prohlubovat svou odbornost a kvalifikaci, účastnit se např. odborných stáží, psychoterapeutického výcviku, vzdělávacích programů, odborných seminářů, kurzů a konferencí s psychologickou tematikou. (čl. 4, 5 ZPPP 231/2016)

Dle autorky Čírtkové (2015) se první činnost psychologů v rámci policie datuje do období první republiky, kdy psychologové posuzovali, zda jsou zájemci o službu u četnictva psychicky způsobilí. Od té doby se činnost psychologických pracovišť výrazně změnila, značně rozšířila a zkvalitnila. Jedna z nejčastějších činností psychologických pracovišť je tedy provádění psychologického vyšetření ke zjišťování osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v policii,

dále k posuzování vhodnosti a vzájemnému srovnávání posuzovaných osob v rámci výběrového řízení, nebo k posouzení charakteristik osoby pro zařazení do týmu, zařazení na pracovní místo, či k výběru policisty do zahraniční mírové operace. Materiály shromážděné za účelem provedení a vyhodnocení psychologického vyšetření či přezkumného řízení tvoří psychologickou dokumentaci, do které smí nahlížet jen psycholog, popřípadě asistent psychologa a posuzovaná osoba.

Možnosti psychologické péče v rámci policie jsou ukotveny v čl. 15 ZPPP č. 231/2016 o psychologických službách. Psychologickou péčí se zde rozumí činnost, při které psycholog poskytuje policistům a zaměstnancům zejména následující pomoc:

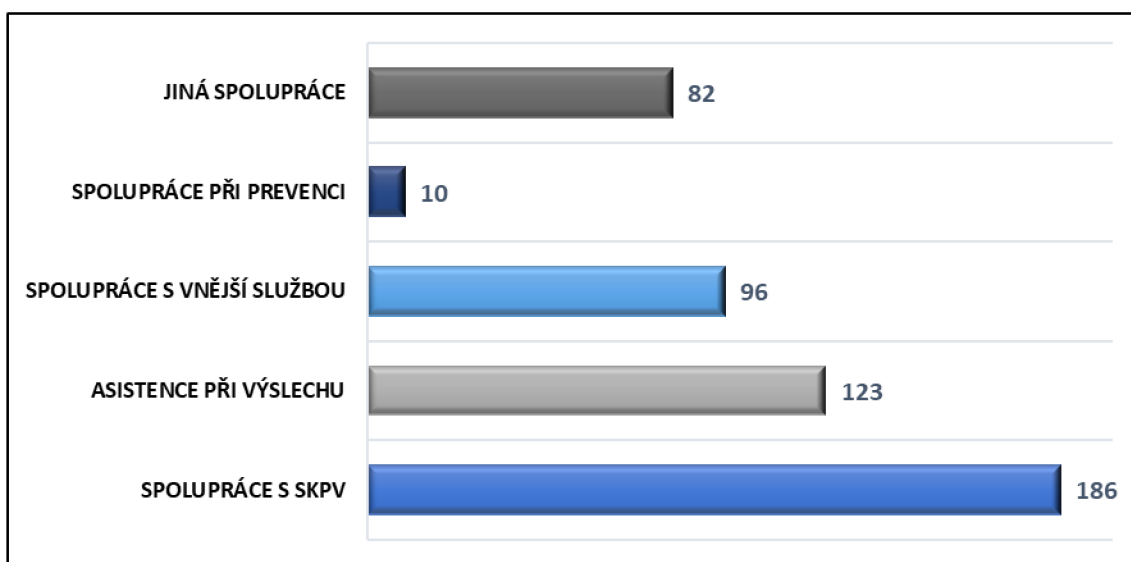
- a) konzultační a poradenskou činnost zaměřenou na poskytnutí krátkodobé podpory při řešení konkrétního a aktuálního problému;
- b) psychoterapii, kterou se pro účely tohoto pokynu rozumí systematické (krátkodobé nebo dlouhodobé) použití psychoterapeutických postupů k řešení duševních obtíží nebo problémů běžného života;
- c) krizovou intervenci, kterou se pro účely tohoto pokynu rozumí krátkodobá specializovaná pomoc poskytovaná za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí a obnovení psychické rovnováhy; krizová intervence je poskytována například formou první psychické pomoci, krizově intervenčního rozhovoru nebo zprostředkováním kontaktů k získání další odborné pomoci;
- d) supervizi, kterou se pro účely tohoto pokynu rozumí činnost zaměřená na osobní a profesní růst, zlepšení připravenosti pro zvládání náročných situací, upevňování žádoucích a funkčních postojů a vzorců chování, rozvoj sebereflexe a schopnost zvládání stresu, posilování motivace a spokojenosti z vlastní práce a prevenci syndromu vyhoření;
- e) vzdělávací činnosti zaměřené na zátěžové situace a nácvik dovedností k jejich zvládnutí;
- f) činnosti ke zkvalitňování týmové spolupráce a budování týmů.

Cílem psychologické péče je psychická stabilita policistů a zaměstnanců, rozvoj jejich schopností a zkvalitňování jejich práce v týmu. Tato péče probíhá diskrétně a na základě dobrovolnosti. V čl. 17 ZPPP č. 231/2016 o psychologických službách je dále popsána činnost psychologické asistence v rámci policie. Asistenci psychologů při výkonu služby využívají policisté velmi často a s povděkem. Jedná se o činnost,

při které psycholog asistuje policistům a poskytuje jim psychologický servis v různých oblastech výkonu služby. Jedná se zejména o:

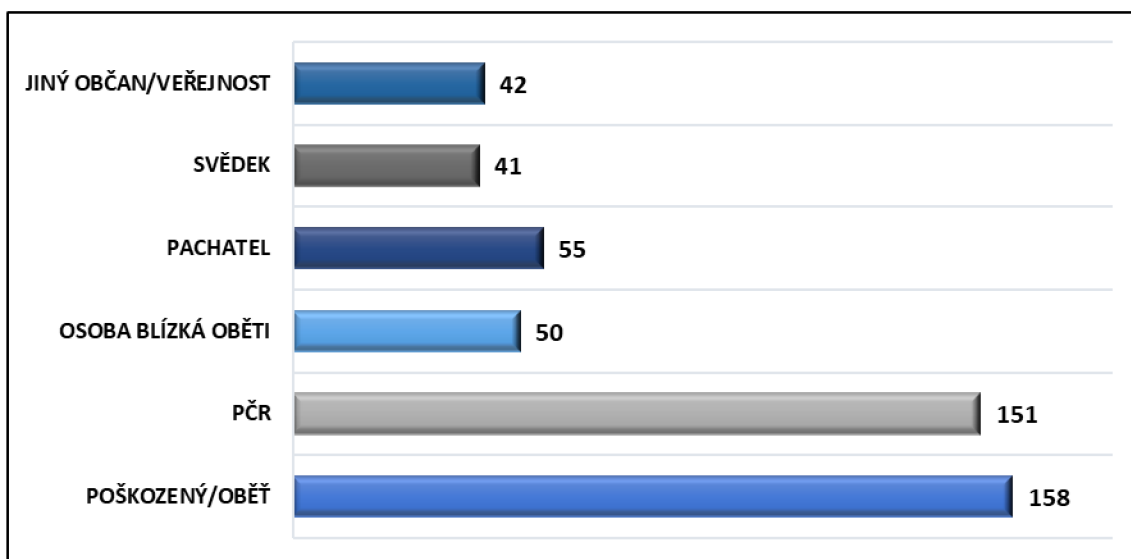
- a) komunikačně náročné situace s osobami z řad veřejnosti;
- b) výcvik policistů;
- c) provádění úkonů v rámci přípravného řízení podle trestního řádu;
- d) preventivní aktivity policie vůči veřejnosti.

Cílem psychologické asistence je odborná podpora policejních činností, při kterých lze aplikovat odborné psychologické poznatky. Ve výroční zprávě oddělení vedoucího psychologa policejního prezidia z r. 2020 je uvedeno, že psychologové v r. 2019 poskytli asistenci při výkonu policejních činností ve 497 případech a těmto činnostem se věnovali celkem 1750 hodin. Z následujícího grafu č. 1 je patrné, že nejčastěji byli psychologové žádáni o spolupráci se službou kriminální policie a vyšetřování a o asistenci u výsledku.



Graf 1- Počet asistencí dle typu poskytnuté služby (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)

Z uvedených hodnot v následujícím grafu č. 2 lze konstatovat, že výše uvedená spolupráce a asistence psychologů se nejčastěji zaměřovala na poškozené osoby, tedy oběti.



Graf 2 - Počet asistencí dle subjektu (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)

K nepřetržitému poskytování krizové intervence obětem trestných činů, obětem mimořádných událostí a dalším osobám zasaženým trestnou činností nebo mimořádnými událostmi se pak využívá systém krizové intervence, který spolu s mnoha dalšími systémy zaštitují také psychologové. Jedná se např. o systém kolegiální podpory, či systém linky pomoci v krizi.

3.1 Systém kolegiální podpory Policie ČR

Jak již bylo zmiňováno v samotném úvodu této práce, služba u Policie ČR je mnohdy velmi náročná. Proto i ti, kteří pomáhají a chrání druhé, potřebují sami občas pomoc, nebo alespoň psychickou podporu nejen při řešení pracovních, ale i osobních problémů. Policisté jsou při své práci často vystaveni nadměrné psychické zátěži. Takovou zátěž pojmenovává autorka Čírtková jako „policejní stres“ a popisuje ho jako „takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím“. (Čírtková 2004, s. 129) Potřeba zřízení systému kolegiální podpory byla tedy velmi žádaná. Tento systém vznikl u Policie ČR v roce 2016. Nahradil tak systém posttraumatické intervenční péče, který byl zřízen na základě ZPPP č. 129/2001 o systému poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů. Tato změna systému byla zdůvodněna tím, že stávající systém posttraumatické

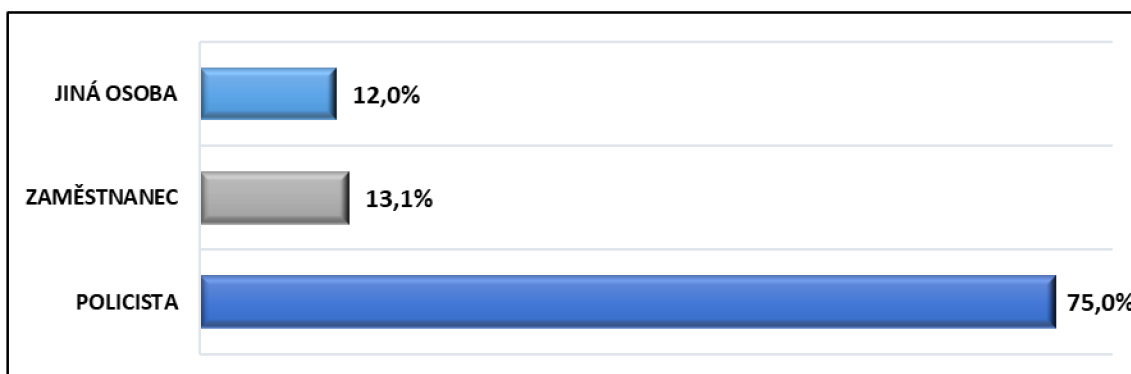
intervenční péče se zaměřoval hlavně na zpracování akutních traumatických zážitků, avšak policisté se přitom potýkají zejména s problémy v podobě dlouhotrvajícího a nahromaděného stresu než akutním traumatem. (Vymětal 2012)

V r. 2016 tedy došlo přijetím ZPPP č. 231/2016, o psychologických službách k mnoha změnám. Většina krajských ředitelství je relativně na začátku v budování systému kolegiální podpory, některá však zatím stále nemohou zahájit potřebné aktivity z personálních důvodů. Vedoucí psycholog policejního prezidia plk. Mgr. Vladimír Voska ve výroční zprávě z r. 2019 zdůrazňuje, že systému kolegiální podpory bude i nadále věnována velká pozornost a bude mu poskytována i ze strany policejního prezidia veškerá možná součinnost při jeho rozvoji. V ZPPP č. 231/2016 o psychologických službách v čl. 18 odst. 1 je kolegiální podpora definována jako „poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, popřípadě jejich blízkým osobám, kteří jsou v komplikované, psychicky náročné životní situaci“. Podpora je poskytována policejními psychology nebo tzv. peery, což jsou odborně vyškolení policisté nebo zaměstnanci policie zařazení na základních útvarech Policie ČR, kteří mají podobné životní i profesní zkušenosti jako ti, kteří kolegiální podporu potřebují. Podpora spočívá zejména v nabídce rozhovoru, sdílení pocitů a problémů, popřípadě v nabídce zprostředkování psychologické pomoci u dalších odborníků. Cílem systému je předcházet rozvoji psychických obtíží policistů a zaměstnanců a rozšířit možnost psychické podpory. Ve výroční zprávě 2019 Voska uvádí, že v roce 2018 byla poskytnuta kolegiální podpora dvojnásobně vícekrát, nežli v r. 2017 a dále z poslední výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa policejního prezidia z r. 2020 lze konstatovat, že v r. 2019 proběhlo celkem 1842 rozhovorů s 811 příjemci kolegiální podpory, což je vůbec nejvíce od vzniku systému. Z těchto údajů je tedy patrné, že systém kolegiální podpory se neustále rozvíjí a jeho význam a využití roste. Z následujícího grafu č. 3 je zřejmé, že nejčastěji řešená je problematika osobní, rodinná a pracovní.



Graf 3 - Řešená problematika v rámci kolegiální podpory (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)

Ve většině případů byli příjemci kolegiální podpory policisté. Poměr poskytnuté podpory civilním zaměstnancům Policie ČR a rodinným příslušníkům všech zaměstnanců Policie ČR je vyrovnaný. Toto lze vidět přehledně v následujícím grafu č. 4, příjemci kolegiální podpory.



Graf 4 - Příjemci kolegiální podpory (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)

3.2 Telefonická krizová intervence Policie ČR

Dne 14. listopadu r. 2002 v návaznosti na původní posttraumatickou intervenční péči začala psát svou historii na telefonním čísle 973834688 anonymní, profesionální bezplatná Linka pomoci v krizi, která poskytuje policistům a jejich rodinným příslušníkům psychologickou pomoc po telefonu. Hlavním důvodem jejího vzniku byla relativně vysoká čísla sebevražd policistů a skutečnost, že se policisté často

neměli na koho obrátit v případě setkání s traumatickou událostí. Dnes je linka zapojena také do podpory systému krizové intervence a systému kolegiální podpory. Intervent se zde ochotně věnuje komukoliv, kdo se na linku obrátí v jakoukoliv denní i noční dobu. Služba není určena jen pro policisty a zaměstnance policie, ale také pro hasičský záchranný sbor, vězeňskou službu, celní správu, armádu, či generální inspekci bezpečnostních sborů a jejich blízké. Někdy může být velmi těžké se svěřit se svým problémem, ale sdílení toho, co tíží, pomáhá.

Není problém, se kterým by nebylo možné na linku zavolat, neboť pokud není pracovník schopen sám pomoci, odkáže volajícího na jiného odborníka. Obecně nejvíce využívají linku lidé s problémy osobními, pracovními, či rodinnými. Jak již bylo uvedeno, linka je anonymní a profesionální. Intervent se neptá na jméno, odkud volající je, nebo kde slouží. Nevedou se zde žádné statistiky, ani záznamy. Smyslem telefonické krizové intervence není nic nařizovat, dávat univerzální rady, nebo po někom pátrat. Jejím cílem je podporovat funkční strategie zvládnání náročných situací, provázet volajícího a společně s ním hledat vhodná řešení, poskytovat informace, kontakty a zejména psychickou podporu. Tým konzultantů na lince je složený z psychologů, bývalých policistů, nebo příslušníků z jiných sborů, zejména však z odborníků na krizovou intervenci a zaměstnanců policejního prezidia. Z výše uvedeného a také z textu předchozí kapitoly je zřejmé, že psychologická péče a pomoc policistům, ze strany zaměstnavatele není opomíjená, ba naopak je poměrně dobře zabezpečena.

3.3 Systém krizové pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí

Činnost krizové intervence policie je definována v ZPPP č. 231/2016, o psychologických službách jako krátkodobá specializovaná pomoc poskytovaná za účelem redukce nepříznivých psychických následků způsobených traumatizující událostí a obnovení psychické rovnováhy. Krizová intervence je poskytována například formou první psychické pomoci, krizově intervenčního rozhovoru nebo zprostředkováním kontaktů k získání další odborné pomoci. Příjemci krizové intervence a psychologické pomoci jsou uvedeni v ZPPP č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí. Zde je konkrétně uvedeno, že krizová intervence a psychologická pomoc se poskytne:

- pozůstalým po obětech úmyslných násilných trestných činů s následkem smrti;
- obětím pokusu trestného činu zabití nebo vraždy;
- obětím, kterým byla jiným úmyslným násilným trestným činem způsobena těžká újma na zdraví;
- obětím trestného činu znásilnění;
- dítěti nebo seniorovi, na kterém je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost;
- osobě hendikepované, případně jiné sociálním vyloučením ohrožené osobě, na níž je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost;
- obětím trestných činů obchodování s lidmi;
- obětím domácího násilí či nebezpečného pronásledování;
- obětím trestných činů páchaných z nenávisti;
- obětím mimořádných událostí;
- obětím dopravních nehod, při kterých došlo k těžké újmě na zdraví nebo pozůstalým po obětech nehod s následkem smrti;
- rodinným příslušníkům pohřešované osoby, zejména u pohřešování dítěte;
- osobám, jimž je poskytována krátkodobá ochrana. (ZPPP č. 97/2010, čl. 3, odst. 2)

Hlavním cílem a smyslem krizové intervence je co nejrychleji pomoci obětem a poškozeným po spáchání trestného činu, nebo mimořádné události, reflektovat jejich potřeby, poskytovat potřebné informace týkající se trestního řízení a následného vyšetřování věci ze strany policie a také zprostředkovat kontakt s Bílým kruhem bezpečí, nebo jinou vhodnou organizací. Primárním smyslem činnosti týmu krizové intervence v PČR je pomoci obětem, ale také usnadnit práci policistům, kteří se při řešení konkrétní události na místě mohou soustředit pouze na vyšetřování, zatímco se krizový intervent věnuje oběti, či poškozenému. Do jaké míry pomáhá činnost interventů policistům při práci na místě činu, či mimořádné události, bude nadále zjišťováno v praktické části této práce.

V praxi je realizován výjezd krizového intervenanta většinou tak, že zasahující policista z místa prověřované události v případě potřeby kontaktuje operačního důstojníka a vyžádá si na místo výjezd krizového intervenanta. Ideální je, pokud na místo události vyjíždí intervenanti dva, což ale není bohužel vždy možné. Interventy operační důstojník obratem telefonicky vyrozumí. Jména a telefonní číslo dosahujících interventů zjistí v systému plánování výjezdů PČR. Interventi poté ihned vyjíždí buď na místo

události, nebo na adresu, na kterou je operační důstojník s konkrétním požadavkem pomoci pošle. Čírtková (2015, s. 223) zdůrazňuje, že oběti trestného činu se mohou díky psychologické pomoci vrátit dříve do běžného života, pokud se jim odborné pomoci dostane včas a ve správném provedení. Každý intervent si je tohoto vědom a na místo události vyjíždí co nejrychleji. Musí si ale před výjezdem nejprve zjistit okolnosti případu a mít k výjezdu adekvátní informace. Je nutno ještě dodat, že krizoví interventi mají dosah v celé působnosti daného krajského ředitelství, tedy vyjíždí na místo mnohdy vzdálené i přes 100 km. Zda jsou dojezdové časy interventů z pohledu policistů zasahujících na místě události vyhovující, bude také zjišťováno v praktické části.

Vzhledem k tomu, že práce krizového interventa velmi často spočívá ve vyrozumění nejbližších o tragické události, většinou smrti někoho jim blízkého, vyjíždí tedy intervent často přímo do domovů pozůstalých po obětech trestných činů, či mimořádných událostí. Tuto činnost lze v praxi policejní krizové intervence řadit mezi nejvíce náročnou. Krizový intervent ví, že musí oznámit někomu takovou zprávu, kterou by on sám nikdy od nikoho slyšet nechtěl. Oznámit někomu, že přišel o milovanou osobu.

Krizová intervence probíhá v určitých etapách. První etapu lze charakterizovat jako zahájení krizové intervence. Dle Mlčáka (2011, s. 34) by měla tato etapa směřovat především k tomu, aby se podařilo identifikovat problém, který jedince trápí. Podle Špatenkové (2011, s. 17) je v této etapě nejdůležitější navázání kontaktu krizového interventa s klientem a vybudování dobrého vztahu. Dále považuje za důležité také to, aby se klient cítil bezpečně, protože pouze tak bude chtít v krizové intervenci pokračovat a spolupracovat. Také však zdůrazňuje, že pocit bezpečí musí být oboustranný a že i krizový intervent se v přítomnosti klienta musí cítit bezpečně.

Druhá etapa krizové intervence tzv. etapa realizace je zaměřená především na získávání informací. Pro tuto etapu je typické posouzení problému klienta a jeho aktuálního psychického stavu, zvážení dostupných možností k dosažení pozitivních změn v jeho chování a prožívání. (Mlčák, 2011, s. 34) Podle Špatenkové by krizový intervent v této etapě měl určit co, kde a kdy danou krizi vyvolalo. Intervent by se měl zaměřit zejména na to, v jakém současném psychickém stavu se klient nachází, jestli vykazuje vzniklá krize určitou shodu s minulými zážitky, jaká byla klientova adaptabilita ještě před vznikem krize, zjistit jeho sociální fungování. (Špatenková 2011, s. 18)

Nabyté informace pak mohou pomoci krizovému interventovi zjistit, jak je krize vážná, co bylo její příčinou a za jakých okolností k ní došlo. V této fázi je vhodné klientovi nabídnout zprostředkování kontaktu s externí organizací zajišťující odbornou pomoc, zejména s Bílým kruhem bezpečí.

Třetí fází je ukončení krizové intervence, kterou Špatenková však doporučuje až tehdy, je-li klient stabilizován, přičemž důležité je ukončit krizovou intervenci až ve chvíli, kdy si klient plně uvědomuje, co krizi vyvolalo a jak ji má překonat. (Špatenková 2011, s. 19) Krizový intervent při ukončení intervence vždy zvažuje a posuzuje, zda je již jedinec natolik klidný a vyrovnaný, že již jeho pomoc a přítomnost nepotřebuje a může intervenci ukončit. Ve spoustě případů, obzvláště jedná-li se o traumatizující událost, je vhodné zajistit oběti, či poškozené osobě přítomnost někoho z rodiny nebo jeho blízkých přátel. Toto je v policejní praxi realizováno poměrně často a každý z interventů je vyškolen k tomu, aby neopouštěl člověka bez zajištěné podpory další osoby. Z policejní praxe je známo, že některé intervence trvají „pouze“ hodinu, či dvě, některé ale i mnoho hodin až dní.

3.4 Krizový intervent Policie ČR

Pomáhající profese popisuje Hartl jako „souhrnný název pro profese, které se zaměřují na pomoc druhým, pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí, používají k tomu metody a techniky jednotlivých profesí“. (Hartl, 2004, s. 188) Na základě znění této definice lze konstatovat, že policejní práci a obzvláště pak práci krizových interventů v PČR lze řadit k pomáhajícím profesím. K tomuto Opatrný a kol. uvádí, že „pomáhající vztah krizového intervenanta je založen na pravdivém zájmu a porozumění, tzv. naslouchání s otevřeným srdcem. Intervent je v roli pomáhajícího, kdy potřebnému pomáhá sdílet s ním jeho problémy, starosti a úzkosti, společně odžívá klientovi těžkosti, nepříznivé životní situace či krize“. (Opatrný a kol. 2012, s. 94) V rámci Policie ČR je v současné době aktivních 243 krizových interventů. V Královéhradeckém kraji je součástí týmu 36 proškolených krizových interventů.

Krizovým interventem policie ČR se dle ZPPP č. 231/2016 o psychologických službách rozumí policista nebo zaměstnanec řádně vyškolený v krizové intervenci, který je na návrh koordinátora systému krizové intervence jmenován ředitelem krajského ředitelství policie k plnění úkolů krizového intervenanta a psycholog ve služebním poměru

zařazený v oddělení psychologických služeb. Jedná se o policisty a občanské zaměstnance, kteří tuto činnost vykonávají dobrovolně a nad rámec svých pracovních povinností a jsou připraveni nepřetržitě a bezprostředně po mimořádné události krizovou intervencí poskytnout. Kompetence, činnosti a úkoly krizových interventů jsou v uvedeném závazném pokynu stanoveny následovně:

- krizový intervent informuje oběť o možnostech poskytnutí psychologické, psychosociální nebo sociálně právní pomoci, kterou mu může poskytnout organizace, která se na daný problém specializuje;
- naváže-li krizový intervent s obětí důvěrný vztah a pozná, že oběť o jeho pomoc stojí a má zájem o spolupráci, předá oběti kontakt na svou osobu, aby mohli být v telefonickém kontaktu;
- vždy, když krizový intervent poskytne psychologickou pomoc, musí o celé věci informovat pracovníka krizové intervence, který v tu dobu vykonává službu v rámci nepřetržité telefonické podpory;
- zjistí-li krizový intervent, že pro pomoc oběti nemá dostatečné informace a odbornost, spojí se se skupinou krizové intervence, kde získá potřebné odborné rady, popřípadě kontakty na další krizové interventy nebo externí organizace;
- poskytuje-li krizový intervent psychologickou pomoc na místě trestného činu nebo mimořádné události, spolupracuje s příslušníky policie, psychologickou službou a zasahujícími pracovníky Hasičského záchranného sboru České republiky, pracovníky zdravotnické záchranné služby, případně s dalšími pracovníky složek Integrovaného záchranného systému České republiky;
- krizový intervent je povinen vzdělávat se v oblasti psychologické pomoci.

(ZPPP č. 231/2016 o psychologických službách)

Takto je popsána činnost krizového intervenanta v ZPPP v rámci policie ČR, avšak k tomu, aby se mohl stát zaměstnanec policie krizovým interventem, musí mít vhodné předpoklady a osobnostní způsobilost. Na tyto pracovníky jsou kladeny specifické a mimořádně vysoké nároky. Ne každý má dar empatie, který je velmi důležitý při krizové intervenci. Velmi potřebné a žádané je umění komunikace, aktivního naslouchání, schopnost spolupráce, vyjádření emocionální podpory a zvýšená odolnost vůči stresu. Opatrný (2012, s. 93) uvádí, že pro policejního krizového intervenanta je důležité vnímat klienta jako člověka, ne jako případ, přičemž „intervent přistupuje ke klientovi s ochotou pomoci překonat jeho tíživý stav a je si vědom toho, že jde o službu,

kteřá má základ v důvěře, a je otevřený k jeho obtížím a k vnitřnímu světu“. Je tedy nutné, aby policista nebo občanský zaměstnanec policie, který se chce stát součástí týmu krizové intervence, nejprve absolvoval ústní pohovor u psychologa daného krajského ředitelství a následně se účastnil dvoudenního základního školení, kde jsou mimo jiné nacvičovány také modelové situace z prostředí krizové pomoci a hodnocena jeho psychická zdatnost. Poté psycholog rozhodne o vhodnosti uchazeče jako krizového intervenanta. Každý krizový intervent v rámci policie je tedy psychologem a lektorem systému proškolen a vycvičen a po absolvování výcviku v dovednosti poskytnutí psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí mu je oddělením psychologických služeb vydáno osvědčení. Další vzdělávání a různá školení spojená s praktickým nácvikem v oblasti krizové intervence probíhají neustále a opakovaně. Dle Špatenkové je krizová intervence speciální pomáhající profese, ale dodává, že „kromě profesionálů se mohou v krizové intervenci uplatňovat i laici, kteří sice nesplňují kvalifikační požadavky na odborné vzdělání, ale taktéž procházejí specializovaným výcvikem krizové intervence“. (Špatenková, 2004a, s. 43) Zároveň je velmi důležité, aby krizový intervent, který se často a pravidelně setkává s neustálým neštěstím, smutkem, beznadějí a zoufalstvím byl psychicky odolný, dokázal se od zátěžové situace oprostít a byl tak schopen poskytnout kvalitní a odbornou psychologickou pomoc těm, co ji potřebují a naléhavě na ni čekají. Intervenční péče krizových interventů policie je určena pro strádající lidi, kteří byli v nedávné době vystaveni závažné mimořádné události, což ale neznamená, že každý, kdo mimořádnou událost prožívá, bude o intervenci stát. Krizoví intervenanti tedy nevnucují svou pomoc lidem, kteří ji nechtějí, ale jsou dostupní pro ty, kteří o ni stojí.

Závěrem této podkapitoly je potřeba uvést, že práce krizových interventů v PČR je velmi obětavá, vstřícná, náročná a důležitá. Krizoví intervenanti policie jsou na telefonu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, ochotni kdykoliv a kamkoliv k mimořádné události v rámci příslušného kraje vyjet, pokud je operační důstojník o výjezdu informuje. K tomuto účelu se využívá tzv. plán výjezdů, do kterých se jednotliví intervenanti zapisují na konkrétní dny ve dvojicích tak, aby byla zajištěna nepřetržitá a okamžitá krizová pomoc pro toho, kdo ji potřebuje.

3.5 Krizová intervence – vyrozumění a péče o pozůstalé při náhlém úmrtí

Krizoví interventi policie se ve své práci často setkávají se situací, kdy náhle zemře člověk, a to jakéhokoliv věku. Ať už se jedná o následek sebevraždy, vraždy, dopravní nehody, či jiné tragické události, vždy se bolestně dotkne dalších členů rodiny, partnera, dětí, prarodičů, přátel i spolupracovníků. Současně se také silně dotkne těch, kteří na místě takové události zasahují. Krizový intervent při takové situaci poskytuje první psychickou pomoc na místě, kde zemřel člověk a na ni navazuje psychosociální podpora, případně vyrozumění o události také rodině zemřelého. (Hrušková, Bačovský, 2015) Takto probíhající intervence je v rámci policie nejobvyklejší. Zjištěné poznatky o počtu a četnosti konkrétních událostí, při kterých je poskytována intervence v rámci policie, budou uvedeny v praktické části práce.

Smrt blízkého a milovaného člověka znamená vždy extrémně silný zásah do života dalších lidí. V jediný okamžik se jim zhroutí svět a vše se změní. Uvědomí si, že milovaný člověk se již nikdy nevrátí, že ho nelze obejmou a že už mu nejde nic říct. Každý na smrt blízké osoby reaguje jiným způsobem a také se s ní jinak vyrovnává. “Na ztrátu milované osoby nelze nikdy zapomenout, je pouze možné ji akceptovat a naučit se s ní žít“. (Kloubek a kol., 2011, s. 5) Pozůstalí reagují na oznámení o úmrtí někoho blízkého různě, nicméně i přes individuální odlišnosti je reakce velmi podobná a projevuje se v rovině sociální, emocionální i psychosomatické. Typická reakce je ochromení, emocionální strnulost, smutek, žal, beznaděj, bezradnost i hněv. (Kloubek a kol., 2011) Truchlení si vyžaduje svůj čas, je to přirozený proces, který je u každého jinak dlouhý a nedá se dopředu odhadnout. Nejnáročnější je většinou první rok, neboť blízký zažívá např. poprvé svátky, rodinné oslavy, roční období bez svého blízkého. Péče krizového interventa v prvních minutách a hodinách má výrazný vliv na to, jak se pozůstalí budou v budoucnu s událostí vyrovnávat a zda se u nich nerozvine posttraumatická stresová porucha.

Pozůstalí i zasažení takovou traumatizující událostí mnohdy využívají obranné mechanismy, které chrání jejich psychiku před zhroucením. Tyto mechanismy jsou neuvědomované, popírají realitu a nejsou používány záměrně. Proto není vhodné tyto mechanismy vyvracet a příliš rychle a násilně se jich zbavovat, ať už se jedná o popření, regresi, racionalizaci, či jiné mechanismy. (Hrušková, Bačovský, 2015)

Hrušková a Bačkovský (2015, s. 19) uvádějí nejčastější fáze, které zasažení prožívají po zprávě o ztrátě, či jiné tragické události. Tyto fáze se mohou vracet, střídat, či prolínat, a to i v rámci několika hodin, či dní. Jedná se o:

- negaci, šok, popření (*ne, to ne, to není možné, to musí být omyl*);
- agresi, hněv, vzpouru (*proč se to stalo zrovna nám, či je to vina*);
- smlouvání, vyjednávání (*vraťte mi ho, udělejte něco*);
- smutek, depresi (*strach o rodinu, o to, co bude dál*);
- akceptaci, smíření, pokoru.

V publikaci Hruškové a Bačkovského s názvem Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí, která slouží jako příručka zejména pro členy IZS, je uvedeno několik praktických rad a postupů, jak by měl krizový intervent v takových případech postupovat. Tyto rady korespondují s tím, co se krizoví intervenenti policie učí na svých školeních a soustředěních.

Co je vhodné dělat a jak se chovat při krizové intervenci:

- přijmout bez pohoršování první reakce;
- informovat pravdivě a co nejpřesněji o tom, co se stalo;
- být se zasaženými, neopouštět je;
- zajistit klid, ticho, bezpečí;
- nabídnout tekutiny, potraviny;
- emočně podporovat;
- posilovat sebevědomí pozůstalých, podporovat jejich kompetence při rozhodování, ponechat jim maximální možnou míru kontroly nad sebou;
- vyhodnotit situaci a nabídnout a zajistit péči lékaře;
- pomoci s informováním příbuzných;
- aktivně naslouchat – nechtít mluvit za každou cenu.

Co rozhodně nedělat a jak se nechovat při krizové intervenci:

- nevšímat si pozůstalých, šeptat před nimi;
- obviňovat, kritizovat, hodnotit;
- jednat necitlivě, mechanicky;
- spěchat a snažit se mít to rychle za sebou;
- vnucovat vlastní rady, zkušenosti, představy;
- neustále mluvit, snažit se zaplňovat ticho;
- během intervence odbíhat, telefonovat, psát zprávy;

- dělat za pozůstalé to, co zvládnou sami, převzít jejich kompetence.

(Hrušková, Bačkovský, 2015, s.6-8)

Ač se zdají výše uvedené rady a postupy logické a pochopitelné, jsou někdy v praxi pro někoho těžko uchopitelné, neboť z praxe je známé, že problém některým interventům dělá např. potřeba neustále mluvit a snažit se zaplňovat ticho. Když mlčí, mají pocit, že jsou na místě nepotřební, ale ono tomu tak není. Další cenné rady a postupy uvádějí Hrušková a Bačkovský (2015, s. 20-21) ve smyslu komunikace s pozůstalým.

Co je vhodné říkat při krizové intervenci při kontaktu s pozůstalými:

- je pochopitelné, že se cítíte špatně;
- to, co prožíváte je normální reakce na tak těžkou situaci;
- nenesete vinu za to, co se stalo (pokud tomu tak je).

Co rozhodně neříkat při krizové intervenci:

- mohlo by to být i horší;
- nesmíte si to tak brát, přestaňte na to myslet;
- stávají se i horší věci;
- nebuďte smutní, bude zase líp / šetřete síly, bude hůř;
- neplačte, nevztekejte se, nekřičte na mě;
- kdyby se mi něco takového stalo, tak nevím, co bych dělal;
- čas vše zahojí, to se stává.

Také tyto komunikační dovednosti jsou obsahem nácviku při školení krizových interventů policie ČR. Způsob komunikace interventa s pozůstalým je zásadní, pozůstalí mohou být citliví na každé slovo a do paměti se jim vryje jakákoliv nepatřičná věta, či poznámka, která se jich emočně dotkne. Intervent však může pomáhat i tím, že sdílí mlčení, může pomoci také svým pohledem, dotykem, nebo verbálně tím, jak, kdy a co říká. (Hrušková, Bačkovský, 2015)

V této kapitole byla alespoň částečně a v základním kontextu vysvětlena jedna z nejčastějších poskytovaných intervenčních činností v rámci krizové intervence Policie ČR, tedy vyrozumívání a péče o pozůstalé při náhlém úmrtí.

4 Statistické vyhodnocení vývoje krizové intervence v Policii ČR

Cílem analýzy statistických údajů a dat PČR je zejména zmapování služeb krizové intervence v letech 2015 až 2020 ze strany Policie ČR. Dále zjistit konkrétní počet poskytnutých krizových intervencí, zjistit počet krizových interventů poskytujících krizovou intervenci, detekovat události, ve kterých byla krizová intervence nejčastěji poskytována a ve kterých kalendářních měsících se krizové intervence ve sledovaném období poskytovaly nejčastěji. Získané statistické údaje z informačního systému Policie ČR na celorepublikové úrovni jsou následně porovnány s údaji z Královéhradeckého kraje.

Ucelený systém krizové intervence u Policie České republiky vznikl v roce 2010 a od této doby prošel určitým vývojem. Pro vyhodnocení vývoje krizové intervence Policie ČR v letech 2015 až 2020, byla pro získání potřebných údajů použita metoda analýzy dokumentů a statistických údajů PČR. Statistiku, ze které bylo primárně čerpáno, vede, zpracovává a každoročně vydává Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia v Praze. Cílem analýzy statistických dat PČR je poskytnout komplexní a bližší pohled na činnost krizových interventů. Ze statistických dat PČR byly za období od r. 2015 do r. 2020 zjišťovány následující statistické údaje:

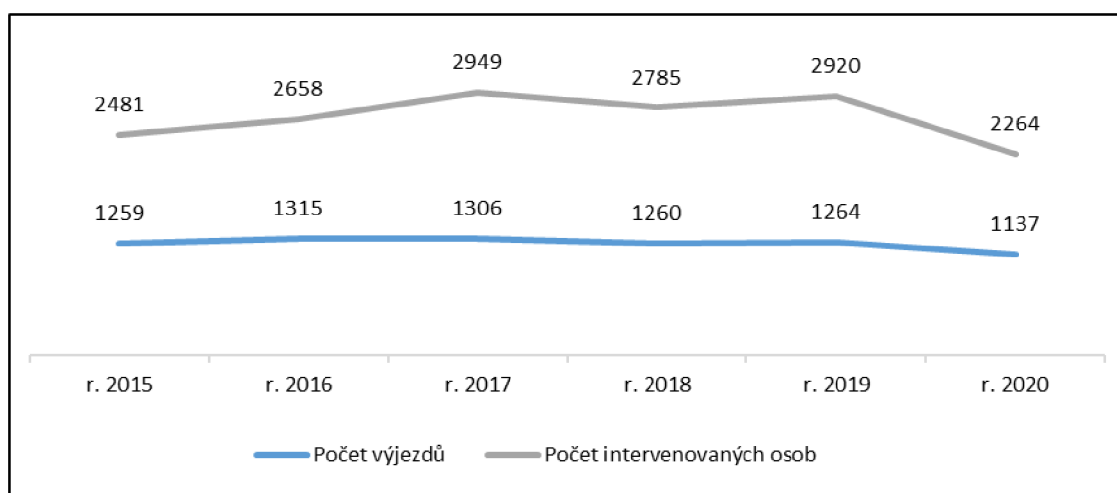
- počet poskytnutých krizových intervencí a počet intervenovaných osob;
- počet poskytovaných intervencí podle druhu události;
- počet poskytovaných intervencí podle kalendářích měsíců;
- počet krizových interventů v jednotlivých krajích Policie ČR.

Předložená vyhodnocená data v následujícím textu se vztahují k činnosti týmu krizových interventů v rámci celé Policie České republiky, porovnávána jsou však zejména s daty vztahujícími se ke Královéhradeckému kraji. Dle Hendla (2004, s. 17) je "statistika naukou, jak získat informace z numerických dat". Dále Hendl uvádí, že statistika pomáhá nejen při přípravě a provedení samotného výzkumu ale následně i při vyhodnocení získaných výsledků. "Poskytuje prostředky a koncepty, které umožňují pracovat s výsledky tak, abychom porozuměli určitému problému". (Hendl, 2004, s. 17) Proces získávání potřebných údajů se nazývá statistické zjišťování. Marešová uvádí, že jednoduchá a rychlá hodnocení základních statistických údajů v konkrétním roce jsou zpravidla pouze popisem čísel, vytržených z kontextu, maximálně srovnaných s čísly z předchozích let. (Marešová, 2011, online) Je pravdou, že získané údaje ze statistiky

neobsahují informace, které by mohly uvedená data ovlivnit, ale i přes toto uvedené negativum jsou statistické údaje považovány za velmi cenný a užitečný zdroj informací.

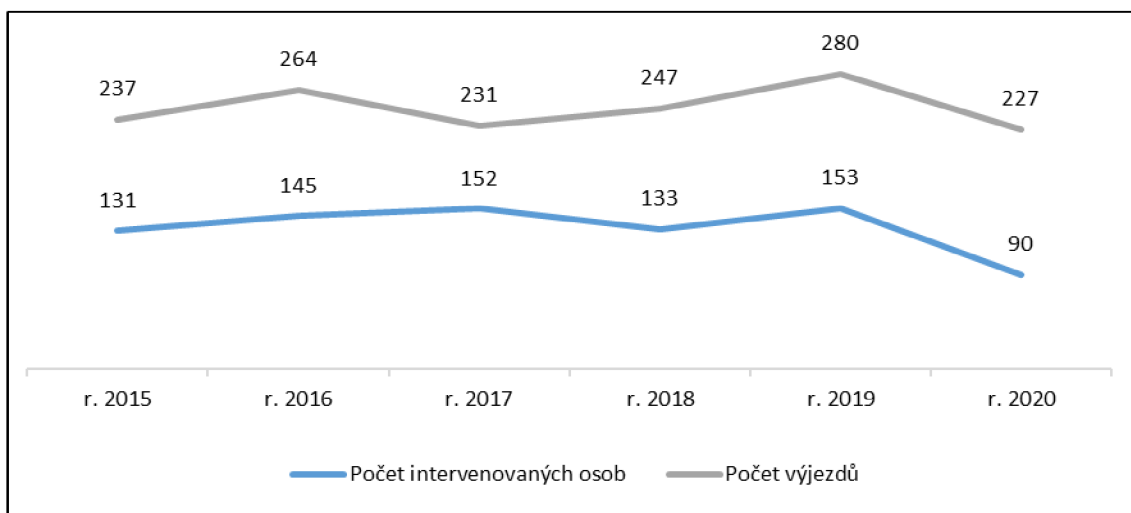
4.1 Počet poskytnutých krizových intervencí

Přehled o počtu poskytnutých intervencí v rámci policie ČR v letech 2015 až 2020 a s tím související počet intervenovaných osob je znázorněn v grafu č. 5.



Graf 5 - Vývoj počtu poskytovaných intervencí v ČR v letech 2015–2020

Přehled o počtu poskytnutých intervencí v rámci policie v Královéhradeckém kraji v letech 2015 až 2020 a s tím související počet intervenovaných osob je znázorněn v grafu č. 6.



Graf 6 - Vývoj počtu poskytovaných intervencí v KHK v letech 2015–2020

Z obou grafu je patrné, že ač v roce 2020 zaznamenáváme oproti minulým létům mírný pokles počtu událostí a uskutečněných kontaktů s intervenovanými osobami, (což nepochybně souvisí s omezením poskytované intervence v souvislosti s pandemií Covid-19), z dlouhodobého pohledu však můžeme považovat počty událostí a intervencí za relativně neměnné v rámci Královéhradecké policie i v celé Policii ČR. Nejvyšší počet výjezdů interventů byl v ČR zaznamenán téměř shodně v r. 2016 a 2017 a to 1315 a 1306 výjezdů. V posledních pěti letech se počet osob, kterým byla poskytnuta krizová intervence, pohybuje kolem 2 500 osob ročně, přičemž největší počet intervenovaných osob, a to 2949, byl zaznamenán v roce 2017. Nejvyšší četnost intervenční pomoci v rámci Královéhradeckého kraje byla zaznamenána v r. 2019, a to u 280 osob, a nejvíce výjezdů bylo zrealizováno téměř shodně v r. 2017 a 2019, a to 152 a 153, což se nijak výrazněji nevymyká počtům uvedeným na úrovni celé ČR. Počet poskytovaných krizových intervencí v PČR nemá v posledních letech vzrůstající tendenci, jak by se dalo předpokládat, ale je v průběhu sledovaných let 2015-2020 relativně stejný a neměnný.

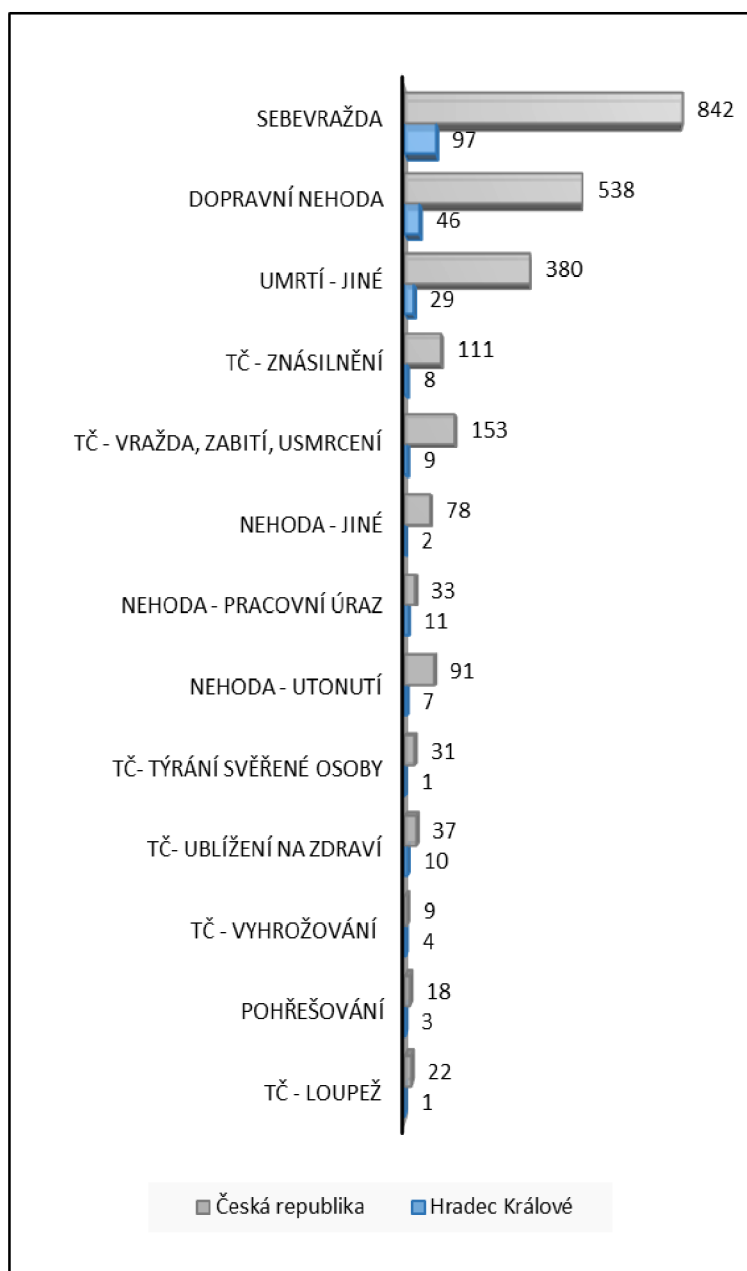
Systém krizové intervence vznikl v červenci r. 2010 na základě ZPPP č. 97 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí a na něj navazuje systém, který byl upraven vydáním ZPPP v říjnu r. 2016 č. 231, o psychologických službách. Tedy celý systém krizové intervence prošel od svého vzniku v r. 2010 vývojem, který byl ovlivněn mnoha událostmi. Například od 1. srpna 2013 nabyl účinnosti zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů). V r. 2010 vznikla nová krajská ředitelství policie, což přineslo nutnost reorganizace do té doby existujících krajských týmů posttraumatické intervenční péče, z nichž většina se posléze transformovala v týmy krizových interventů. Z východočeského týmu vznikl tým královéhradecký a pardubický, a tak tomu bylo ve více krajích, a proto bylo nutné v některých krajích Policie ČR vybudovat týmy úplně od základu. V některých krajích se vznik systému ve svých počátcích nesetkal s pochopením a podporou krajských ředitelů a některé se potýkaly s nedostačujícími personálními kapacitami.

Všechny tyto uvedené skutečnosti mohly mít zpočátku negativní vliv na vývoj intervenčního systému v rámci Policie ČR. Lze ale konstatovat, že systém krizové intervence je minimálně od r. 2015 etablovaným, jednotným, podporovaným a často

využívaným systémem v rámci Policii ČR v celé České republice po celé sledované období.

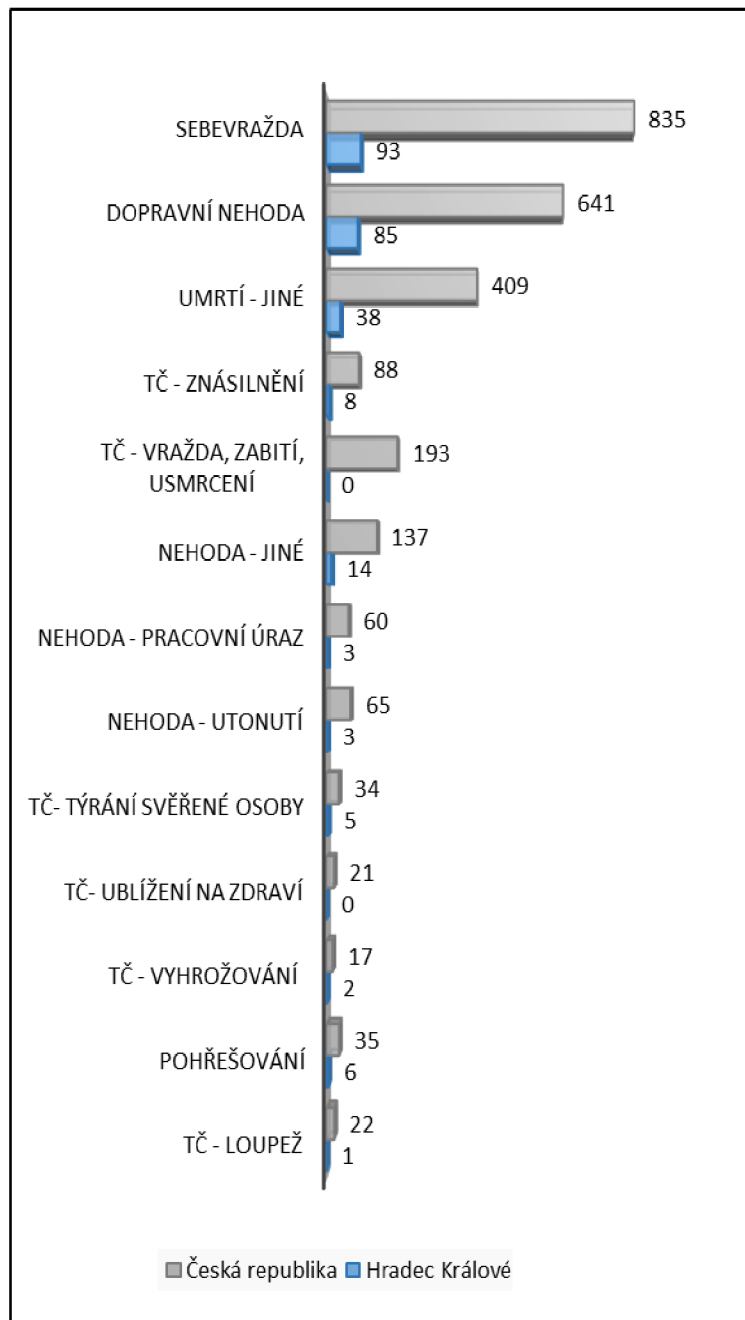
4.2 Nejčastěji poskytované krizové intervence podle druhu událostí

Nejčastěji poskytované krizové intervence podle druhů událostí v letech 2015 až 2020 jsou znázorněny v následujících grafech č. 7–12. V grafech jsou zaznamenány v šedých sloupcích nejčastěji poskytované intervence podle druhu událostí v rámci celé ČR a v modrých sloupcích jsou uvedeny hodnoty pro Královéhradecký kraj.



Graf 7 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2015

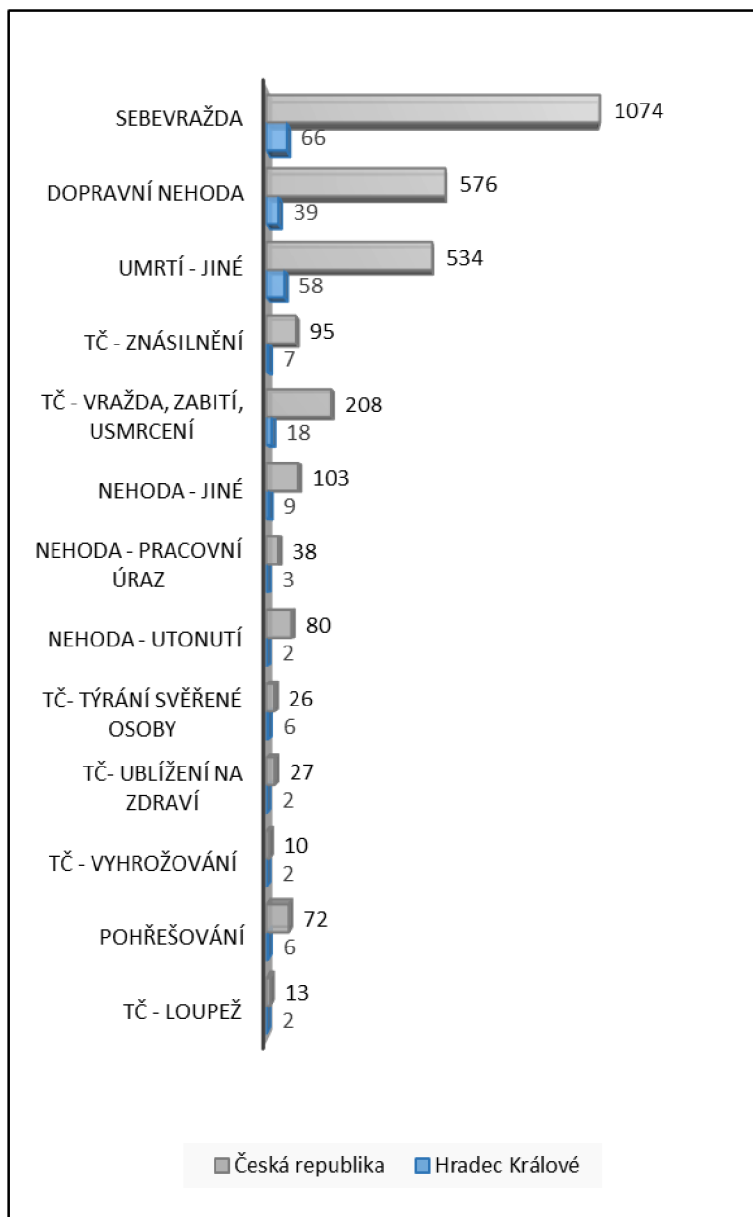
Z hlediska druhu události pomáhali v r. 2015 interventi zejména zasaženým osobám v souvislosti se sebevraždami, s dopravními nehodami a dále v souvislosti s jinými úmrtími.



Graf 8 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2016

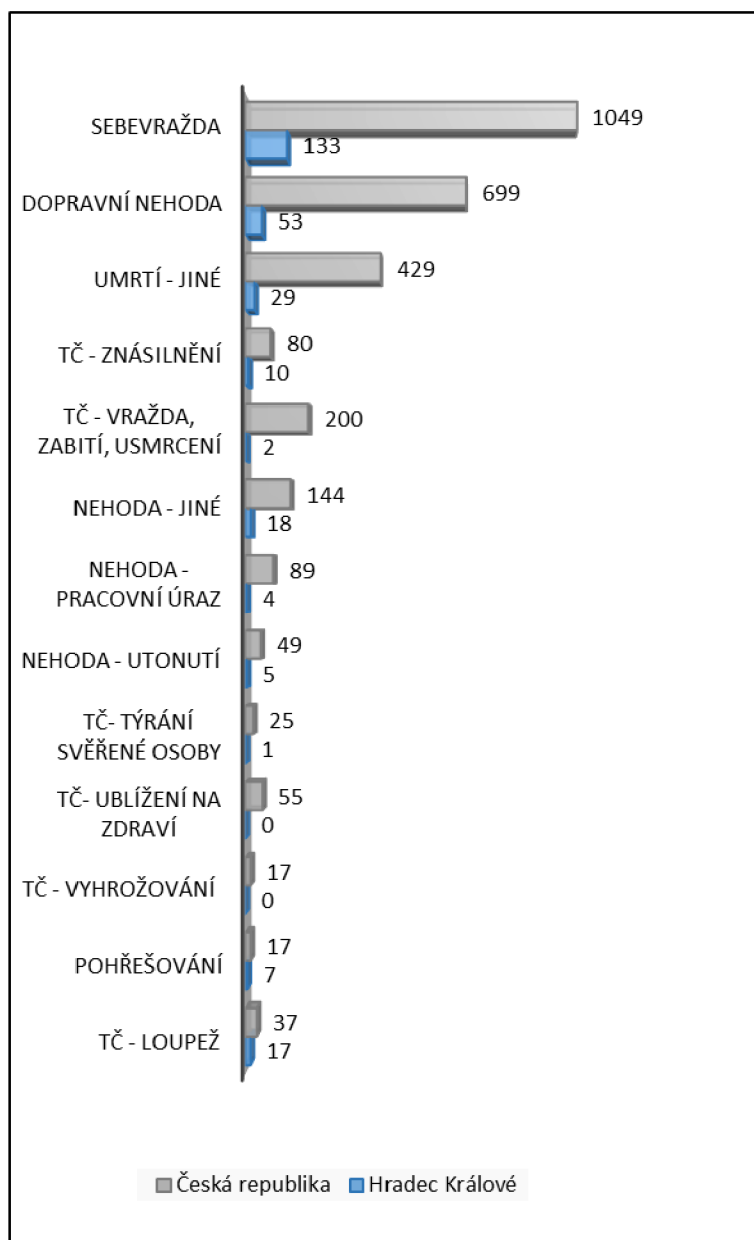
Obdobně jako v předchozím roce i v r. 2016 byli krizoví interventi nejvíce voláni k pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu, dále k dopravním nehodám a jiným úmrtím. Královéhradecký kraj v r. 2015 i v r. 2016 kopíruje data České

republiky a události mají stejné pořadí. Počty sebevražd, dopravních nehod a jiných úmrtí vykazují v Královéhradeckém kraji v obou letech podobné hodnoty.



Graf 9 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu události za r. 2017

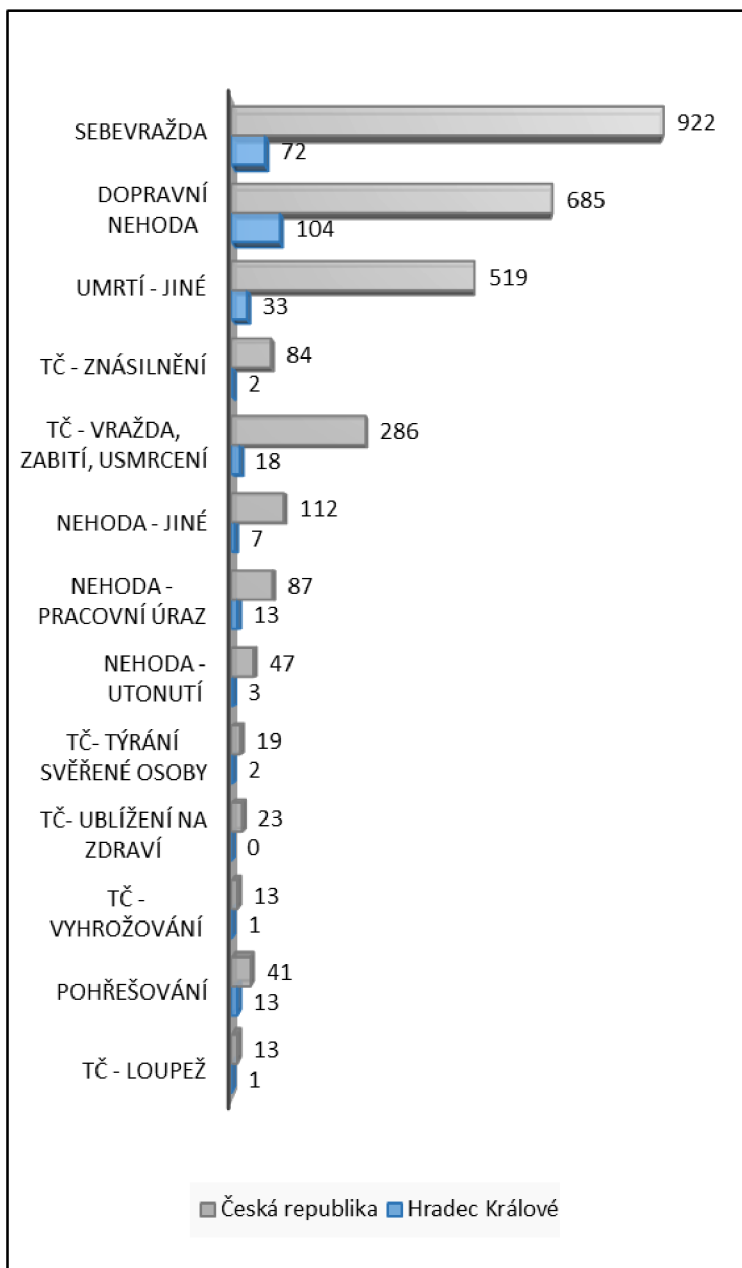
V r. 2017 z hlediska druhu události pomáhali interventi zejména osobám zasaženým sebevraždami blízkých osob, dále pak dopravními nehodami a jinými úmrtími. Nelze nezmínit, že v tomto roce poskytovali interventi často pomoc i v souvislosti s násilnou trestnou činností (vražda, zabití, či usmrcení) a to ve 208 případech.



Graf 10 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2018

V roce 2018 byly nejčastěji intervence prováděny u blízkých osob sebevrahů a dále u osob, kterým byla intervence nabídnuta po dopravních nehodách, či jiném úmrtí někoho blízkého. V Královéhradeckém kraji jsou v r. 2017 i v r. 2018 počty poskytnutých intervencí podle druhu událostí podobné, jako komplexní data získaná v rámci celé České republiky. Pouze v r. 2017 jsou zaznamenány vyšší počty intervencí při jiném úmrtí než při dopravních nehodách. Počet poskytovaných intervencí při sebevraždách byl v r. 2017 o polovinu nižší než v r. 2018, kdy byla poskytnuta pomoc ve 133 případech.

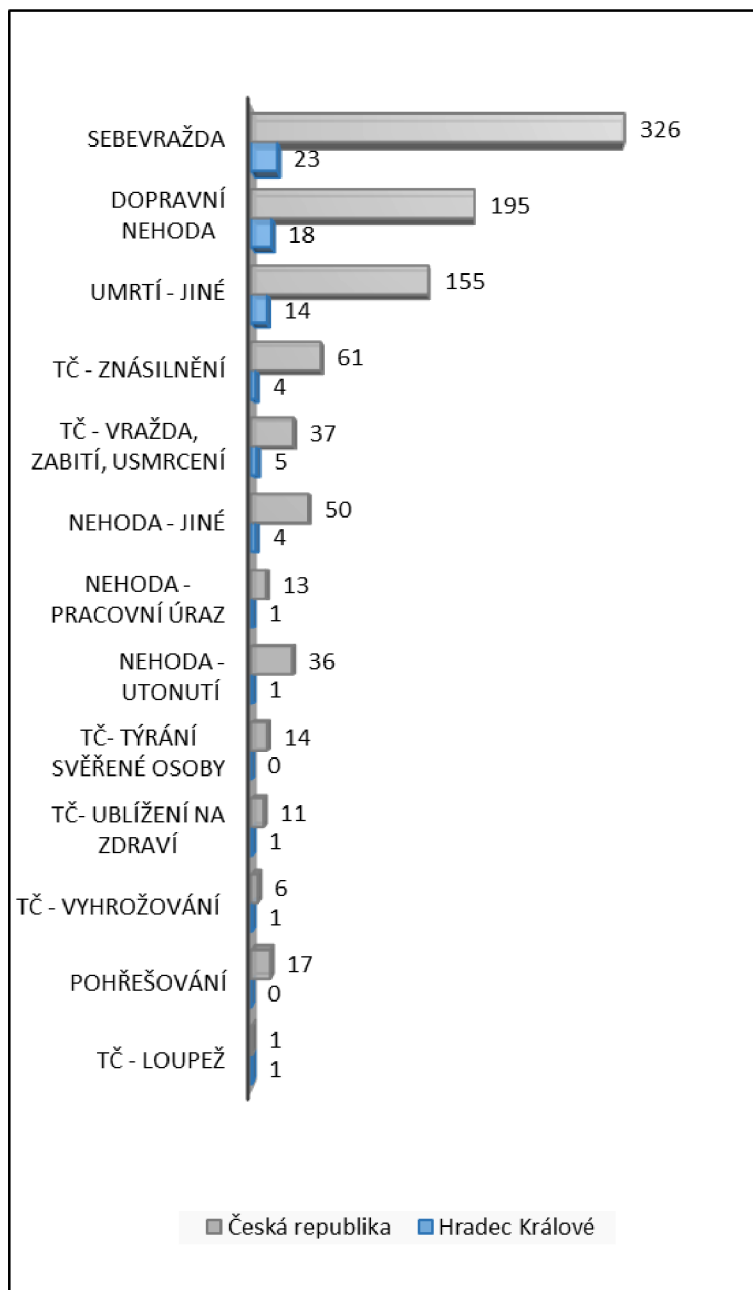
Naopak počet intervencí poskytovaných v souvislosti s jiným úmrtím v r. 2018, je až o polovinu nižší, než v r. 2017, kdy bylo zaznamenáno 58 intervencí. Dopravních nehod a v souvislosti s nimi poskytnutých intervencí, bylo v roce 2018 více, ale nijak výrazněji.



Graf 11 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2019

Také v r. 2019 byly celkové intervence prováděny nejčastěji u blízkých osob sebevrahů a u osob, kterým byla intervence nabídnuta po dopravních nehodách. V tomto roce poskytovali intervenenti často pomoc i v souvislosti s násilnou trestnou

činností (vražda, zabití, či usmrcení) a to ve 286 případech, což je ve sledovaném období úplně nejvyšší údaj v poskytování intervence k tomuto druhu události.



Graf 12 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2020

V roce 2020, stejně jako v předešlých letech, byli krizoví interventi nejvíce voláni k pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu a dále krizoví interventi nejčastěji intervenovali v souvislosti s dopravními nehodami a jinými úmrtími. V Královéhradeckém kraji jsou v r. 2019 zjištěné hodnoty mírně rozdílné, neboť v r. 2019 poskytnutá krizová intervence zaznamenala nejvyšší počty intervencí

v souvislosti s dopravními nehodami a to 104 událostí. K sebevraždám bylo v r. 2019 poskytnuto 72 intervencí a při jiném úmrtí bylo učiněno 33 intervencí. V Královéhradeckém kraji se v r. 2020 uvedená data dle pořadí četnosti druhu událostí v rámci České republiky shodují.

Po celé sledované období byly sebevraždy vždy nejčastějším druhem události, při kterých byla poskytnuta krizová intervence Policie ČR. Nejvíce sebevražd řešili krizoví interventi ve sledovaném období v roce 2017 a to 1074 sebevražd. V Královéhradeckém kraji byly pouze v r. 2019 nejčastějším druhem událostí s nejvyšším počtem poskytnutých krizových intervencí, dopravní nehody, jinak po celé sledované období se pořadí počtu událostí v Královéhradeckém kraji shodovalo s počtem výjezdů v rámci celé ČR.

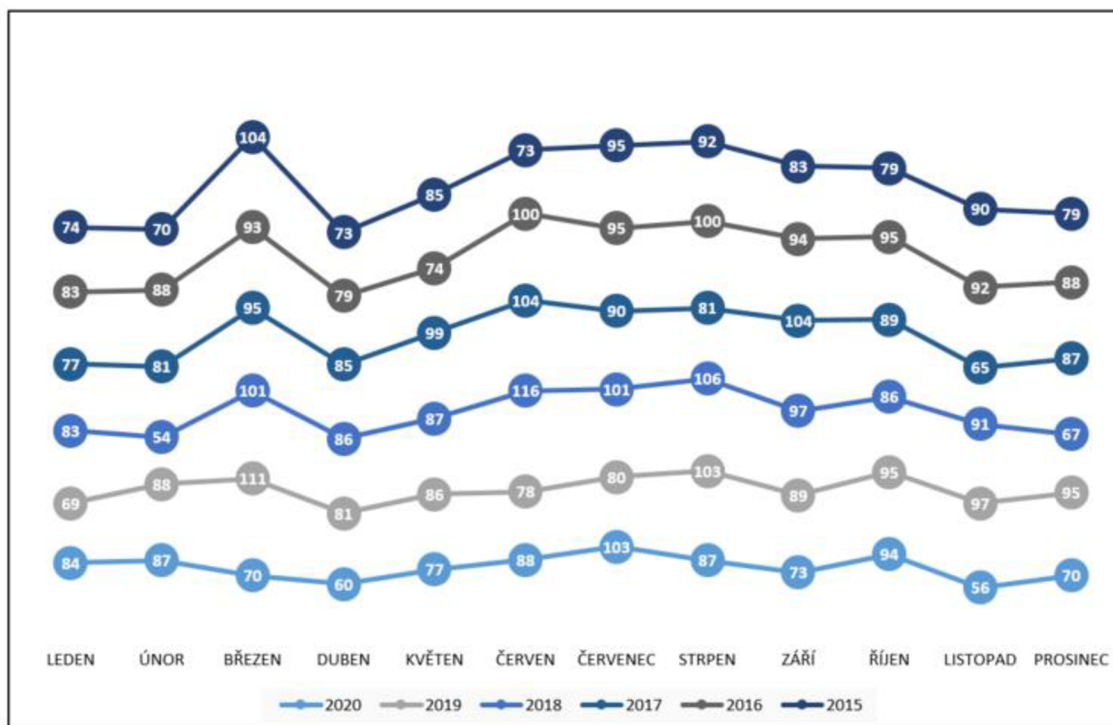
Dopravní nehody byly v ČR vždy druhé v četnosti poskytnutých intervencí podle druhu událostí. Nejvíce k dopravním nehodám krizoví interventi vyjžděli v r. 2018 a to k 699 nehodám. Jiná úmrtí byla vždy v pořadí třetí. Do této kategorie lze zařadit jakákoliv náhlá úmrtí. Nejvyšší počet výjezdů k jiným úmrtí byl zaznamenán v r. 2017 a to 534 událostí. Další krizové intervence podle druhu událostí již nejsou tak vyhraněné, různě se ve sledovaném období střídají a četnost poskytovaných intervencí je velmi proměnlivá. Krizová intervence byla často poskytována také např. v souvislosti s jinými nehodami, pracovními úrazy, utonutím, při trestném činu usmrcení, zabití nebo vraždy, při trestném činu znásilnění, nebo při pohřešování osoby. Zde se počty v jednotlivých letech dosti různí. Například v souvislosti s pohřešováním bylo v roce 2017 učiněno 72 intervencí v rámci ČR a v r. 2018 pouze 17. V Královéhradeckém kraji v r. 2020 nebyla poskytnuta žádná intervence v souvislosti s pohřešováním a v r. 2019 pomohli interventi při pohřešování v 13 případech.

Vzhledem k vysokému každoročnímu počtu dopravních nehod v České republice, by se dalo předpokládat, že největší úmrtnost obětí a v souvislosti s tím následná potřeba krizové intervence mohla být zaznamenávána právě ve vztahu k dopravním nehodám, kdy v tomto případě nejde jen o oběti a pozůstalé po zemřelých, ale intervence je často poskytována i viníkům a svědkům dopravních nehod. Ze zjištěných informací o nehodovosti na pozemních komunikacích v České republice vyplývá, že v posledních 10 letech je evidováno každý rok okolo 600 úmrtí osob při dopravní nehodě. (PČR, 2020, online) Nejčastější krizová intervence u PČR však byla v letech

2015-2020 v rámci celé ČR i v Královéhradeckém kraji poskytována pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu.

4.3 Počet poskytovaných intervencí podle kalendářních měsíců

Získaná statistická data s nejčastějšími počty poskytovaných intervencí ve sledovaném období od r. 2015 do r. 2020 podle kalendářních měsíců jsou zaznamenána v grafu č. 13 na celorepublikové úrovni.



Graf 13 - Počet poskytovaných intervencí podle kalendářních měsíců

Z grafu je patrné, že v r. 2015 byli interventi voláni nejčastěji k událostem v měsících březen a červenec. V roce 2016 byli nejčastěji interventi přivoláni k událostem v červnu a srpnu. V dalším roce 2017 byli nejčastěji interventi žádáni k událostem v červnu a také v září. V následném roce 2018 byli nejčastěji interventi voláni k událostem tradičně v červnu a také v březnu. V roce 2019 byli nejčastěji interventi voláni k událostem v březnu a v srpnu. A v roce 2020 byli nejčastěji interventi voláni k událostem v červenci a říjnu.

Z uvedeného je patrné, že nejvyšší počet intervencí se ve sledovaném období od r. 2015-2020 uskutečnil v měsících březen a červen, a to vždy ve 3 případech. V měsících červenec a srpen vždy ve 2 případech a jednou krizoví interventi nejčastěji

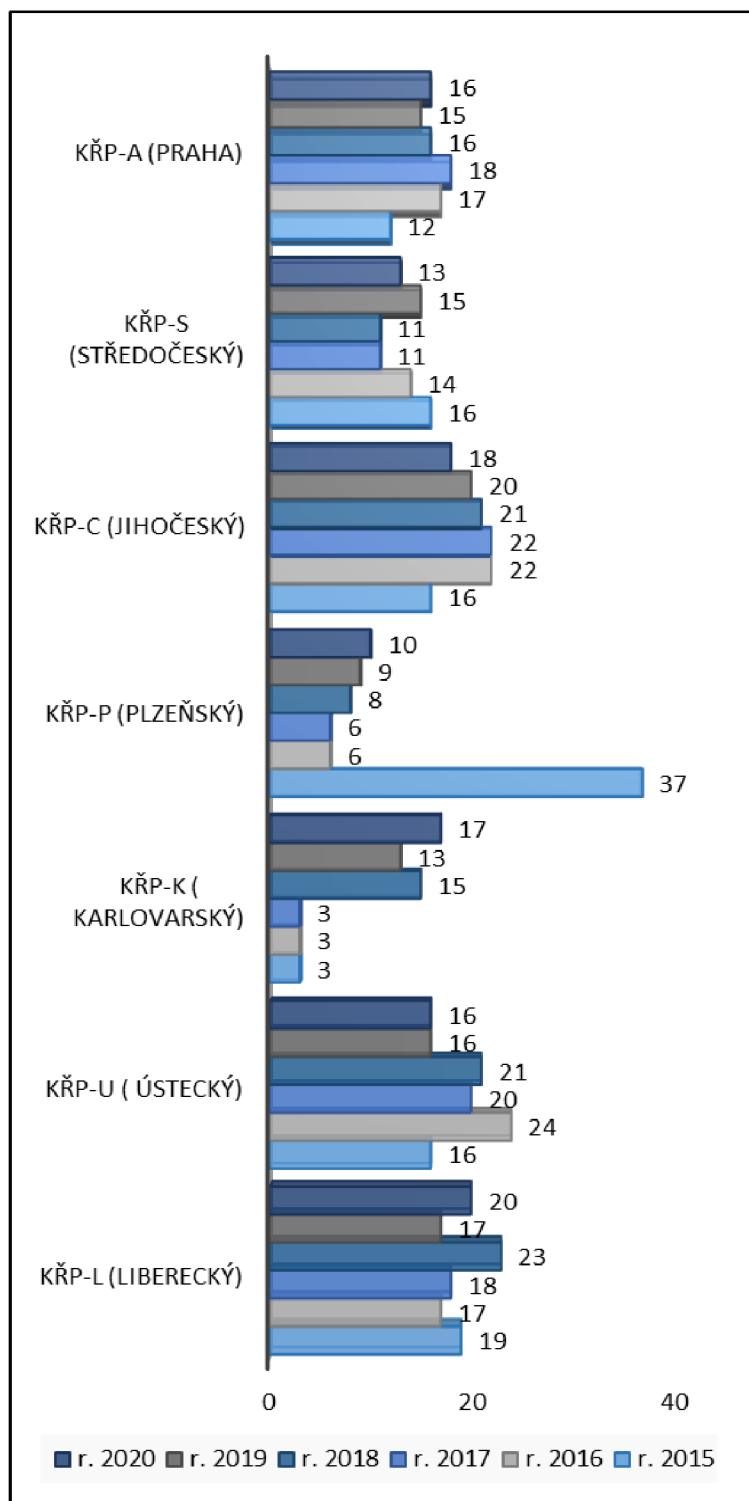
vyjížděli v měsíci září a jednou v měsíci říjen. Lze konstatovat, že nejvyšší počet výjezdů a poskytnutých intervencí je ve sledovaném období v drtivé většině v letních měsících (červen-září) a to 8 x, pouze 1x na podzim (říjen) a 3 x v březnu.

Jak vyplynulo z výsledků statistických dat v kapitole 4.2, nejčastěji poskytované krizové intervence byly v letech 2015-2020 v rámci celé ČR i v Královéhradeckém kraji téměř vždy poskytovány nejčastěji pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu a v souvislosti s úmrtím při dopravní nehodě. Český statistický úřad uvádí, že maximální počet zemřelých sebevraždou vykazují obvykle jarní měsíce, přičemž za poslední pětileté období byl na maximum vždy březen (Český statistický úřad, 2021, online), což koresponduje z výše uvedeným zjištěním ze statistických údajů, že březen je (spolu s červnem) měsíc s nejčastěji poskytovanou krizovou intervencí. Mnozí se domnívají, že lidé si berou život nejčastěji o Vánocích, kdy si více uvědomují svou osamělost nebo na podzim, kdy na ně negativně působí chmurné podzimní počasí a nálada. To ale čísla Českého statistického úřadu nedokazují. Naopak se ukazuje, že prosinec je měsícem s nejmenším počtem sebevražd.

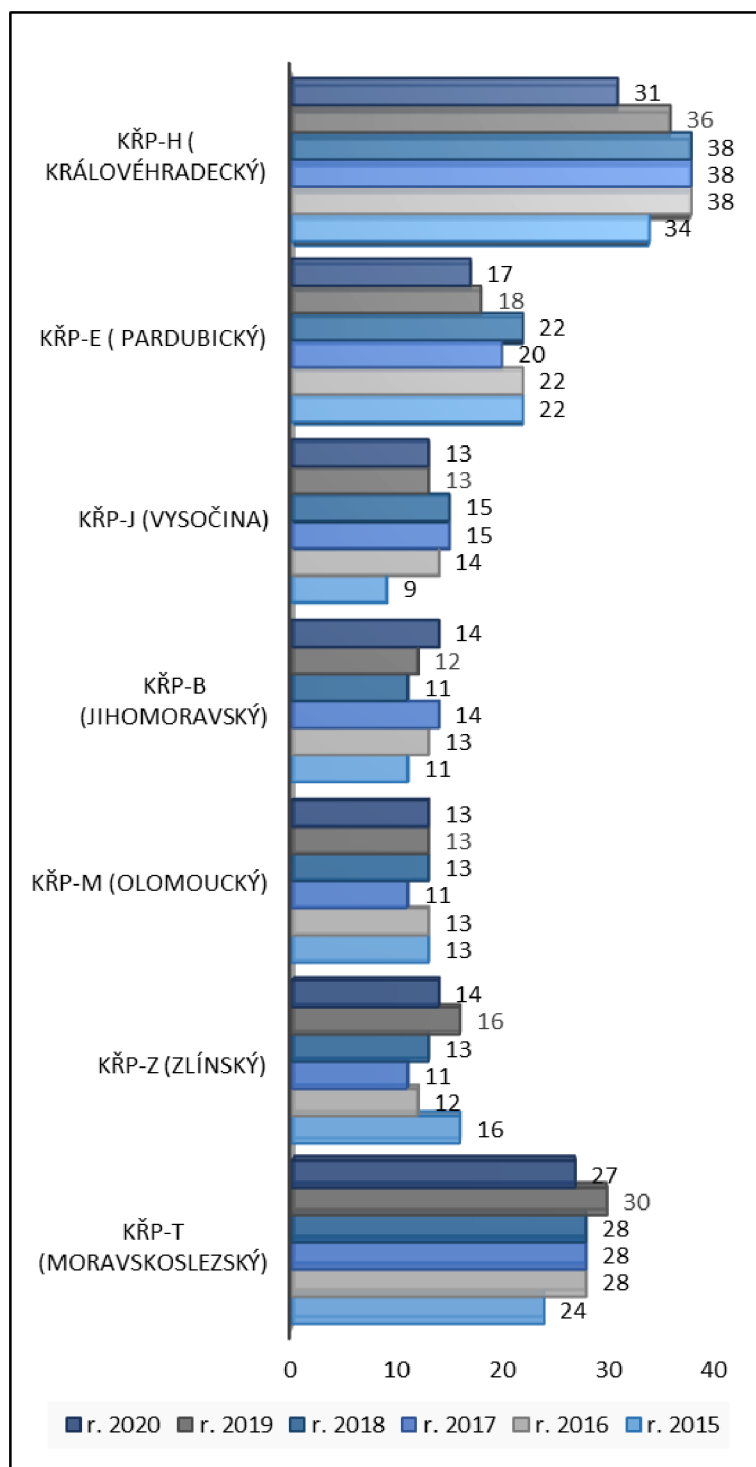
Dalo by se také předpokládat, že kromě měsíce března, by mohl být také měsíc říjen s nejčetnějším počtem intervencí ve sledovaném období od r. 2015-2020, neboť tento měsíc je opakovaně nejnebezpečnější z hlediska počtu dopravních nehod v České republice. Tuto statistiku zaznamenal měsíc říjen celkem v 9 případech za posledních 10 let a není tragický pouze z hlediska počtu dopravních nehod, ale také z hlediska počtu usmrcených osob. (Měsíc NEbezpečí na silnicích, 2018, online) Říjen však vykazoval nejvyšší hodnoty pro výjezd krizových interventů ve sledovaném období pouze 1x.

4.4 Počty krizových interventů

V této části práce je důležité závěrem zmínit také počet krizových interventů, kteří se na krizových intervencích podílejí. Počet krizových interventů v jednotlivých krajích je uvedený v následujících grafech č. 14 a 15.



Graf 14 - Počet interventů v ČR v letech 2015–2020



Graf 15 - Počet interventů v ČR v letech 2015–2020

V současné době je v Policii ČR aktivních 239 krizových interventů a 24 lektorů systému krizové intervence. Tito lektoři do dnešního dne vyškolili již více než 500 krizových interventů z řad policistů, kteří pak spolu s psychology na každém krajském ředitelství policie vytvářejí týmy, aby poskytování pomoci bylo zajištěno nepřetržitě.

Z uvedených grafů je patrné, že počet krizových interventů je v posledních 5 letech ve všech krajích relativně stabilní. Stabilitě se vymyká pouze kraj Plzeňský, kde bylo v týmu krizové intervence v r. 2015 vyškolen 37 krizových interventů a v následujících letech se počet razantně snížil na 6–10 interventů. Naopak v kraji Karlovarském, kde po dlouhou dobu působili pouze tři interventi, se v posledních třech letech počet interventů značně a několikanásobně rozrostl. Tento nárůst v Karlovarském kraji je však pochopitelnější než úbytek interventů v kraji Plzeňském. Jak bylo zřejmé z dlouhodobého pohledu na vývoj v počtu krizových intervencí, počty událostí a intervencí jsou v rámci Královéhradecké policie i v celé ČR relativně stejné a pohybují se kolem 2 500 intervencí ročně, tudíž je jistě potřeba týmy krizových interventů posilovat, nikoli oslabovat.

Z údajů uvedených ve výročních zprávách vedoucího psychologa Policejního prezidia lze konstatovat, že v r. 2015 intervenovalo 248 interventů, v roce 2016 bylo součástí týmů krizové intervence 243 interventů, v r. 2017 to bylo 235 interventů, v r. 2018 byl celkový počet interventů 248, v r. 2019 to bylo 243 interventů a v r. 2020 tvořilo tým 239 krizových interventů. Počet výjezdů na jednoho interventa se v krajských ředitelstvích různí. Někde se pohybuje okolo 13 výjezdů za rok, někde však až okolo 25 výjezdů za rok. V Královéhradeckém kraji připadlo v roce 2018 na jednoho krizového interventa 12,6 výjezdů, v roce 2019 to bylo 13,6 výjezdů a v r. 2020 jednomu interventovi připadlo 16,5 výjezdů.

Pomoc krizových interventů spočívá především v poskytování krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí a v poskytnutí informací o možnostech následné psychologické, psychosociální či sociálně právní pomoci poskytované obětem externími organizacemi, případně zprostředkování této pomoci. Pomoc je poskytována především obětem násilných a mravnostních trestných činů, případně osobám pozůstalým po obětech násilných trestných činů s následkem smrti. Dále obětem zvláště zranitelným, tedy osobám znevýhodněným z důvodu věku, fyzického, mentálního či psychického hendikepu a obětem trestných činů páchaných z nenávisti. Psychologové a krizoví interventi mohou být povoláni také např. k závažným dopravním nehodám, k rodinným příslušníkům pohřešovaných osob či k osobám, kterým je poskytována krátkodobá ochrana. Z tohoto výčtu je evidentní, že je pomoc krizových interventů náročná a nelze několik krizových interventů zahltit tak těžkými a psychicky náročnými událostmi. Naopak je potřeba tuto činnost rozdělit mezi více krizových interventů, aby

nedošlo k přetížení jednotlivců už v tak dosti náročné činnosti, přičemž policisté přitom souběžně vykonávají své běžné služební povinnosti.

Z uvedeného grafu č. 15 je patrné, že královéhradecká policie má nejsilnější tým, který tvoří dlouhodobě přes 30 krizových interventů. Královéhradecký kraj patří k těm krajům, kde má krizová intervence největší tradici, podporu a využití.

5 Charakteristika výzkumné strategie

Výzkumný problém, který řeší tato diplomové práce je: „**Jak policisté v Královéhradeckém kraji vnímají a hodnotí činnost svých kolegů – krizových interventů a jejich připravenost k poskytování krizové intervence**“.

Cíle této diplomové práce byly následně formulovány v souladu se stanoveným výzkumným problémem. Základním cílem je získat a vyhodnotit informace o systému krizové intervence Policie ČR v Královéhradeckém kraji, které by mohly přispět k jejímu rozvoji a poskytnout ucelený pohled na problematiku poskytování krizové intervence v rámci Policie ČR. Dílčími cíli je:

- získat a vyhodnotit informace o tom, jak policisté v Královéhradeckém kraji činnost krizových interventů vnímají a hodnotí;
- zda mají policisté dostatečné povědomí o poslání a činnosti krizových interventů;
- do jaké míry policistům činnost krizových interventů ve výkonu služby pomáhá a usnadňuje jim práci;
- jak policisté vnímají akceschopnost krizových interventů a připravenost pro tuto činnost.

Za účelem dosažení cíle práce byla využita kvantitativní výzkumná strategie, a to technika dotazníkového šetření. V diplomové práci je tedy vyhodnoceno dotazníkové šetření, při kterém bylo zjišťováno, jak policisté v Královéhradeckém kraji vnímají a hodnotí činnost krizových interventů. Soubor zkoumaných osob tvoří policisté a policistky zařazení na různých útvarech v Královéhradecké Policii ČR. Potřebné informace a údaje pro průzkum byly vytěženy z anonymního dotazníku tvořeného vlastním schématem otázek, vztahujících se ke zkoumanému tématu této práce. Získaná data byla poté zpracována do podoby tabulek a grafů, které byly na základě zjištěných indikátorů okomentovány a vyhodnoceny.

5.1 Dotazníkové šetření

Výzkumné šetření této diplomové práce tvoří kvantitativní metoda sběru dat prostřednictvím anonymního dotazníku, který byl sestaven v souladu a s ohledem na hlavní výzkumný problém: Jak policisté v Královéhradeckém kraji vnímají a hodnotí činnost svých kolegů – krizových interventů a jejich připravenost k poskytování krizové intervence.

Bylo tedy zjišťováno, zda mají policisté dostatečné povědomí o činnosti a poslání krizových interventů, do jaké míry jim jejich činnost ve výkonu služby pomáhá a usnadňuje jim jejich práci, či jak vnímají jejich akceschopnost a připravenost.

Jan Hendl (2005, s. 49) uvádí jako přednosti kvantitativního výzkumu např.:

- testování a validizaci teorií;
- relativně rychlý a přímočarý sběr dat;
- poskytnutí přesných, numerických dat;
- relativně rychlou analýzu dat;
- relativně nezávislé výsledky na výzkumníkovi;
- užitečnost při zkoumání velkých skupin.

Nevýhodu kvantitativního výzkumu Hendl (2005, s.49) spatřuje v tom, že:

- výzkumník může opominout některé fenomény, neboť se soustřeďuje pouze na určitou teorii a její testování, a ne na rozvoj teorie;
- výzkumník je omezen reduktivním způsobem získávání dat;
- získaná znalost může být příliš abstraktní a obecná pro přímou aplikaci v místních podmínkách.

Strukturovaný dotazník je jednou z nejvíce používaných metod kvantitativního výzkumu. Jan Hendl (2005, s. 70) uvádí, že Petrussek (1993) upozorňuje na skutečnost, že metoda dotazníků neřeší problém vzájemné propojenosti jedinců v komunitě a že respondent volí pouze z daných možností. Dále Petrussek poukazuje na to, zda má daná otázka z dotazníku pro každého respondenta stejný smysl, či zda respondent skutečně rozumí otázce.

I přes uvedené nevýhody kvantitativního výzkumu byla tato výzkumná metoda v diplomové práci použita z důvodu možnosti oslovení většího počtu respondentů. Švaříček a Šedřová (2007, s. 27) uvádí, že „kvalitativní a kvantitativní přístupy nejsou soupeřící paradigmata“, a že současný rozvíjející se proud pedagogického výzkumu se snaží oba přístupy kombinovat s cílem maximálně využít silných stránek obou metodologických přístupů.

Soubor respondentů byl získán z řad policistů a policistek zařazených na různých útvarech Královéhradecké Policie ČR. Při sběru dat byli osloveni policisté a policistky v přímém výkonu služby, kteří jsou zařazení na obvodních odděleních policie, dopravních inspektorátech, odděleních služby kriminální policie a vyšetřování, operačním středisku, či policisté z hlídkové služby, přičemž vyplnění dotazníků bylo

dobrovolné. Tento zvolený vzorek respondentů by mohl podat obecné a potřebné informace o zkoumaných jevech a měl by poskytnout odpovědi na hlavní výzkumný problém i dílčí cíle stanovené v této práci.

Dohromady bylo získáno pro toto výzkumné šetření 182 vyplněných dotazníků vypracovaných v elektronické podobě. Vyloučeny nebyly z výzkumného šetření žádné dotazníky. Výzkumným nástrojem byl anonymní dotazník o celkovém počtu 20 otázek, kdy respondenti volili odpověď, která nejlépe vystihovala jejich názor. V úvodní části dotazníkového šetření byli respondenti seznámeni s motivem a účelem distribuce dotazníku a byli ujištěni o jeho anonymitě.

Dotazník je rozdělen do tří částí. První část tvoří 4 položky, kde jsou otázky koncipovány za účelem zjištění základních nezávisle proměnných, tj. anamnestických údajů, jako je pohlaví, věk, služební zařazení a délka praxe. Druhá, hlavní část dotazníku, je zaměřena na problematiku krizové intervence. Tuto část tvoří 16 otázek. V závěrečné třetí části byl respondentům, v případě jejich zájmu, poskytnut prostor k volnému vyjádření k danému tématu. Otázky byly zvoleny tak, aby bylo možné na základě odpovědi potvrdit, či nepotvrdit stanovené hypotézy. Výzkumné šetření bylo zahájeno 1. července 2021 a ukončeno 19. srpna 2021.

Limity dotazníkového šetření této diplomové práce jsou spatřovány v následujících skutečnostech:

- není možné dohledávat souvislosti, upřesňovat případné nejasnosti či porovnávat a zamýšlet se nad různými úhly pohledu;
- výzkum je prováděn pouze u zaměstnanců PČR v Královéhradeckém kraji, tedy ve stejné firemní kultuře.

5.2 Hypotézy a použitá statistická metoda

V této části výzkumu byly stanoveny následující hypotézy:

Hypotéza 1: Více jak 70 % policistů má potřebné informace o činnosti krizových interventů a o možnosti jejich využití v rámci služby v PČR.

Hypotéza vychází z předpokladu, že policisté mají povědomí a informace o činnosti krizových interventů, neboť vnitřní informační systém v rámci policie, tzv. ESIAŘ (elektronický systém interních aktů řízení), do kterého jsou vkládány zákony, pokyny, interní akty řízení apod., vyžaduje vždy seznámení s danou informací. Závazný

pokyn týkající se systému psychologické pomoci obětem trestných činů se policistům do ESIARé vkládá. Většina policistů by tak měla mít alespoň základní informace o činnosti krizových interventů.

Hypotéza 2: Činnost a pomoc krizového intervenanta při práci na místě činu vnímají jako potřebnou a důležitou nejvíce policisté, kteří jsou zařazeni na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování a jim také činnost krizových interventů ve výkonu služby nejvíce pomohla.

Hypotéza byla stanovena na základě předpokladu, že policisté zařazení na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování mají širší okruh činností, při kterých vyžadují ke spolupráci krizového intervenanta PČR než policisté zařazení na jiných útvarech. Jedná se o činnosti související s prověřováním trestných činů násilí, vyhrožováním, znásilněním, zabitím, vraždou, či sebevraždou. K vyšetřování těchto trestných činů jsou vždy věcně příslušní policisté z kriminální policie.

Hypotéza 3: Více než 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální.

Hypotéza se odvíjí od skutečnosti, že policista nebo občanský zaměstnanec policie, který se chce stát součástí týmu krizové intervence, nejprve absolvuje ústní pohovor u psychologa daného krajského ředitelství, následně se účastní dvoudenního základního školení, kde jsou mimo jiné nacvičovány také modelové situace z prostředí krizové pomoci, dále je hodnocena jeho psychická zdatnost a opakovaně každoročně probíhají další vzdělávání a supervize krizových interventů spojené s praktickým nácvikem v oblasti krizové intervence. Pro činnost v této oblasti krizové intervence by tedy měli být intervenanti dobře připraveni, což by se mělo zákonitě projevit v jejich profesionalitě.

Hypotéza č. 4: Policisté, jejichž délka trvání služebního poměru u PČR je delší než 15 let, se častěji domnívají, že jsou připraveni pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech, se kterými se v rámci služby mohou setkat a dokáží poskytnout zasaženým potřebnou pomoc a podporu než policisté sloužící dobu kratší.

Tato hypotéza vychází z předpokladu, že policisté s delší dobou trvání služebního poměru mají více osobních i pracovních zkušeností, mají za sebou více různých školení a také jejich hodnotové zaměření je orientováno jiným směrem než u policistů mladších, jejichž délka služebního poměru je kratší.

Hypotéza č. 5: Členem týmu krizové intervence PČR v Královéhradeckém kraji by se chtělo stát relativně více žen než mužů.

Tato hypotéza vychází z předpokladu, že ženy mají lepší dispozice v empatickém a emočním vnímání k potřebám druhých.

K vyhodnocení hypotéz byl použit test hypotézy o relativní četnosti. Tento test testuje hypotézu, že relativní četnost určité varianty znaku v základním souboru se rovná určitému předpokladu – hodnotě. Oproti tomu alternativní hypotéza předpokládá jiné hodnoty než předpokládanou.

Nulová hypotéze je tedy:

$$H_0: \pi = \pi_0$$

Alternativní hypotézou může být:

$$H_1: \pi > \pi_0,$$

$$H_1: \pi < \pi_0,$$

$$H_1: \pi \neq \pi_0.$$

Na základě výběrových údajů je potřeba nulovou hypotézu ověřit. Jestliže bude proveden výběr dostatečného rozsahu, lze v testu jako testovou statistiku použít:

$$U = \frac{p - \pi_0}{\sqrt{\pi_0 * (1 - \pi_0)/n}},$$

Kde

π_0 představuje předpokládanou relativní četnost,

p představuje skutečně zjištěnou relativní četnost,

n představuje velikost výběrového souboru.

$$p = \frac{m}{n}$$

Kde m představuje počet příznivých výsledků hypotézy a n představuje velikost souboru.

Tato statistika U má při platnosti testované hypotézy H_0 asymptoticky normované normální rozdělení. Při provádění testu je zvolena obvyklá hladina významnosti $\alpha = 0,05$. Kritickými hodnotami jsou pak kvantily tohoto rozdělení, tj. testovaná hypotéza se zamítá když: $U > u_{1-\alpha}; U < u_{\alpha}$ a $U > |u_{1-\alpha}|$ viz. alternativní hypotézy.

Druhý test, který je v této práci k vyhodnocení hypotéz použit, je χ^2 test nezávislosti v kontingenční tabulce. Kontingenční tabulka vzniká v případě, když jednotky souboru třídíme podle dvou kvalitativních znaků, např. znaku A, který může

nabývat r variant a znaku B, který lze rozdělit na s variant. Četnosti uvnitř tabulky můžeme označit n_{ij} . První index označuje i -tou variantu znaku A, druhý index j -tou variantu znaku B. Okrajové neboli marginální četnosti označujeme pouze jedním indexem, druhý je nahrazen tečkou. Mezi znaky A a B lze sledovat vztahy. Ověření existence závislosti mezi dvojicemi kategoriemi proměnných v populaci je obvykle prvním krokem analýzy vztahů mezi nimi. Test, který se používá k ověření nezávislosti v kontingenční tabulce porovnává získané empirické četnosti a teoretické četnosti, které by měly nastat v případě nezávislosti sledovaných znaků. Tyto četnosti lze označit jako n'_{ij} . Jejich výpočet je:

$$n'_{ij} = \frac{n_{i.}n_{.j}}{n}$$

Odchytky od nezávislosti jednotlivých políh kontingenční tabulky sleduje Pearsonova statistika G :

$$G = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

Tato statistika testuje hypotézu:

H_0 : Znaky v kontingenční tabulce jsou nezávislé;

H_1 : non H_0 , neboli znaky jsou závislé.

Testovaná statistika G má při platnosti nulové hypotézy χ^2 rozdělení se stupni volnosti $\nu = (r-1) \cdot (s-1)$. Pro test je opět zvolena obvyklá hladina významnosti $\alpha = 0,05$.

Pro zajištění přijatelné aproximace rozdělení uvedených statistik při určitém počtu polí v kontingenční tabulce se zpravidla vyžaduje takový rozsah výběru n , aby očekávané četnosti dosahovaly hodnoty alespoň 5. Po častých praktických potížích, a častém ověřování, se doporučuje, aby počet polí, kde očekávané četnosti jsou nižší než 5, bylo maximálně 20 %.

Použitá metodologie vychází z publikace Statistika v terénních průzkumech od Pecákové (2008) a z publikace Statistika pro ekonomy od Hindlse a spol. (2007).

5.3 Výsledky dotazníkového šetření

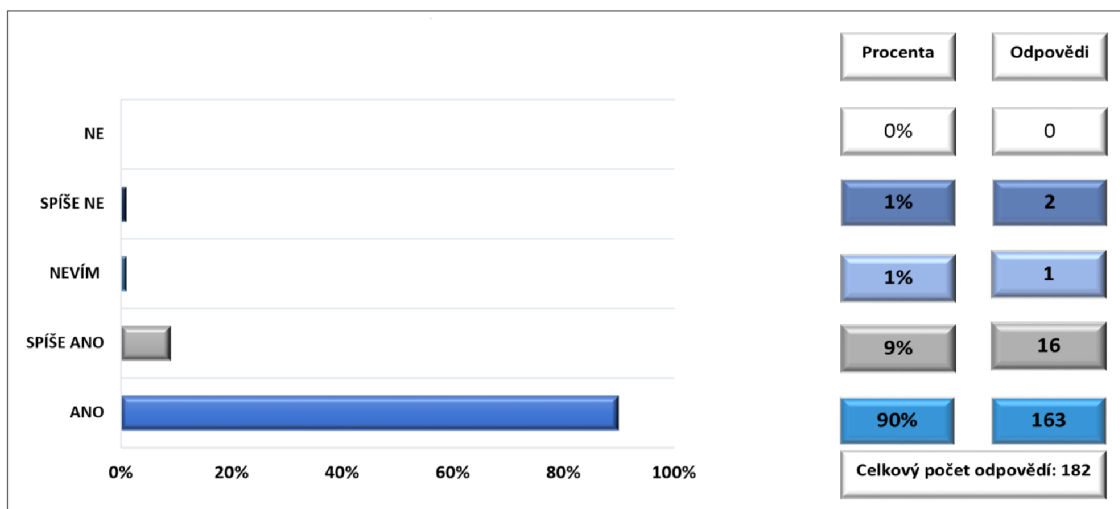
Položky dotazníkového šetření číslo 1–4 jsou zaměřeny na získání informací o respondentech. Zjišťováno bylo pohlaví, věk, služební zařazení a délka trvání služebního poměru u PČR. Zjištěné hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce č. 1.

Tab. 1 - Základní informace o respondentech

Základní informace o respondentech		Četnost	Relativní četnost (%)
Celkem		182	100,0
1. Pohlaví	Muž	150	82,4
	Žena	32	17,6
2. Věk	Do 25 let	25	13,7
	26–35 let	48	26,4
	36–45 let	59	32,4
	46 a více let	50	27,5
3. Služební zařazení	Obvodní oddělení	72	39,6
	Dopravní inspektorát	23	12,6
	Oddělení služby kriminální policie a vyšetřování	52	28,6
	Hlídková služba	8	4,4
	Operační středisko	2	1,1
	Jiné	25	13,7
4. Délka trvání služebního poměru u PČR	Do 10 let	62	34,1
	11–15 let	38	20,9
	16–20 let	24	13,2
	21 a více let	58	31,9

Z analýzy těchto otázek bylo zjištěno, že dotazníkového šetření se zúčastnilo 182 policistů, z toho bylo 150 mužů (82,4 %) a 32 žen (17,6 %). Respondenti byli nejčastěji ve věku 36–45 let (59 respondentů; 32,4 %). Nejčastěji byli policisté služebně zařazení na obvodním oddělení (72 odpovědí; 39,6 %). Délka trvání služebního poměru u PČR byla nejčastěji do 10 let (62 odpovědí; 34,1 %). V otázce č. 3 – služební zařazení zvolilo možnost „jiné“ celkem 25 respondentů (13,7 %), kdy v tomto případě byli policisté zařazení na odboru cizinecké policie, zásahové jednotce, skupině základních kynologických disciplín nebo na oddělení tisku a prevence. Otázky číslo 5–20 jsou zaměřeny na problematiku krizové intervence a na zjištění, jak policisté činnost krizových interventů vnímají a hodnotí.

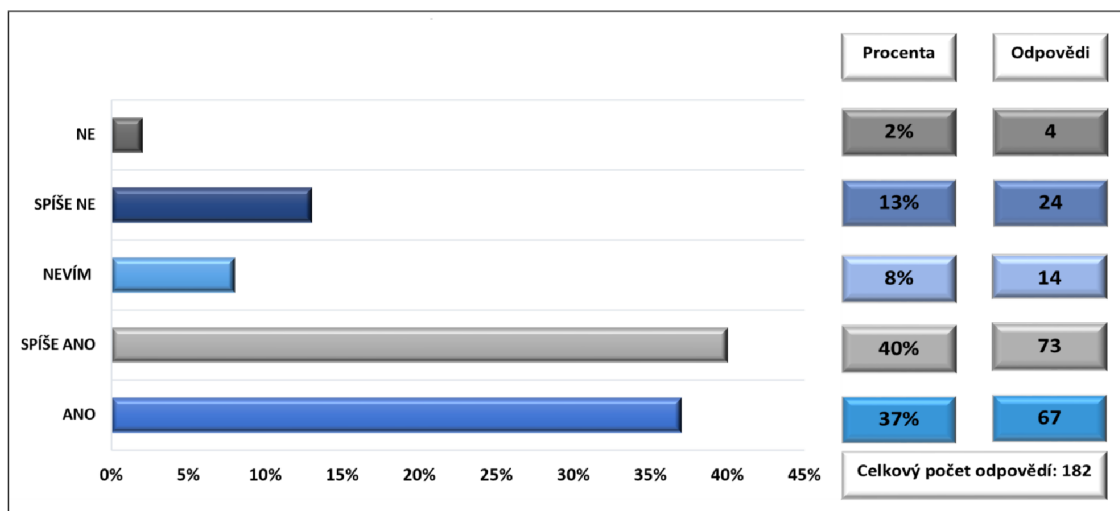
Otázka č. 5: Víte o tom, že můžete ve své práci při řešení obtížných situací a mimořádných událostí využít součinnost krizového intervenanta Policie ČR?



Graf 16 - Informace o možnosti využití krizového intervenanta

Z výsledků odpovědí znázorněných v grafu č. 16 lze konstatovat, že policisté vědí a jsou plně informováni o možnosti využití krizového intervenanta při řešení obtížných situací a mimořádných událostí. Odpověď ano a spíše ano zvolilo 99 % respondentů.

Otázka č. 6: Máte potřebné informace o činnosti krizových interventů v rámci PČR?

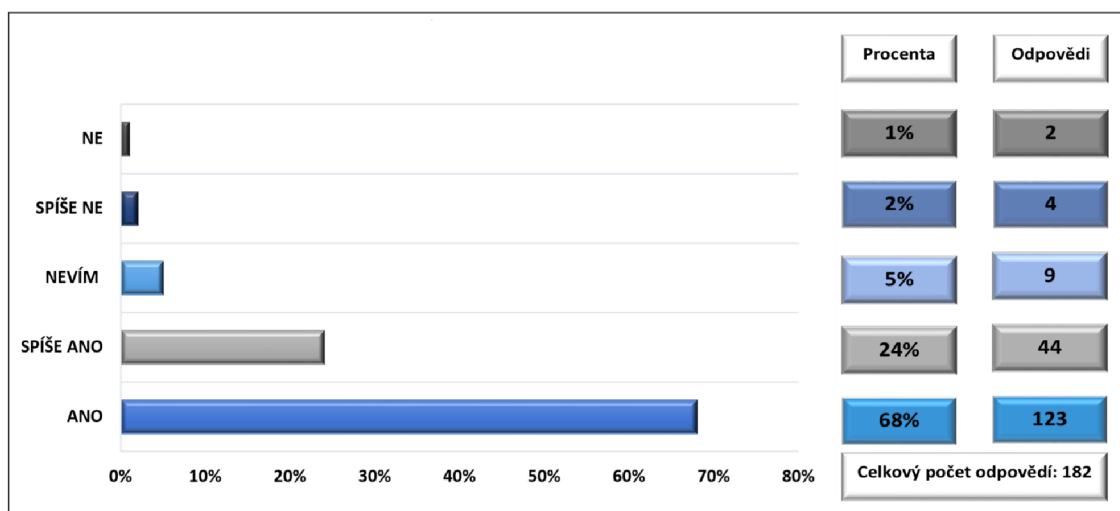


Graf 17 - Informace o činnosti krizových interventů

Graf č. 17 ukazuje, že 77 % policistů si myslí, že má potřebné informace o činnosti KI. V závěrečné části dotazníku, kde byl dán prostor k volnému vyjádření, k danému tématu nejmenovaný policista uvedl:

„Více informovat policisty o vaší činnosti a možnosti využití ve službě. Zvláštní ohodnocení příslušníků, kteří intervenci dělají.“ (viz příloha B)

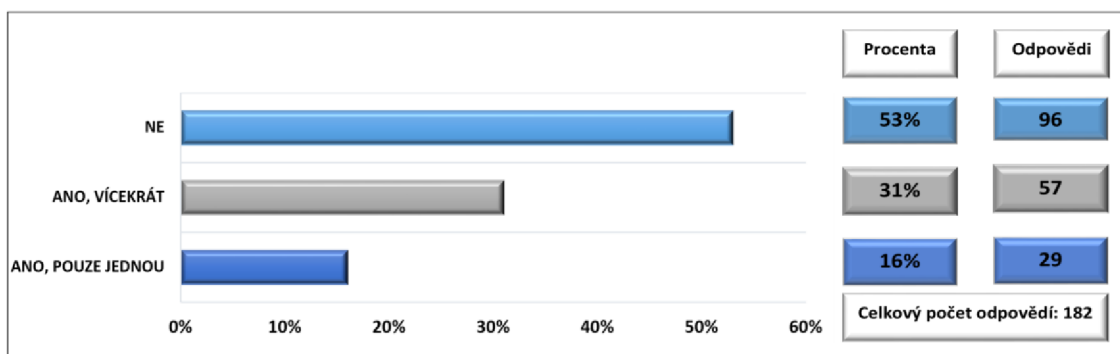
Otázka č. 7: Víte, jakým způsobem byste při řešení obtížných situací a mimořádných událostí vyžádal(a) na místo události krizového intervenanta Policie ČR?



Graf 18 - Informace o způsobu vyžádání krizového intervenanta na místo události

Z grafu č. 18 vyplývá, že 92 % policistů ví, jakým způsobem si na místo mimořádné události vyžádat krizového intervenanta. Vzhledem k tomu, že v rámci výkonu služby v Policii ČR se téměř veškeré požadavky a konzultace k řešení situací ve služebním výkonu provádí prostřednictvím operačního střediska, byly tyto výsledky očekávány. Překvapivé však je, že i přesto 15 policistů (8 %) to neví, ač způsob přivolání krizového intervenanta na místo je totožný s jejich každodenní pracovní činností v rámci komunikace s operačním střediskem. Další možností, jak přivolat krizového intervenanta na místo události je např. telefonicky osobně, neboť sloužící intervent i telefon na něj je uvedený v plánování výjezdu na stránkách intranetu jednotlivých krajských ředitelství PČR. Tento systém využívají častěji policisté zařazení na službě kriminální policie a vyšetřování. Další možností je také policistova osobní znalost intervenanta, kdy následná komunikace s žádostí o výjezd probíhá mezi nimi napřímo.

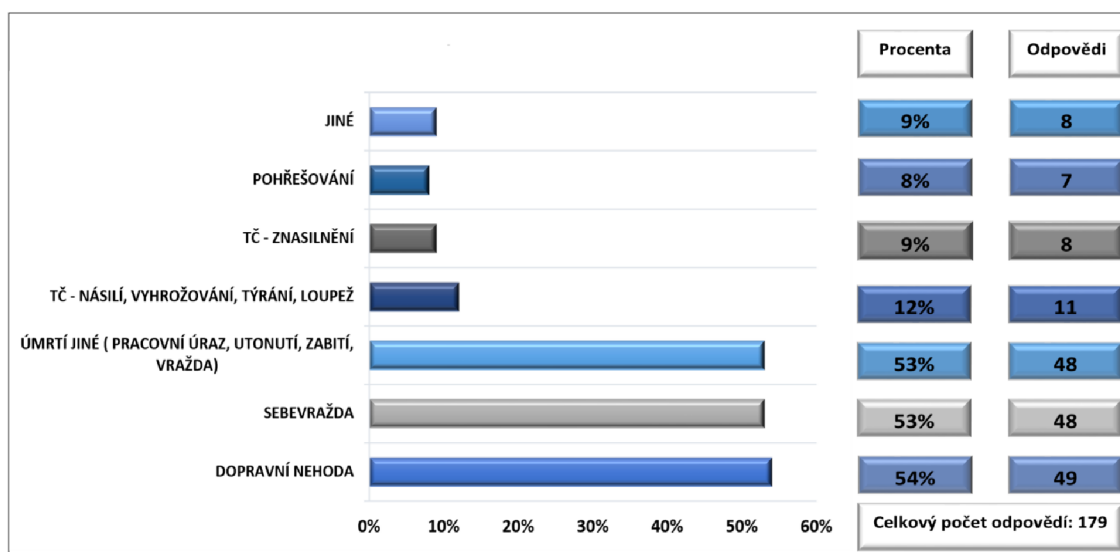
Otázka č. 8: Využil(a) jste někdy v souvislosti s výkonem služby součinnost krizového intervenanta Policie ČR? (Pokud odpovíte na tuto otázku ne pokračujte dále otázkou č. 14).



Graf 19 - Využití součinnosti krizového intervenanta

Z odpovědí zanesených v grafu č. 19 je patrné, že 86 policistů (47 %) při výkonu služby využilo součinnost krizového intervenanta minimálně jednou, z toho 57 policistů (31 %) využilo pomoc KI opakovaně, což je prakticky polovina dotazovaných. Celkem 96 policistů (53 %) spolupráci s KI prozatím nevyužilo, nicméně i přesto lze konstatovat, že systém krizové intervence je policisty poměrně často využíván.

Otázka č. 9: Pokud jste na otázku č. 8 odpověděl(a) ano, tak v souvislosti, s jakými situacemi to bylo? (Uveďte libovolný počet odpovědí).

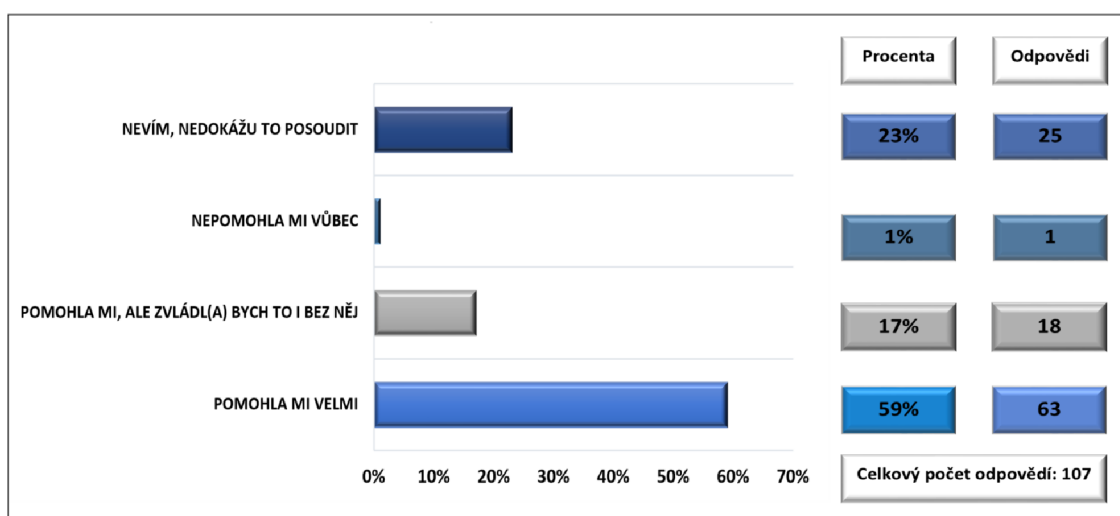


Graf 20 - Přehled situací pro využití krizových interventů

Graf č. 20 ukazuje, že policisté nejčastěji využívali pomoc krizového intervenanta v souvislosti s dopravními nehodami (54 %) a dále se sebevraždami a jiným úmrtím, shodně (53 %). Jiným úmrtím se rozumí např. pracovní úrazy, zabití, vražda, utonutí. Výsledky tohoto grafu korespondují s uvedenými výsledky statistického vyhodnocení

metodou analýzy dokumentů, kde nejčastěji poskytované krizové intervence podle druhů událostí v Královéhradeckém kraji byly po celé sledované období od r. 2015 do r. 2020 sebevraždy, dále dopravní nehody a jiná úmrtí. Krizoví interventi, jak je dále patrné z grafu č. 20, byli voláni ke spolupráci také k trestným činům – násilí, vyhrožování, loupež, znásilnění, či k pohřešování nebo k jiným událostem a to v 38 %. Z uvedeného je patrné, že oblast uplatnění krizových interventů v policii ČR je široká a různorodá.

Otázka č. 10: Do jaké míry Vám osobně činnost krizového interventa pomohla při práci na místě činu, či mimořádné události?

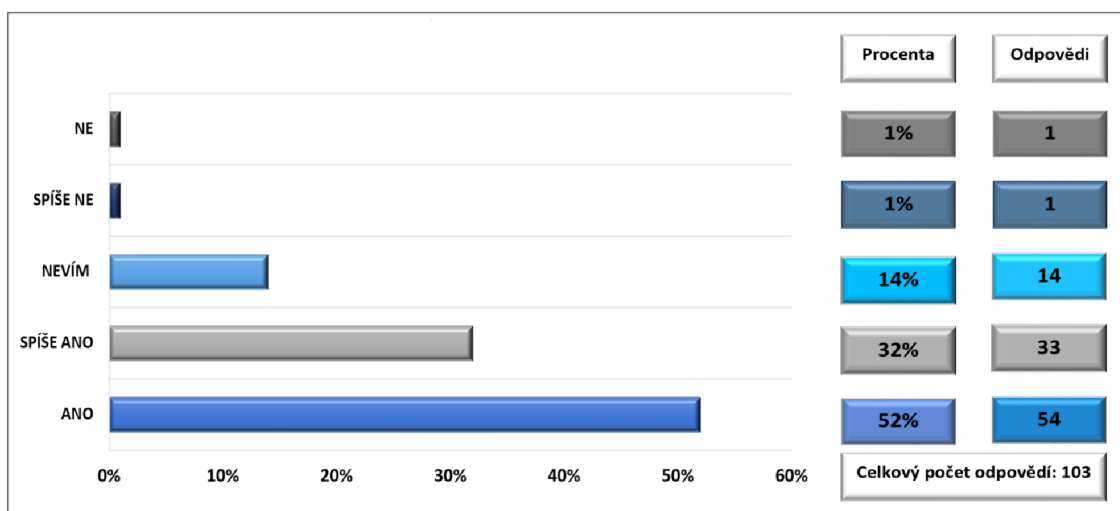


Graf 21 - Míra pomoci krizového interventa na místě činu, či mimořádné události

Graf č. 21 ukazuje, že 59 % policistů uvedlo, že jim práce krizového interventa pomohla velmi. Celkem 17 % dotazovaných uvedlo, že jim práce pomohla, ale zvládli by to i bez něj. Primárním smyslem činnosti týmu krizové intervence v PČR je pomoci obětem, ale také usnadnit práci policistům, kteří se při řešení konkrétní události na místě mohou soustředit pouze na vyšetřování, zatímco se krizový intervent věnuje oběti, či poškozenému. V některých případech není situace na místě činu tolik vyhocená a nepřehledná a policista se zvládne sám věnovat oběti, či poškozenému. Obzvláště pokud disponuje takovými vlastnostmi jako je empatie, ochota naslouchat, je komunikativní. O tom, že by někteří policisté zvládli práci s obětí, není pochyb, nicméně krizový intervent zajišťuje policistovi určitý komfort nejen v usnadnění práce, ale také pomáhá zmírňovat policejní stres, který zažívá policista, když musí řešit

takovou pracovní situaci, která překračuje jeho běžné dosavadní zkušenosti a může narušit jeho emocionální stabilitu. Těch, kteří nevědí a nedokáží posoudit, zda jim práce interventa na místě činu pomohla, je dle uvedených hodnot v grafu 23 %. Pouze jeden policista uvedl, že mu práce KI nepomohla vůbec.

Otázka č. 11: Vnímali(a) jste činnost krizových interventů na místě události jako profesionální?

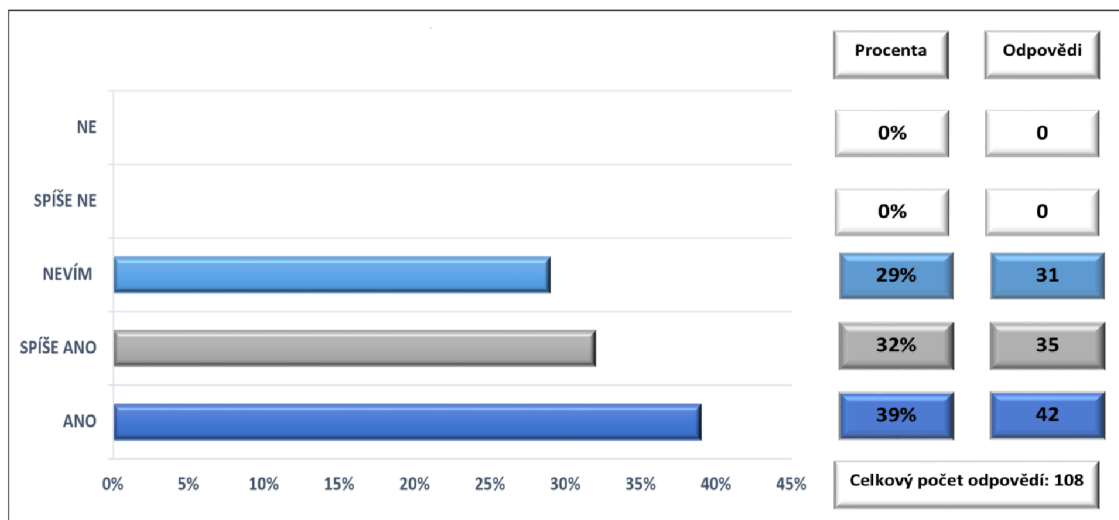


Graf 22 - Vnímání profesionality krizových interventů

Celkem 84 % policistů uvedlo, že činnost KI vnímali jako profesionální. Dále 14 % policistů uvedlo, že neví. Dva policisté (2 %) uvedli, že ne. Vnímání profesionality však může být velmi subjektivní. K tomuto tématu se v závěrečné části dotazníku vyjádřil respondent, který uvedl:

„Vždy záleží na konkrétním interventovi a na tom, jak dokáže využít svoji schopnost empatie.“ (viz příloha B)

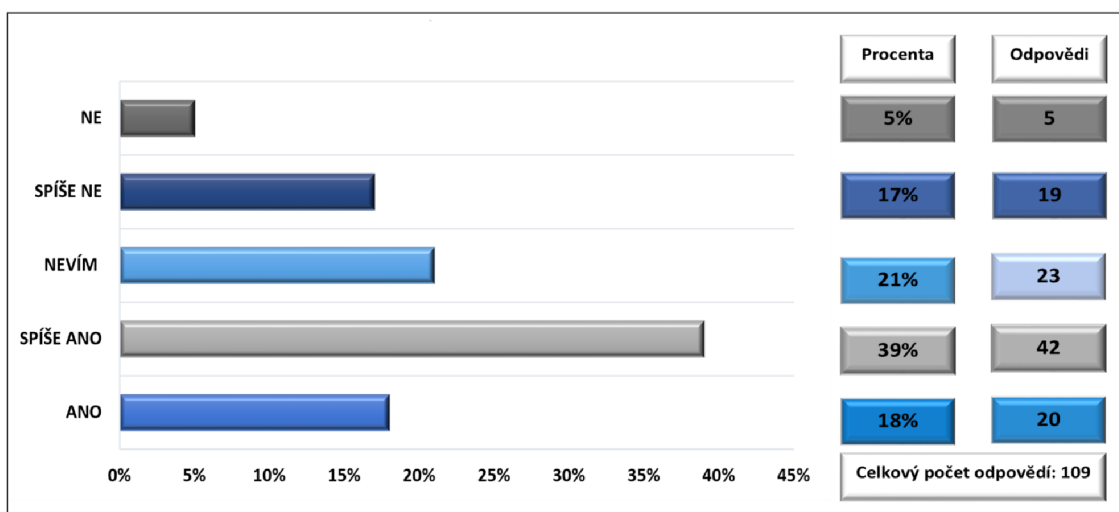
Otázka č. 12: Myslíte si, že jsou krizoví interventi v PČR KHK v oblasti krizové intervence dostatečně vyškolení?



Graf 23 - Vnímání míry vyškolenosti krizových interventů

Z hodnot v grafu č. 23 se ukazuje, že 71 % policistů se domnívá, že krizoví interventi jsou v oblasti krizové intervence dostatečně vyškoleni. Možnost ano zvolilo 39 % a možnost spíše ano zvolilo 32 %. Možnost nevím, nedokážu posoudit zvolilo 29 %. Žádný z policistů se nedomnívá, že by krizoví interventi nebyli, nebo spíše nebyli v oblasti krizové intervence dostatečně vyškoleni.

Otázka č. 13: Jsou dle Vašeho názoru dojezdové časy interventů na místo události vyhovující?



Graf 24 - Dojezdové časy interventů na místo události

Graf č. 24 ukazuje ambivalenci v odpovědích policistů. Celkem 57 % uvedlo ano, či spíš ano a 43 % policistů uvedlo nevím, ne, či spíše ne. V závěru dotazníku se policisté mohli volně k tématu krizové intervence vyjádřit a s touto otázkou souvisí vyjádření policistů, kteří k tomuto tématu uvedli (viz příloha B):

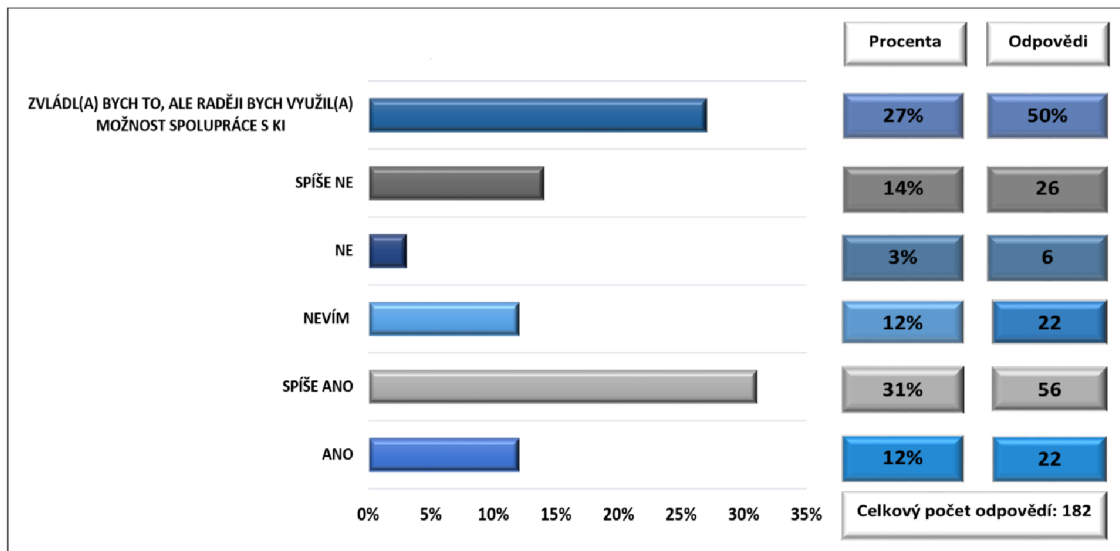
„Někdy se stane, že intervent dorazí po hodně dlouhé době, kdy už teoreticky není tak potřebný. Na místě už je např. rodina apod. Ty dlouhé dosahy interventů jsou opravdu někdy až moc dlouhé. Často se vyplatí oslovit HZS, jsou rychlejší.“

„Špatná dosažitelnost, extrémně dlouhá dojezdová doba vede k tomu, že si hlídky na místě, popřípadě vyšetřovatel poradí jinak, nebo raději interventa z těchto důvodů nedoporučí.“

„Základní a zásadní problém vidím v systému časové dosažitelnosti, resp. dojezdových časů interventů, když se často stává situace, že dosahový intervent je z daleka, a na místo se může dostavit nejdříve v řádu i několika hodin, a často se tak např. příbuzní dozvídají o úmrtí blízké osoby prvně z médií či sociálních sítí...“

Jak již bylo popsáno v praktické části této práce, krizové interventy v případě potřeby operační důstojník telefonicky vyrozumí a interventi poté co nejdříve vyjíždí buď na místo události, nebo na adresu, na kterou je operační důstojník s konkrétním požadavkem pomoci pošle. Interventi na místo události vyjíždí co nejrychleji. Nicméně si musí nejprve zjistit okolnosti případu a mít k výjezdu adekvátní informace. Je nutno ještě dodat, že krizoví interventi mají dosah v celé působnosti daného krajského ředitelství, tedy vyjíždí na místo mnohdy vzdálené i přes 100 km. Všechny tyto faktory vedou k tomu, že někdy se může dojezdová doba interventa na místo protáhnout až na dvě hodiny.

Otázka č. 14: Domníváte se, že vy osobně jste dostatečně připraven(a) pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech, se kterými se v rámci služby můžete setkat a poskytnout tak zasaženým potřebnou pomoc a podporu?



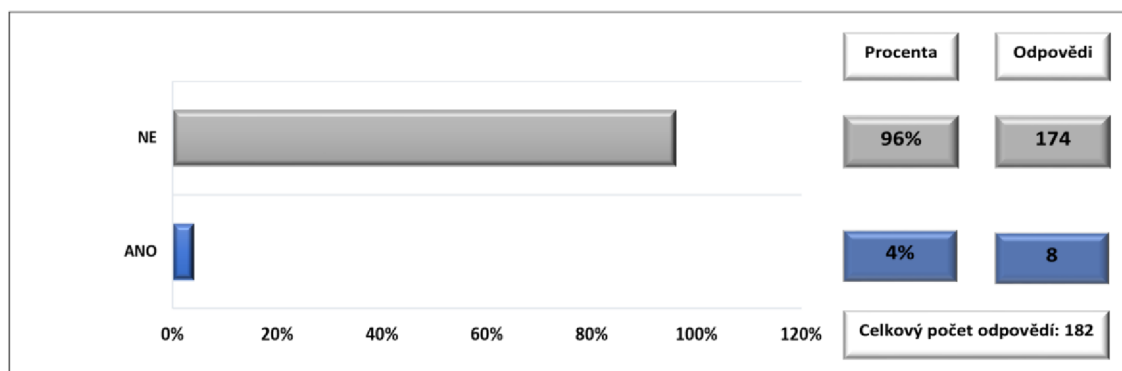
Graf 25 - Připravenost policistů pro komunikaci s oběťmi TČ a MÚ

Z grafu č. 25 je patrné, že policisté se spíše domnívají (70 %), že jsou dostatečně připraveni pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech a poskytnout jim potřebnou podporu. Je pravdou, že všichni policisté jsou v průběhu roční základní odborné přípravy na policejní škole alespoň v základu vyškoleni v krizové intervenci. Jedná se však o úplný teoretický základ bez speciálního výcviku, včetně modelových situací, kterými vyškolený intervent prochází a není tedy divu, že někteří policisté cítí, že na tuto náročnou činnost nejsou dostatečně připraveni, ať už po stránce osobnostní, či odborné. K tomuto tématu bylo v závěru dotazníku uvedeno následující:

„Dobrý den, Dle mého názoru by se mělo více využívat služeb krizové intervence. Osobně jsem již několikrát byla vyrozumívat osoby blízké o úmrtí či zranění osoby, a tak tomu bylo i u jiných kolegů, kteří však nejsou empatičtí a když se ke mně doneslo, jak situace na místě probíhala, tak mi bylo studno a zároveň líto vyrozumívaných osob i kolegů. Nemyslím si, že to tito kolegové brali na lehkou váhu, ale byli nervózní a celkově nevěděli, jak situaci pojmout, takže se drželi toho, aby informaci co nejdříve sdělili, a to nepříjemné měli rychle za sebou. Osobně bych uvítala, kdyby bylo možné

absolvovat nějaké školení, jelikož se hlídky Policie ČR dostanou k několika situacím, kde musí být okamžitou oporou a není tak ani čas zavolat na místo interventa. A když ho následně osobám nabídneme, tak odmítnou, protože už to nejhorší mají za sebou a podporu jim v tom prvotním “šoku“ nabídla hlídka Policie ČR, která byla v tu chvíli na místě. V jednoduchosti řečeno – hlídky Policie ČR se běžně vysílají na oznámení nebo se nacházejí přímo na místě, kde by byl intervent vhodný. Podle mě by tedy každý policista měl projít příslušným školením. Jelikož ne každý má dar vžít se do ostatních, a i kdyby se na místě měl takový policista řídit základními pravidly, které by se naučil, tak to bude lepší, než když neví jak na to a snaží se co nejdříve mít tuto situaci za sebou“. (viz příloha B)

Otázka č. 15: Stalo se Vám někdy, že jste na místo události požadoval(a) přítomnost krizového interventa a nebylo vám z jeho strany vyhověno?

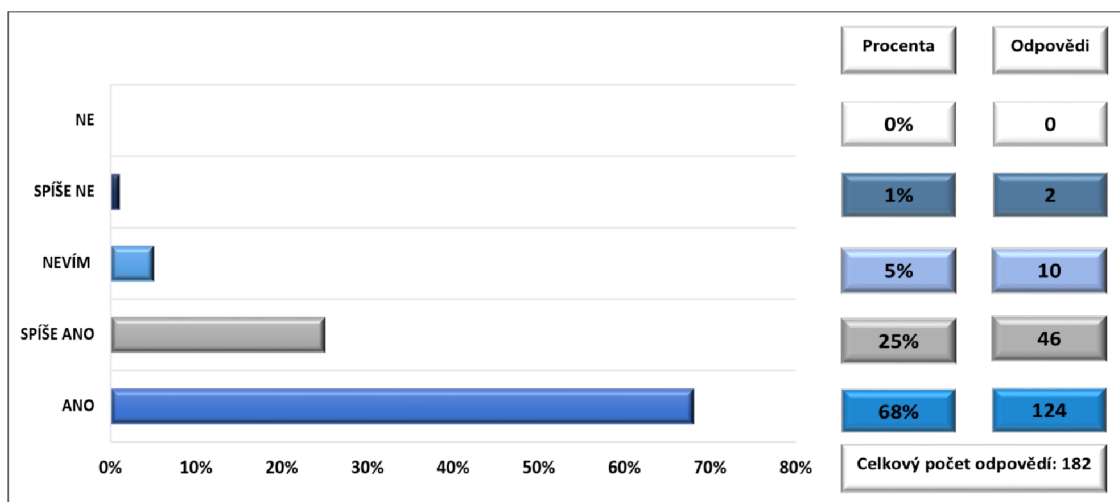


Graf 26 - Odmítnutí ze strany krizového interventa k výjezdu

Z hodnot v grafu č. 26 je zřejmé, že práce krizových interventů v PČR je velmi obětavá a vstřícná. Celkem 8 policistů (4 %) ze 182 odpovědí uvedlo, že se jim někdy stalo, že jim nebylo vyhověno s žádostí o přítomnost KI na místo události. Krizoví interventi policie jsou sice na telefonu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, ochotni kdykoliv a kamkoliv k mimořádné události v rámci příslušného kraje vyjet, musí je však operační důstojník, či policista sám o výjezdu a jeho potřebě na místě informovat. S tímto tématem souvisí následující volné vyjádření z dotazníku:

„Krizového interventa jsem žádal jednou a operační důstojník mi řekl, že to není potřeba a máme si poradit sami. Jednalo se o večerní hodinu tak ho asi nechtěl budit, nicméně z mé strany to bylo špatně, jednalo se o ženu, kterou zmlátil její přítel a nechtěla mluvit s žádným chlapem. Nakonec jsme si poradili sami.“ (viz příloha B)

Otázka č. 16: Vnímáte činnost krizových interventů v rámci Policie ČR jako potřebnou a důležitou?



Graf 27 - Vnímání důležitosti a potřeby krizových interventů

Hodnoty v grafu č. 27 ukazují, že 94 % policistů vnímá činnost KI jako potřebnou a důležitou. Dále 5 % policistů uvedlo, že neví a 1 %, tedy 2 policisté uvedli, že spíše ne. S tímto souvisí i odpovědi z volného vyjádření v dotazníku k dané problematice, kde policisté uvedli, že:

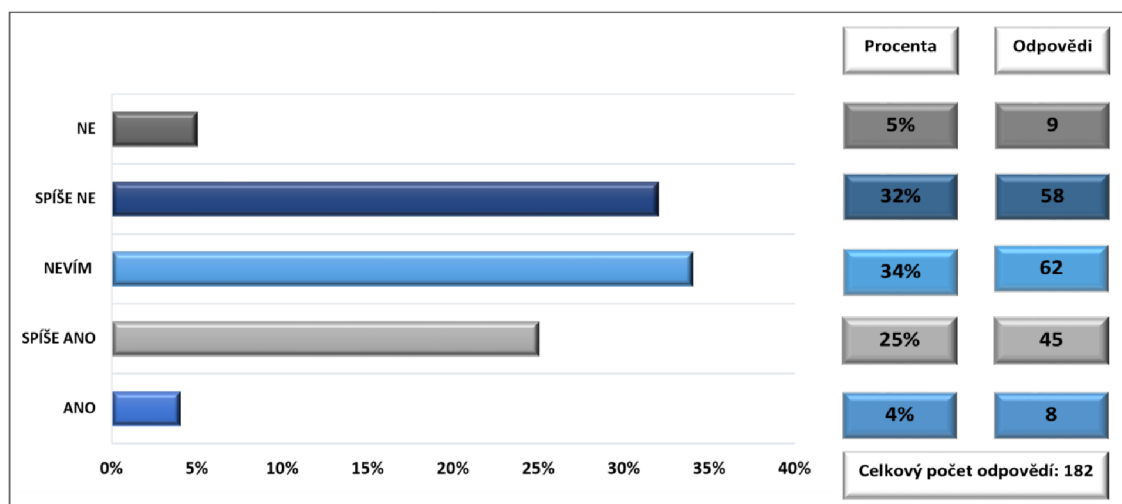
„Dle mého názoru mají krizoví interventí v rámci Policie ČR nezastupitelnou úlohu. Pomáhají lidem zvládat krizové situace, do kterých se dostali a které nejsou schopni řešit vlastními silami ani s pomocí svých blízkých.“

„Intervence je u PČR potřebná a je dobře, že proškolené krizaře máme.“

„Obdivuji velkou obětavost a empatii interventů!“

„Osobně jsem využila pomoci pro mého syna, když mu ve 12 letech zemřel otec, můj přítel, díky za to.“ (viz příloha B)

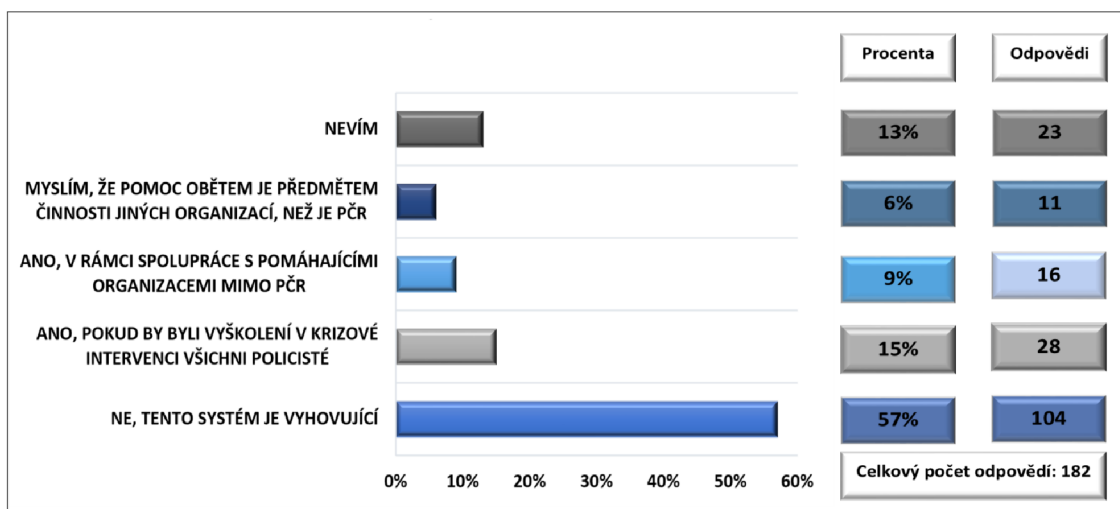
Otázka č. 17: Myslíte si, že je veřejnost dostatečně informována o tom, že v Policii ČR působí krizoví intervenenti, kteří se věnují pomoci obětem trestné činnosti a mimořádných událostí?



Graf 28 - Informovanost veřejnosti o činnosti krizových interventů v PČR

Z hodnot zanesených do grafu č. 28 lze konstatovat, že se 53 policistů (29 %) domnívá, že veřejnost je dostatečně informována o činnosti KI v rámci Policie ČR. Dále 62 (34 %) policistů neví a 67 (37 %) se jich domnívá, že spíše ne, či ne. Zda má veřejnost povědomí o činnosti krizových interventů, nelze jednoznačně říct, nicméně za dobu působnosti systému krizové intervence vyšlo několik novinových a internetových článků o jejich činnosti, proběhlo několik rozhovorů s policejními psychology v rádiu a na internetových stránkách policie se také často o krizové intervenci tiskoví mluvčí zmiňují. Žádná jiná osvěta na toto téma, která by přinesla poznání o tomto systému v současnosti neprobíhá, nelze však říct, že zcela absentuje. Pro veřejnost je důležitý fakt, že systém krizové intervence existuje, že se rozvíjí, je managementem policie v současné době podporován a že když bude potřeba, bude jim k dispozici někdo, kdo jim pomůže.

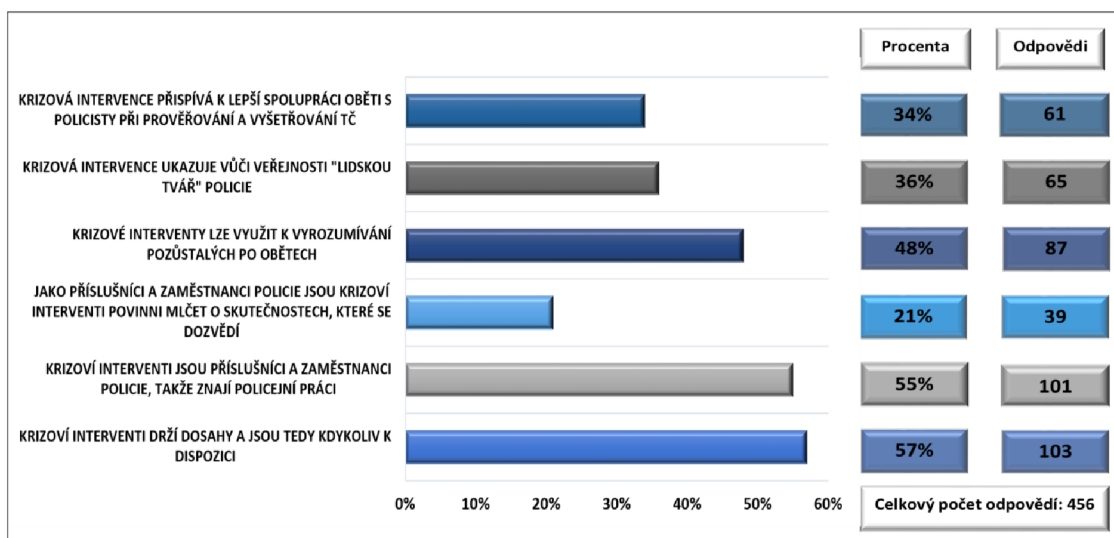
Otázka č. 18: Domníváte se, že by bylo možné činnost krizových interventů Policie ČR nahradit jiným způsobem?



Graf 29 - Možnosti nahrazení činnosti krizových interventů jiným způsobem

Graf č. 29 ukazuje, že 104 policistů (57 %) si myslí, že současný systém krizové intervence u PČR je vyhovující. Dále 15 %, tedy 28 policistů se domnívá, že systém KI by šel nahradit jiným způsobem, pokud by však byli vyškoleni v krizové intervenci všichni policisté. Toto by však bylo velmi náročné jak z hlediska časového, finančního, tak i personálního. Dále 23 policistů (13 %) neví, zda by bylo možné činnost KI nahradit jiným způsobem a 16 policistů (9 %) si myslí, že ano v rámci spolupráce s pomáhajícími organizacemi mimo Policii ČR. Ta již však na určité úrovni probíhá. Jedná se o spolupráci s dalšími interventy integrovaného záchranného systému, či spolupráce s BKB, či intervenčními centry. Nejméně policistů (6 %) sdílí názor, že pomoc obětem je předmětem činností jiných organizací, než je Policie ČR.

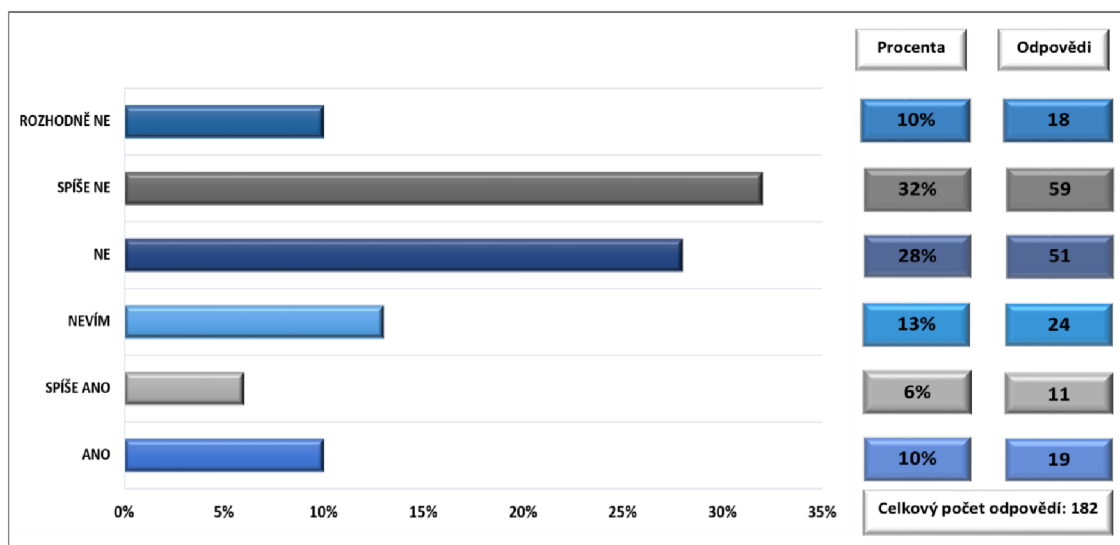
Otázka č. 19: Pokud považujete systém krizové intervence v Policii ČR za vyhovující, v čem spatřujete jeho největší pozitiva? (Označte nejvýše 3 odpovědi).



Graf 30 - Hodnocená pozitiva systému krizové intervence v PČR

Z grafu č. 30 je vidět, že největší výhodu v současném systému KI spatřují policisté v tom, že krizoví intervenenti drží dosahy a jsou tak kdykoliv k dispozici. Takto odpovědělo 57 % policistů. Dále 55 % vidí výhodu v tom, že krizoví intervenenti jsou příslušníci a zaměstnanci policie, takže znají policejní práci. Tento fakt je velmi důležitý, neboť policejní práce má jako každá jiná práce svá specifika, kterým by krizoví intervenenti z jiných organizací nemuseli rozumět a nemuseli by je znát, např. postup trestního řízení, na který se oběti i pozůstalí často dotazují. Policisté (48 %) také kvitují fakt, že krizové interventy lze využít k vyrozumívání pozůstalých po obětech, což je velmi nelehký úkol. Celkem 36 % policistů uvádí jako vyhovující, že krizová intervence ukazuje vůči veřejnosti „lidskou tvář“ policie. Dále 34 % dotazovaných považuje za vyhovující fakt, že krizová intervence přispívá k lepší spolupráci oběti s policisty při prověřování a vyšetřování trestného činu. Nejméně, 21 % policistů, spatřují pozitiva KI u PČR ve skutečnosti, že příslušníci a zaměstnanci policie jsou povinni mlčet o skutečnostech, které se dozvědí. Jak je z grafu patrné, uvedené možnosti mají pro policisty větší či menší význam, dohromady však systém krizové intervence tvoří určité výhody a pomoc policistům ve všech daných oblastech.

Otázka č. 20: Chtěl(a) byste se stát členem týmu krizové intervence?



Graf 31 - Zájem o členství v týmu krizové intervence

Z poslední otázky v dotazníku, jejíž hodnoty jsou zaneseny v grafu č. 31 lze konstatovat, že 60 % policistů by se nechtělo stát členem týmu krizové intervence, 13 % policistů neví a 16 % by se stát členem týmu KI chtělo.

5.4 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza 1: Více jak 70 % policistů má potřebné informace o činnosti krizových interventů a o možnosti jejich využití v rámci služby v PČR. První hypotéza bude vyhodnocena pomocí otázky č. 6 „Máte potřebné informace o činnosti krizových interventů v rámci PČR?“ a testu o relativní četnosti. Rozdělení odpovědí na tuto otázku lze vidět v tabulce č. 2., kde 36,8 % dotázaných uvedlo, že mají potřebné informace, dalších 40,1 % uvedlo, že tyto informace spíše mají, celkově tedy má informace 76,9 %.

Tab. 2 - Odpovědi na otázku: „Máte potřebné informace o činnosti KI PČR?“

6. Máte potřebné informace o činnosti krizových interventů v rámci PČR?	Četnost	Relativní četnost (%)
Ano	67	36,8
Spíše ano	73	40,1
Nevím	14	7,7
Spíše ne	24	13,2
Ne	4	2,2
Celkem	182	100,0

Testovaná hypotéza je ve tvaru:

- H1.0: 70 % policistů má potřebné informace o činnosti krizových interventů a o možnosti jejich využití v rámci služby v PČR; $\pi = 0,70$.
- H1.1: Alespoň 70 % policistů má potřebné informace o činnosti krizových interventů a o možnosti jejich využití v rámci služby v PČR; $\pi > 0,70$.

V následující tabulce č. 3 je znázorněn výpočet testového kritéria a pro test hypotézy o relativní četnosti. Jelikož testové kritérium U je větší než 95% kvantil normovaného normálního rozdělení, testovaná hypotéza H1.0 na 5 % hladině významnosti $\alpha = 5 \%$ se zamítá. **Potřebné informace o činnosti krizových interventů a o možnosti jejich využití v rámci služby v PČR má více než 70 % policistů. Hypotéza se potvrdila.**

Tab. 3 - Test o relativní četnosti – Hypotéza 1

m	140
n	182
p	0,769
π_0	0,7
U	2,038
$u_{0,95}$	1,645

Hypotéza 2: Činnost a pomoc krizového intervenanta při práci na místě činu vnímají jako potřebnou a důležitou nejvíce policisté, kteří jsou zařazeni na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování a jim také činnost krizových interventů ve výkonu

služby nejvíce pomohla. Hypotézu č. 2 je nutné rozdělit na dvě samostatné hypotézy. Hypotéza 2.1 sleduje vztah zařazení policistů a hodnocení důležitosti a potřeby krizových intervencí. Hypotéza 2.2 bude sledovat vztah zařazení policistů a hodnocení pomoci krizových intervencí.

Hypotéza 2.1: Potřeba a důležitost krizových intervencí.

Hypotézu č. 2.1 je třeba vyhodnotit pomocí otázky č. 3 – Služební zařazení a otázky č. 16 – „Vnímáte činnost krizových intervencí v rámci Policie ČR jako potřebnou a důležitou?“. Hypotéza bude vyhodnocena pomocí χ^2 testu nezávislosti v kontingenční tabulce.

Testovaná hypotéza bude ve tvaru:

- H2.1.0: Hodnocení činnosti krizových intervencí v rámci PČR jako potřebné a důležité nezávisí na služebním zařazení.
- H2.1.1: Hodnocení činnosti krizových intervencí v rámci PČR jako potřebné a důležité závisí na služebním zařazení.

Výsledná tabulka je zobrazena níže. Z tabulky č. 4 je patrné, že policisté z oddělení služby kriminální policie vnímají činnost krizových intervencí jako důležitou v 96,2 % případů (odpověď Ano, nebo Spíše ano), zatímco např. u policistů z dopravního inspektorátu nebo operačního střediska je tento podíl 100 %.

Tab. 4 - Hodnocení činnosti krizových intervencí podle služebního zařazení

		16. Vnímáte činnost krizových intervencí v rámci Policie ČR jako potřebnou a důležitou?				Celkem
		Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	
3. Služební zařazení	Obvodní oddělení	52 (72,2 %)	17 (23,6 %)	3 (4,2 %)	0 (0 %)	72 (100 %)
	Dopravní inspektorát	19 (82,6 %)	4 (17,4 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	23 (100 %)
	Oddělení služby kriminální policie a vyšetřování	36 (69,2 %)	14 (26,9 %)	1 (1,9 %)	1 (1,9 %)	52 (100 %)
	Hlídková služba	4 (50 %)	2 (25 %)	2 (25 %)	0 (0 %)	8 (100 %)
	Operační středisko	1 (50 %)	1 (50 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (100 %)
	Jiné	12 (48 %)	8 (32 %)	4 (16 %)	1 (4 %)	25 (100 %)
Celkem		124 (68,1 %)	46 (25,3 %)	10 (5,5 %)	2 (1,1 %)	182 (100 %)

Hypotéza by měla být vyhodnocena pomocí χ^2 testu nezávislosti v kontingenční tabulce. Pro splnění předpokladů bylo nutné sloučit některé málo zastoupené kategorie.

Hlídkovou službu a operační středisko do skupiny „Jiné“ a sloučené byly i skupiny „Spíše ne“ a „Nevím“. Na základě takto upravených dat byl spočítán test ($G = 16,380; 0,012$), kdy p-hodnota je menší než hladina významnosti $\alpha = 5 \%$ proto se testovaná nulová hypotéza zamítá. **Hodnocení činnosti krizových interventů v rámci PČR jako potřebné a důležité závisí na služebním zařazení. Jako potřebnou ji však hodnotí policisté z dopravního inspektorátu a operačního střediska, spíše než policisté z kriminální policie. Tento výsledek ale není statisticky významný.**

Hypotéza 2.2: Hodnocení pomoci krizových interventů

Hypotézu č. 2.2 je potřeba vyhodnotit opět pomocí otázky č. 3 – Služební zařazení a otázky č. 16 – „Vnímáte činnost krizových interventů v rámci Policie ČR jako potřebnou a důležitou?“ a dále otázky č. 10 – „Do jaké míry Vám osobně činnost krizového intervenanta pomohla při práci na místě činu, či mimořádné události?“

Hypotézy budou ve tvaru:

- H2.2.0: Hodnocení pomoci krizových interventů nezávisí na služebním zařazení policistů.
- H2.2.1: Hodnocení pomoci krizových interventů závisí na služebním zařazení policistů.

Jak je patrné z tabulky č. 5, nejvíce pomoc krizového intervenanta pomohla policistům u dopravního inspektorátu a u kriminální policie.

Tab. 5 - Pomoc krizových interventů podle služebního zařazení policistů

		10. Do jaké míry Vám osobně činnost krizového intervenanta pomohla při práci na místě činu, či mimořádné události?				Celkem
		Pomohla mi velmi	Pomohla mi velmi, ale zvládl(a) bych to i bez něj	Nepomohla vůbec	Nevím, nedokážu posoudit	
3. Služební zařazení	Obvodní oddělení	19 (46,3 %)	9 (22 %)	0 (0 %)	13 (31,7 %)	41 (100 %)
	Dopravní inspektorát	13 (72,2 %)	2 (11,1 %)	0 (0 %)	3 (16,7 %)	18 (100 %)
	Oddělení služby kriminální policie a vyšetřování	23 (71,9 %)	5 (15,6 %)	1 (3,1 %)	3 (9,4 %)	32 (100 %)
	Hlídková služba	2 (66,7 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (33,3 %)	3 (100 %)
	Operační středisko	1 (50 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (50 %)	2 (100 %)
	Jiné	5 (45,5 %)	2 (18,2 %)	0 (0 %)	4 (36,4 %)	11 (100 %)
Celkem		63 (58,9 %)	18 (16,8 %)	1 (0,9 %)	25 (23,4 %)	107 (100 %)

Hypotéza je opět vyhodnocena pomocí χ^2 testu nezávislosti v kontingenční tabulce. Opět bylo nutné spojit některé kategorie, stejně jako v předchozím případě byla zařazena hlídková služba a operační středisko do kategorie Jiné a dále Ne a Nevím byly spojeny také do jedné kategorie. Na základě takto upravených dat bylo spočítáno testové kritérium a p-hodnota ($G = 8,305$; $p\text{-hodnota} = 0,217$). Jelikož je p-hodnota větší než hladina významnosti $\alpha = 5 \%$, testovaná nulová hypotéza se na této hladině významnosti nezamítá. Hodnocení činnosti krizových interventů v rámci PČR jako potřebné a důležité nezávisí na služebním zařazení.

Celkově tedy lze říct, že činnost a pomoc krizového intervenanta při práci na místě činu nevnímají jako potřebnou a důležitou nejvíce policisté, kteří jsou zařazeni na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování, ale spíše z oddělení dopravního inspektorátu a operačního střediska, zatímco hodnocení pomoci krizových interventů ve výkonu služby nezávisí na služebním zařazením policistů. Hypotéza 2.2 se nepotvrdila.

Hypotéza 3: Více než 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální. Třetí hypotéza bude opět vyhodnocena pomocí testu o relativní četnosti. Pro vyhodnocení hypotézy H3 je použita otázka č. 11 – „Vnímali jste činnost krizových interventů na místě události jako profesionální“? V tabulce č. 6 jsou uvedeny výsledky hodnocení profesionality krizových interventů na místě události. Na otázku odpovídalo pouze 103 respondentů, 52,4 % těchto respondentů uvedlo, že vnímali činnost interventů jako profesionální, dalších 32,0 % uvedlo, že spíše ano.

Tab. 6 - Profesionalita krizových interventů

11. Vnímali jste činnost krizových interventů na místě události jako profesionální?	Četnost	Relativní četnost (%)
Ano	54	52,4
Spíše ano	33	32,0
Nevím	14	13,6
Spíše ne	1	1,0
Ne	1	1,0
Celkem	103	100

Testovaná hypotéza bude ve tvaru:

- H3.0: 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální; $\pi = 0,70$.
- H3.1: Alespoň 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální; $\pi > 0,70$.

Vyhodnocení a výpočet testu o relativní četnosti je uveden v tabulce č. 7. Jako „Ano“ lze chápat odpovědi „Ano“ a „Spíše ano“. Celkově tedy s profesionalitou souhlasí 84,5 % respondentů. Jelikož je výsledné testové kritérium U větší než 95% kvantil normovaného normálního rozdělení, testovaná nulová hypotéza se na hladině významnosti $\alpha = 5 \%$ zamítá. **Celkově lze tedy říct, že více než 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální. Lze konstatovat, že hypotéza č. 3 se potvrdila.**

Tab. 7 - Test o relativní četnosti – Hypotéza 3.1

m	87
n	103
p	0,845
π_0	0,7
U	3,204
$u_{0,95}$	1,645

Hypotéza č. 4: Policisté, jejichž délka trvání služebního poměru u PČR je delší než 15 let, se častěji domnívají, že jsou připraveni pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech, se kterými se v rámci služby mohou setkat a poskytnout tak zasaženým potřebnou pomoc a podporu než policisté sloužící dobu kratší. Čtvrtá hypotéza bude vyhodnocena pomocí otázek č. 4 – „Délka trvání služebního poměru v PČR“ a otázkou č. 14 – „Domníváte se, že vy osobně jste dostatečně připraven pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti...“.

Testovaná hypotéza bude ve tvaru:

- H4.0: Mezi hodnocením připravenosti na komunikaci s oběťmi trestné činnosti a délkou služebního poměru neexistuje statisticky významný vztah.
- H4.1: Mezi hodnocením připravenosti na komunikaci s oběťmi trestné činnosti a délkou služebního poměru existuje statisticky významný vztah.

Výslednou tabulku č. 10 lze vidět níže. Z tabulky je patrné, že s rostoucí délkou služebního poměru mírně roste souhlas s tím, že by policisté byli připraveni na komunikaci s oběťmi trestné činnosti či pozůstalými, zda jsou rozdíly dostatečně statisticky významné je však nutné otestovat.

Tab. 8 - Hodnocení připravenosti na komunikaci s oběťmi trestné činnosti

		14. Domníváte se, že vy osobně jste dostatečně připraven pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech, se kterými se v rámci služby můžete setkat a poskytnout tak zasaženým potřebnou pomoc a podporu?						Celkem
		Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne	Zvládl(a) bych to, ale raději bych využil(a) možnost spolupráce s krizovým intervencem	
4. Délka trvání služebního poměru u PČR	Do 10 let	8 (12,9 %)	13 (21 %)	9 (14,5 %)	3 (4,8 %)	10 (16,1 %)	19 (30,6 %)	62 (100 %)
	11–15 let	4 (10,5 %)	13 (34,2 %)	5 (13,2 %)	0 (0 %)	4 (10,5 %)	12 (31,6 %)	38 (100 %)
	16–20 let	3 (12,5 %)	7 (29,2 %)	2 (8,3 %)	2 (8,3 %)	2 (8,3 %)	8 (33,3 %)	24 (100 %)
	21 a více let	7 (12,1 %)	23 (39,7 %)	6 (10,3 %)	1 (1,7 %)	10 (17,2 %)	11 (19 %)	58 (100 %)
Celkem		22 (12,1 %)	56 (30,8 %)	22 (12,1 %)	6 (3,3 %)	26 (14,3 %)	50 (27,5 %)	182 (100 %)

Hypotéza byla vyhodnocena pomocí χ^2 testu nezávislosti v kontingenční tabulce, pro splnění předpokladů metody byly spojeny kategorie délky služebního poměru do 15 let a nad 15 let. Na základě provedení testu ($G = 3,391$; p -hodnota = 0,640), se testovaná nulová hypotéza na hladině významnosti $\alpha = 5 \%$ nezamítá.

Mezi hodnocením připravenosti na komunikaci s oběťmi trestné činnosti a délkou služebního poměru neexistuje statisticky významný vztah. Hypotéza č. 4 se nepotvrdila.

Hypotéza č. 5: Členem týmu krizové intervence PČR v Královéhradeckém kraji by se chtělo stát relativně více žen než mužů.

Pátá hypotéza bude vyhodnocena pomocí otázky č. 1 – „Pohlaví“ a otázkou č. 20 – „Chtěl/a byste se stát členem týmu krizové intervence?“.

Výsledky jsou zaneseny v tabulce č. 11. Z tabulky je patrné, že mírně zvýšený zájem vidíme u žen, kde je rozhodně pro 15,6 % a dalších 15,6 % žen by bylo spíše pro. U mužů jsou tyto podíly pouze 9,3 % a 4 %. Zda jsou rozdíly dostatečně významné, je opět nutné otestovat.

Tab. 9 - Zájem o místo v týmu krizové intervence podle pohlaví

		20. Chtěl(a) byste se stát členem týmu krizové intervence?						Celkem
		Ano	Spíše ano	Nevím	Ne	Spíše ne	Rozhodně ne	
1. Pohlaví	Muž	14 (9,3 %)	6 (4 %)	20 (13,3 %)	44 (29,3 %)	51 (34 %)	15 (10 %)	150 (100 %)
	Žena	5 (15,6 %)	5 (15,6 %)	4 (12,5 %)	7 (21,9 %)	8 (25 %)	3 (9,4 %)	32 (100 %)
Celkem		19 (10,4 %)	11 (6 %)	24 (13,2 %)	51 (28 %)	59 (32,4 %)	18 (9,9 %)	182 (100 %)

Testovaná hypotéza bude ve tvaru:

- H5.0: Zájem policistů o místo v týmu krizové intervence nezávisí na pohlaví.
- H5.1: Zájem policistů o místo v týmu krizové intervence závisí na pohlaví.

Pro vyhodnocení hypotézy opět bude použit χ^2 test nezávislosti v kontingenční tabulce. Pro splnění předpokladů je opět potřeba sloučit některé kategorie. Spojena je kategorie Ano a Spíše ano do jedné kategorie a kategorie Spíše ne a Rozhodně ne. Na základě takto upravených dat byl spočítán daný test ($G = 6,251$; p -hodnota = 0,100).

Jelikož je výsledná p -hodnota větší než hladina významnosti $\alpha = 5 \%$, testovaná hypotéza na této hladině se nezamítá. **Zájem policistů o místo v týmu krizové intervence nezávisí na pohlaví, avšak tento výsledek není statisticky významný. Hypotéza č. 5 se nepotvrdila.**

5.5 Diskuse výsledků dotazníkového šetření

Tato část práce je nyní zaměřena na výsledky vyhodnocených hypotéz, které byly v průběhu výzkumného šetření zjištěny. Výzkumné šetření byla zacíleno na policisty zařazené v přímém výkonu služby v Královéhradeckém kraji. Šetření se zúčastnilo v období od 1. 7. 2021 do 19. 8. 2021 celkem 182 policistů, z toho bylo 150 mužů (82,4 %) a 32 žen (17,6 %). Žádný dotazník nebyl vyloučen. K 1. 7. 2021 bylo evidováno ve služebním poměru v Královéhradeckém kraji celkem 1825 policistů, zkoumaný vzorek tedy tvoří 10 % policistů Královéhradeckého kraje.

Na základě otázky č. 6 v dotazníku „Máte potřebné informace o činnosti krizových interventů v rámci PČR?“ byla vyhodnocena pomocí testu o relativní četnosti hypotéza č. 1, která předpokládá, že více jak 70 % policistů má potřebné informace o činnosti krizových interventů a o možnosti jejich využití v rámci služby v PČR. Na základě výpočtu lze konstatovat, že hypotéza se potvrdila. Potřebné informace má více jak 70 % policistů, což je pozitivní zjištění, ale je potřeba se zamyslet nad tím, proč někteří policisté tyto informace nemají.

Vztah policistů k systému psychologické pomoci poskytované Policií ČR zjišťovala ve svém výzkumném šetření také Dvořáková (2014, online), která během rozhovorů s policisty zjistila, že oni o existenci týmu krizové intervence sice vědí, ale blíže se o něj nezajímali ani nezjišťovali další podrobnější informace. Dále zjistila, že znalost o existenci a možnosti využití systému psychologické pomoci poskytovaného Policií ČR je u policistů služebně působících na základních útvech minimální a neinformovanost a mnohdy i prozatímní nezájem o tuto problematiku vysvětlují policisté tím, že se ještě neocitli v situaci, kterou by sami nedokázali vyřešit nebo zvládnout a nebo tím, že se ve své služební praxi ještě neseťkali s případem, kdy by bylo potřeba na místo události přivolat krizového intervenanta či psychologa.

Policisté by však povědomí a informace o systému krizové intervence mít měli. Tato skutečnost vyplývá z faktu, že vnitřní informační systém v rámci policie, tzv. ESIAR (elektronický systém interních aktů řízení), do kterého jsou vkládány zákony, pokyny, interní akty řízení apod., vyžaduje od každého policisty vždy seznámení s danou informací. Toto seznámení probíhá tak, že policista je povinen se seznámit s danou problematikou „kliknutím“ na ikonu „seznámení“, z čehož je následně zřejmé, že je policista s danou problematikou prokazatelně seznámen, přičemž závazný pokyn

týkající se systému psychologické pomoci obětem trestných činů se policistům do IS ESIAŘ vkládá. Všichni policisté by tak měli mít alespoň základní informace o činnosti krizových interventů.

Důvod jejich neinformovanosti lze tedy spatřovat v nepřehledném množství různých sdělení, kdy policisté poté pouze kliknou na ikonku „seznámení“, čímž splní svou povinnost vůči nadřízenému, nikoliv však vůči sobě samému a potřebám organizace. Vzhledem ke skutečnosti, že stanovená hypotéza byla potvrzena, lze konstatovat, že se většina policistů seznamuje s interními akty řízení a má povědomí o širších souvislostech policejní praxe a činnosti krizových interventů.

Hypotéza č. 2 předpokládá, že činnost a pomoc krizového intervenanta při práci na místě činu vnímají jako potřebnou a důležitou nejvíce policisté, kteří jsou zařazeni na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování a jim také činnost krizových interventů ve výkonu služby nejvíce pomohla. Hypotéza č. 2 byla vyhodnocena pomocí otázky č. 3 – Služební zařazení a otázky č. 16 „Vnímáte činnost krizových interventů v rámci Policie ČR jako potřebnou a důležitou?“ a otázky č. 10 „Do jaké míry Vám osobně činnost krizového intervenanta pomohla při práci na místě činu, či mimořádné události?“. Vyhodnocením hypotézy pomocí χ^2 testu nezávislosti v kontingenční tabulce bylo zjištěno, že činnost a pomoc krizového intervenanta při práci na místě činu nevnímají jako potřebnou a důležitou nejvíce policisté, kteří jsou zařazeni na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování, ale spíše z oddělení dopravního inspektorátu a operačního střediska, zatímco hodnocení pomoci krizových interventů ve výkonu služby nezávisí na služebním zařazením policistů.

Stanovená hypotéza vychází z předpokladu, že policisté zařazení na oddělení služby kriminální policie a vyšetřování mají širší okruh činností, při kterých vyžadují ke spolupráci krizového intervenanta PČR, než policisté zařazení na jiných útvarech. Jak již bylo v této práci zjištěno z analýzy statistických dat PČR, nejvíce krizových intervencí bylo poskytnuto v souvislosti se sebevraždami, přičemž sebevraždy prověřují a vyšetřují vždy policisté z kriminální služby. Dále také k prověřování trestných činů násilí, vyhrožování, loupež, znásilnění, zabití či vražda jsou věcně příslušní k vyšetřování policisté z kriminální policie.

Avšak ukazuje se, že policisté z dopravního inspektorátu mají sice zaměření činnosti výrazně užší, ale jak vyplývá z dotazníkové šetření z otázky č. 9, v souvislosti, s jakými situacemi policisté vyžadovali pomoc krizového intervenanta na místě, nejvíce

odpovědi bylo zaznamenáno u možnosti „dopravní nehody“, na které policisté z dopravního inspektorátu přijíždějí jako první. Z vyhodnocení dotazníkového šetření je zřejmé, že nejvíce krizoví interventní pomohli policistům zařazeným na dopravním inspektorátu a kriminální policii, avšak policisté z oddělení služby kriminální policie a vyšetřování vnímají činnost krizových interventů jako důležitou v 96,2 % případů, zatímco u policistů z dopravního inspektorátu nebo operačního střediska je tento podíl 100 %. Tento absolutní souhlas v případě operačního střediska je pochopitelný, neboť právě operační středisko nejčastěji zajišťuje a zprostředkovává pomoc krizového intervanta na místě události. Mezi operačním střediskem PČR v Hradci Králové a týmem krizové intervence jsou dlouhodobě udržovány dobré, přátelské a vstřícné pracovní vztahy. Policisté ze služby dopravní policie, pokud využijí součinnost krizového intervanta, tak v drtivé většině souvisí tento požadavek s vyrozuměním nejbližších osob oběti o tragické události a většinou o smrti někoho jim blízkého v důsledku dopravní nehody. V tomto případě interventní vyjíždí často přímo do domovů pozůstalých po obětech trestných činů, či mimořádných událostí, kde musí oznámit někomu, že přišel o milovanou osobu. Tuto činnost lze v praxi policejní krizové intervence řadit mezi nejvíce náročné. Policisté z dopravní služby o těchto skutečnostech vědí a pomoc krizového intervanta vítají. Jak uvádí Čírtková, policisté jsou při své práci často vystaveni nadměrné psychické zátěži, kterou pojmenovává jako „policejní stres“. Policejní stres zažívá policista, který musí řešit takovou pracovní situaci, která překračuje jeho běžné dosavadní zkušenosti a narušuje jeho emocionální stabilitu. Na policistu těžce dopadají situace jako např. příjezd k zemřelému, smrt dítěte či tragické okolnosti případu. Tyto tragické události těžce působí i na zkušené policisty. Ze samotného pohledu policistů ale nevyplývá psychická náročnost přímo ze setkání s mrtvým, spíše pramení z kontaktu s pozůstalými osobami. (Čírtková 2004, s. 129)

Policisté ze služby kriminální policie a vyšetřování vyžadují častěji pomoc při samotném prověřování trestného činu, respektive není to většinou jako v případě dopravní policie vyrozumění o úmrtí, je tedy možné, že proto také nevnímají vždy pomoc krizových interventů jako tolik důležitou.

Pozitivním zjištěním je rozhodně skutečnost, že 94 % policistů činnost krizových interventů vnímá jako potřebnou a důležitou. Dále 5 % policistů uvedlo, že neví a 1 % respektive 2 policisté uvedli, že spíše ne. Tyto hodnoty dokazují, že vznik týmů

krizových interventů v rámci Policie ČR byl rozhodně krok správným směrem a bude také motivací pro krizové interventy v jejich další činnosti.

Hypotéza č. 3 předpokládá, že více než 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální. Třetí hypotéza byla vyhodnocena pomocí otázky č. 11– „Vnímáte činnost krizových interventů na místě události jako profesionální“? Z výsledného šetření bylo zjištěno, že více než 70 % policistů vnímá činnost krizových interventů jako profesionální. Hypotéza se potvrdila. Na pracovníky krizové intervence, jak již bylo zmíněno v teoretické části práce, jsou kladeny specifické a mimořádně vysoké nároky. Proto je nutné, aby policista nebo občanský zaměstnanec policie, který se chce stát součástí týmu krizové intervence absolvoval ústní pohovor u psychologa a účastnil se dvoudenního základního školení včetně nácviku modelových situací z prostředí krizové pomoci. Další vzdělávání a supervize spojené s praktickým nácvikem v oblasti krizové intervence probíhají opakovaně, a to i v současné době, kdy je systém krizové intervence stejně jako jiné oblasti života poznamenán pandemií a většina plánovaných vzdělávacích aktivit se nemůže realizovat. Setkání interventů tak probíhá alespoň v on-line podobě.

Autorka Hniličková (2014, online) se ve své diplomové práci zabývala otázkou, co by krizoví interventé uvítali z hlediska vzdělávání v krizové intervenci, kdy nejvíce dotázaných uvedlo, že by uvítali více teoretických znalostí k dané problematice, že by ocenili více nácviku modelových situací a že by požadovali supervizi po každé poskytnuté intervenci. Denisa Bernardová (2018, online) v rámci analýzy dotazníkového šetření své diplomové práce zjistila, že 66,67 % krizových interventů má důvěru ve svoje schopnosti, zatímco 29,63 % dotázaných tuto důvěru v sebe nemá a 3,70 % dotazovaných uvedlo, že to nedokáže posoudit. Ve své práci konstatovala, že ani sami krizoví interventé nemají v sebe sama v některých případech úplnou důvěru v oblasti poskytování pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí, což se pak odráží zákonitě v jejich profesionalitě a jejich nedůvěra v sebe sama může vyplývat z nedostatečného vyškolení.

Dotazníkovým šetřením v této diplomové práci bylo zjištěno, že 84 % policistů činnost interventů vnímá jako profesionální, 14 % policistů uvedlo, že neví a 2 policisté (2 %) uvedli, že ne. Ač jsou tyto hodnoty vcelku pozitivní, tak i přes toto zjištění by bylo vhodné zařadit pro krizové interventy větší množství školení nebo kurzů a nácvik modelových situací, případně motivovat policisty k sebevzdělávání v dané oblasti.

Hypotéza č. 4 předpokládá, že policisté, jejichž délka trvání služebního poměru u PČR je delší než 15 let, se častěji domnívají, že jsou připraveni pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech, se kterými se v rámci služby mohou setkat a poskytnout tak zasaženým potřebnou pomoc a podporu než policisté sloužící dobu kratší. Čtvrtá hypotéza byla vyhodnocena pomocí otázek č. 4 – „Délka trvání služebního poměru v PČR“ a otázkou č. 14 – „Domníváte se, že vy osobně jste dostatečně připraven pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti...“. Z výsledku dotazníkového šetření vyplývá, že mezi hodnocením připravenosti na komunikaci s oběťmi trestné činnosti a délkou služebního poměru neexistuje statisticky významný vztah. Hypotéza se nepotvrdila. Policisté v dotazníkovém šetření nejvíce uváděli (70 %), že se domnívají, že jsou dostatečně připraveni pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech a poskytnout jim potřebnou podporu. Dále 29 % policistů uvedlo, že neví, nebo že ne, případně spíše ne.

Tato hypotéza vychází z předpokladu, že policisté s delší dobou trvání služebního poměru mají více osobních i pracovních zkušeností, mají za sebou více různých školení a také jejich hodnotová orientace je jiná než u policistů mladších, jejichž délka služebního poměru je kratší. Ukazuje se však, že ač se často mnozí domnívají, že generace virtuální doby žije odlišný a hodnotově jiný život, vždy tak tomu není. Dle psychoterapeutky Frouzové je globálnost sociálních sítí prostě nová kultura a my se občas velmi mýlíme v tom, co tito lidé umí, jak žijí a co prožívají. (Čihák, Kézrová, 2018, online) Zásadní rozdíly v hodnotách mezi staršími policisty sloužícími nad 15 let a policisty mladšími sloužícími do 15 let, které by ovlivnily připravenost pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti nebo s pozůstalými po obětech nejsou významné a determinující. Rozdílům v hodnotové orientaci mezi začínajícími a déle sloužícími policisty se věnovala ve své práci autorka Nováková (2019, online), která z výzkumného šetření zjistila, že začínající policisté mají podobnou hodnotovou orientaci jako policisté déle sloužící, přičemž z výsledků jejího výzkumu nebyl zjištěn žádný výrazný posun hodnot v závislosti na délce služby.

Hypotéza č. 5 předpokládá, že členem týmu krizové intervence PČR v Královéhradeckém kraji by se chtělo stát relativně více žen než mužů. Pátá hypotéza byla vyhodnocena pomocí otázky č. 1 – „Pohlaví“ a otázkou č. 20 – „Chtěl/a byste se stát členem týmu krizové intervence?“ Šetřením bylo zjištěno, že zájem

policistů o místo v týmu krizové intervence nezávisí statisticky významně na pohlaví. Hypotéza se nepotvrdila. Vychází však z předpokladu, že ženy mají lepší dispozice v empatickém a emočním vnímání k potřebám druhých. Hanzlovský uvádí, že ženy obvykle komunikují mnohem efektivněji, zaměřují se na takové řešení problému, které je přístupné pro celou skupinu a zároveň používají různé neverbální doprovody, kupříkladu tón hlasu, emoce či empatii. Muži jsou obvykle orientováni výkonově, a tak je zaměřená i komunikace, která ne vždy může být pro skupinu srozumitelná. Dále uvádí, že ženy umí lépe vyčíst emoce nežli muži, což je dáno tím, že mají lépe rozvinutý limbický systém, který ovlivňuje nejen jejich emoce, ale i prožívání a porozumění. (Hanzlovský, 2010, online) Také Havlík uvádí, že „ženy oproti mužům bývají nepřekonatelné v sociální a interpersonální inteligenci, ve schopnostech vyznat se v mezilidských vztazích, protože disponují citlivými sociálními tykadly. Umějí porozumět náladám a motivům druhých, vlastním citům a pocitům, které dovedně využívají v jednání. Cit a intuice u nich vítězí“. (Havlík, 2005, online)

Ačkoliv z uvedeného vyplývá, že žena má možná lepší předpoklady v empatickém a emočním vnímání k potřebám druhých, nelze toto zjištění však paušalizovat. Z výzkumu dotazníkového šetření této diplomové práce se ukazuje pouze zvýšený zájem žen o členství v týmu krizové intervence, kde je rozhodně pro 15,6 % žen a dalších 15,6 % žen by bylo spíše pro. U mužů jsou tyto podíly 9,3 % a 4 %. Tento rozdíl není dostatečně významný pro potvrzení testované hypotézy.

5.6 Závěr dotazníkového šetření a vyhodnocení cílů práce

Cílem této diplomové práce bylo získat a vyhodnotit informace o systému krizové intervence Policie ČR v Královéhradeckém kraji, které by mohly přispět k jejímu rozvoji a poskytnout ucelený pohled na problematiku poskytování krizové intervence v rámci Policie ČR a získat informace o tom, jak policisté v Královéhradeckém kraji činnost krizových interventů vnímají a hodnotí.

Za účelem dosažení cíle této práce byla v metodologické části použita metoda kvantitativního výzkumu pomocí anonymního dotazníku, kdy výsledná data metod byla zanesena do grafu a následně vyhodnocena a okomentována. Hlavní výzkumný problém této diplomové práce zní: „Jak policisté v Královéhradeckém kraji vnímají a hodnotí činnost svých kolegů – krizových interventů a jejich připravenost k poskytování krizové intervence“.

Na základě vyhodnocení zjištěných dat lze konstatovat, že byl v průběhu této práce zjištěn pozitivní fakt, že policisté vnímají práci krizových interventů jako činnost potřebnou a důležitou a krizové interventy jako profesionální a dostatečně vyškolené.

Dílními cíli diplomové práce bylo zjistit, zda mají policisté dostatečné povědomí o poslání a činnosti krizových interventů, do jaké míry jim jejich činnost ve výkonu služby pomáhá a usnadňuje jim práci, či jak vnímají jejich akceschopnost a připravenost pro tuto činnost. Z výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že policisté ve většině případů mají o systému a činnosti krizových interventů dostatek informací, vědí, jakým způsobem si vyžádat na místo události krizové interventy a spolupráci s nimi mnohokrát využili. Policisté uváděli, že jim jejich činnost ve výkonu služby pomohla. Nejvíce využívali policisté součinnost krizových interventů při dopravních nehodách, sebevraždách a jiných úmrtích. Sami policisté se domnívají, že jsou i oni připraveni pro komunikaci s oběťmi, či pozůstalými po obětech, ale raději využívají možnost spolupráce s krizovými interventy. Důležitým zjištěním bylo, že policisté v drtivé většině uváděli, že se jim nestalo, aby jim krizový intervent nevyhověl při požadavku k jeho výjezdu. Někteří jednotlivci uvedli, že jim vyhověno nebylo. Zde by bylo potřeba hledat širší souvislosti a okolnosti konkrétních případů, proč krizový intervent na místo nepřijel, či přijet odmítl. Jak uvedl například jeden z policistů ve volném vyjádření v závěrečné části dotazníku, požadavek na výjezd krizového interventa mu zamítl již

operační důstojník, tedy lze předpokládat, že se tento požadavek o výjezd na místo ke krizovému interventovi ani nedonesl.

Výhody v poskytování krizové intervence policisté spatřují zejména v tom, že krizoví interveni drží dosahy a jsou tak kdykoliv k dispozici, dále ve skutečnosti, že jsou příslušníci policie, takže znají policejní práci a také policisté často vítali skutečnost, že krizové interventy lze využívat k vyrozumívání pozůstalých po obětech.

Cílem analýzy statistických dat PČR bylo zjistit ve sledovaném období v letech 2015–2020 počet krizových intervencí, dále zjistit počet krizových interventů poskytujících krizovou intervenci, detekovat události, ve kterých byla krizová intervence nejčastěji poskytována a ve kterých kalendářních měsících se krizové intervence poskytovaly nejčastěji. Výsledné hodnoty této analýzy byly prezentovány v grafech a následně vyhodnoceny a okomentovány tak, aby přinesli čtenáři komplexnější pohled na problematiku krizové intervence a na uplatnění krizových interventů v praxi. Závěrem této kapitoly lze konstatovat, že cíl práce byl splněn.

Závěr

V teoretické části této diplomové práce byly v úvodní části popsány náročné životní situace, které mohou nastat v životě každého člověka a mohou vést k potřebě pomoci v podobě krizové intervence. Byly zde především popsány nejčastější zátěžové situace, jako je stres, trauma či krize a byla zde blíže specifikována činnost krizové intervence. Teoretické poznatky v této oblasti využívá Policie ČR v plné míře a následně je aplikuje do praxe prostřednictvím psychologického pracoviště, které je garantem nejen funkčního systému krizové intervence, ale i dalších systémů jako je linka pomoci v krizi, systém kolegiální podpory, či podpora policejních činností. Činnost a způsob fungování všech těchto systémů byl v teoretické části práci blíže představen a popsán.

V této práci byla dále charakterizována činnost policie a vysvětlen pojem trestný čin, mimořádná událost, oběť či formy pomoci obětem. Krátce byla představena také činnost Bílého kruhu bezpečí, a to zejména s ohledem na uzavření dohody v r. 2010 mezi Policií ČR a Bílým kruhem bezpečí o poskytování pomoci obětem trestných činů a osobám zvláště traumatizovaným trestnými činy.

Pozornost však byla v této práci věnována především problematice krizové intervence, kterou poskytuje Policie České republiky na území Královéhradeckého kraje obětem trestných činů a mimořádných událostí. Práce podrobně popisuje nejen vývoj krizové intervence u PČR, ale také systém psychologické pomoci, přičemž důraz klade zejména na komplexní popis psychologických služeb v rámci Policie České republiky.

V závěru teoretické části jsou uvedeny požadavky na pracovníky krizové intervence, jejich kompetence i úkoly. Dále je zde popsána krizová intervence při vyrozumívání a péči o pozůstalé při náhlém úmrtí blízké osoby, neboť tento způsob krizové intervence je jeden z nejčastějších a nejnáročnějších, kterou Policie ČR poskytuje.

V empirické části práce jsou uvedeny výsledky kvantitativního výzkumného šetření získané z analýz statistických údajů a z dat informačních systémů Policie ČR a vyhodnocen vlastní výzkum, při kterém bylo prostřednictvím dotazníkového šetření zjišťováno, jak policisté v Královéhradeckém kraji vnímají činnost krizových interventů.

Jedna z nejnáročnějších činností je vyrozumět pozůstalé o úmrtí jejich blízké osoby. Prvotní informaci musí pozůstalým sdělit v mnoha případech Policie ČR.

Třicet šest speciálně proškolených policistů a občanských zaměstnanců Královéhradeckého krajského policejního ředitelství je připraveno informovat pozůstalé 24 hodin denně 7 dní v týdnu a vyjet za tímto účelem ve dne či v noci do celého kraje. Jde o službu, která s sebou nese psychicky velice složité a náročné situace. Není žádoucí, aby se pozůstalí dozvěděli o smrti svého blízkého například z internetu.

Za celou dobu existence systému krizové intervence patří královéhradecký tým mezi nejpočetnější a také nejčastěji vyjíždějící a právem jim za jejich činnost a obětavost náleží uznání. Za dobu jejich působení dostali tito intervenenti také několik děkvných dopisů od pozůstalých. V jednom z nich se píše: „Chtěla bych poděkovat policejním interventům, v den tragické nehody naší dcery nám byli velkou oporou, a to nejen nám rodičům, ale i bratrovi zemřelé a prarodičům. Obdivuji jejich přístup, mají snad nejnáročnější práci, kterou si kdo dovede představit. Děkujeme. Pozůstalí.“ (PČR, 2019, online)

Systém krizové pomoci u PČR je na poměrně vysoké profesionální úrovni, což vyplynulo také z dotazníkového šetření, proto navrhovaná opatření v této práci směřují zejména k zamyšlení nad možným využitím v praxi tak, aby se systém krizové intervence mohl i dále rozvíjet a činnost týmu krizových interventů byla pro policisty ještě přínosnější.

1. Z výsledků dotazníkového šetření se ukazuje, že školení a kurzy poskytnuté krizovým interventům za účelem jejich vyškolení v oblasti krizové intervence jsou poměrně dostačující, neboť jejich činnost je vnímána policisty jako profesionální a vyškolení interventů jako vyhovující. To však neznamená, že již není potřeba interventům poskytovat další důkladné a intenzivní školení či kurzy týkající se oblasti krizové intervence a nadále realizovat opakovaně semináře a nácvik modelových situací ze strany kompetentních a kvalifikovaných pracovníků psychologů z oddělení psychologických služeb. Bylo by žádoucí, aby se také intervenenti sami v této oblasti vzdělávali. Také začínající policisté, kteří absolvují základní odbornou přípravu, by měli mít při výuce více hodin zaměřených na získání teoretických i praktických znalostí a dovedností v této oblasti.
2. Je potřeba posilovat odolnost krizových interventů vůči stresu, aby u nich nedocházelo k syndromu vyhoření. Je důležité, aby měli intervenenti vždy možnost využít služeb policejního psychologa, účastnili se supervizních setkávání,

a aby dostatečně dbali na svou psychohygienu a k tomu by bylo vhodné jim vytvořit adekvátní podmínky a preventivní programy.

3. Bylo by také vhodné v průběhu služebních porad, cestou vedoucích pracovníků jednotlivých oddělení, informovat policisty o systému psychologické pomoci kterou poskytuje Policie ČR, a především o možnostech jejich využití.
4. Žádoucí a velmi potřebné by bylo zkrátit dojezdové časy interventů na místo události na minimum zejména tím, že bude všem interventům umožněno mít v době dosahu doma služební vozidlo a že jim budou do jejich mobilního telefonu zasílány informace o aktuálních událostech tzv. svodka. Interventi se pak nebudou zdržovat tím, že budou muset nejprve jet do místa zaměstnání pro služební vozidlo a díky svodce budou mít informace o možném výjezdu v předstihu, ještě před tím, než je o výjezd operační důstojník či policista požádá.

Výsledky výzkumu budou na základě předchozí dohody prezentovány krajskému řediteli PČR v Královéhradeckém kraji a řediteli Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy, aby měli možnost na základě zjištěných skutečností a výsledků vyplývajících z výzkumu učinit potřebné závěry a opatření ke zlepšení činnosti a podmínek krizových interventů tak, aby mohli krizoví intervenci i ostatní policisté co nejlépe a co nejefektivněji pomáhat těm, kteří jejich pomoc potřebují.

Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

- BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál, 2003. 266 s. ISBN 80-7178-735-3.
- BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce*. Grada: Publishing a.s., 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-X.
- BERGER, Pascal, RIECHER-RÖSSLER, Anita. *Psychiatrischpsychotherapeutische Krisenintervention*. Göttingen: Hogrefe, 2004. 355 s. ISBN 3-8017-1649-X.
- BĚLÍK, Václav, HOFERKOVÁ, Stanislava, KRAUS, Blahoslav a kol. *Slovník sociální patologie*. Grada: Publishing a.s., 2017. 120 s. ISBN 978-80-271-9967-9
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2004. 266 s. ISBN 80-7178-931-3.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Vyd. 2. Plzeň: Aleš Čeněk, 2015. 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.
- HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. 312 s. ISBN 978-80-7178-803-4.
- HENDL, Jan. *Přehled statistických metod zpracování dat*. Praha: Portál, 2004. 583 s. ISBN 80-7178-820-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- HINDLS, Richard, HRONOVÁ, Stanislava, SEGER, Jan, FISCHER, Jakub. *Statistika pro ekonomy*. Praha: PROFESSIONAL PUBLISHING, 2007. 417 s. ISBN 978-80-86946-43-6.
- HRUŠKOVÁ, Zuzana, BAČOVSKÝ, Oldřich. *Péče o pozůstalé při náhlém úmrtí*. MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015. 39 s. ISBN 978-80-260-8775-5.
- KNOPPOVÁ, Daniela, BAHBOUH, Radvan a BAŠTECKÁ, Bohumila. *Telefonická krizová intervence. Linka Důvěry*. Praha: Remedium, 1997. 304 s.
- KOHOUTEK, Tomáš, ČERMÁK, Ivo. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009. 364 s. ISBN 978-80-200-1816-8.

- MERG, Klaus, KNÖDL, Torsten. *Jak přežít v práci*. Brno: Nakladatelství Computere Presto, 2007. 160 s. ISBN 978-80-251-1723-1.
- MLČÁK, Zdeněk. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Ostrava: FF UO, 2011. 86 s. ISBN 978-80-7368-950-6.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1993. 232 s. ISBN 80-85603-34-9.
- OPATRNÝ, Michal a kol. *Východiska a perspektivy duchovní služby u policie*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2012. 187 s. ISBN 978-80-7394-391-2.
- PECÁKOVÁ, Iva. *Statistika v terénních průzkumech*. Praha: Professional publishing, 2008. 231 s. ISBN 978-80-86946-74-0.
- PEŠATOVÁ, Ilona, ŠVINGALOVÁ, Dana. *Úvod do speciálně pedagogické a sociální problematiky*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005, 125 s. ISBN 80-7083-985-6.
- PRAŠKO, Jan. *Jak vybudovat a posílit sebedůvěru*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 256 s. ISBN 978-80-247-1352-6.
- RALBOVSKÁ, Dana Rebecka. *Psychologické aspekty mimořádných událostí*. Praha: Galén, 2017. 354 s. ISBN 978-8074-9229-54.
- SVĚTOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ORGANIZACE. *Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů ve znění 10. decenální revize MKN - 10*. Praha: Ústav zdravotnických studií a statistiky České republiky, 2013. 876 s. ISBN 978-80-904259-0-3.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize*. Praha: Grada, 2004. 129 s. ISBN 80-247-0888-4.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004a. 200 s. ISBN 80-247-0586-9.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
- ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ŠVINGALOVÁ, Dana. *Kapitoly z psychologie. II. díl*. Praha: Technická univerzita v Liberci. 2006a. 94 s. ISBN 80-73-72-043-4.
- ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006b. 82 s. ISBN 80-73-72-105-8.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. 356 s. ISBN 802460841-3.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. 816 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

VIZINOVÁ, Daniela., PREISS, Marek. *Psychické trauma a jeho terapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. 200 s. ISBN 80-7178-284-X.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2012. 544 s. ISBN 978-80-262-2012-7.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

VYMĚTAL, Štěpán. *Vodítka psychosociální podpory pro pracovníky uniformovaných složek*. Amsterdam: Impact – Impact, Holandské centrum pro získávání vědomostí a pro poradenskou činnost v rámci následné psychosociální péče po katastrofických událostech, 2012. 52 s. ISBN 978-90-78273-13-4.

Sborníky

KLOUBEK, Martin, KVÁŠOVÁ, Barbora a VITOUŠOVÁ, Petra. *Pozůstalí po obětech kriminality*. Miroslav Fehér: MJF Praha, 2011. 11 s. ISBN 978-80-86284-87-3.

HELEBRANTOVÁ, Alena. *Pomáháme společně: Parádní jízda projektu „Kruh bezpečí“*. Miroslav Fehér: MJF Praha, 2015. 77 s. ISBN 978-80-86284-98-9.

ŠTORKOVÁ, Marie. *Pomáháme společně: Jakou pomoc nabízí Bílý kruh bezpečí*. Miroslav Fehér: MJF Praha, 2015. 77 s. ISBN 978-80-86284-98-9.

VITOUŠOVÁ, Petra. *Pomáháme společně: Ke vzniku projektu „Kruh bezpečí zvlášť zranitelným obětem trestných činů“*. Miroslav Fehér: MJF Praha, 2015. 77 s. ISBN 978-80-86284-98-9.

Elektronické zdroje

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Akutní fáze: Krizová intervence, nebo první občanská pomoc?* [online]. Hradec Králové, 2010. [cit. 2020-01-25]. Dostupné z: <https://adoc.pub/akutni-faze-krizova-intervence-nebo-prvni-obanska-pomoc-bohu.html>.

BERNARDOVÁ, Denisa. *Krizová intervence u Policie České republiky* [online]. Kladno, 2018. 74 s. [cit.2021-11-09]. Dostupné z: <https://dspace.cvut.cz/bitstream/handle/10467/80105/FBMI-DP-2018-Tejmarova-Denisa-prace.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Diplomová práce. České vysoké učení technické v Praze. Fakulta biomedicínského inženýrství. Vedoucí práce Rebecka Ralbovská.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Sebevraždy* [online]. 2021 [cit. 2021-02-18]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj.

ČIHÁK, Ondřej, KÉZROVÁ, Eva. *Nejlživější věta dnešní doby? ,A žili spolu šťastně až do smrti,‘ tvrdí psychoterapeutka Frouzová* [online]. Irozhlas, 2018. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zivotni-styl/spolecnost/rodina-manzelstvi-socilani-site-frouzova-terapeutka-zili-stastne-az-do-smrti_1812281337_gol.

DVOŘÁKOVÁ, Ivana. *Krizová intervence u Policie České republiky* [online]. Brno, 2014. 86 s. [cit.2021.11.10] Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/o4wa4/?id=321168>. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Stanislava Ševčíková.

GRIVNA, Tomáš. *Zákon o obětech trestných činů* [online]. Seminář k zákonu o obětech TČ, PP ČR, Oddělení vedoucího psychologa, 2013. [cit. 2021-01-27]. Dostupné z intranet PČR : <https://pp-ortal.pcr.cz/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx>.

HANZLOVSKÝ, Michal. *Rozdíly mezi muži a ženami* [online]. Celostnimedicina.cz, 2010 [cit. 2021-11-14]. Dostupné z: <https://www.celostnimedicina.cz/rozdily-mezi-muzi-a-zenami.htm>.

HAVLÍK, Karel. *Rozdíly mezi muži a ženami* [online]. Doktorka.cz, 2005 [cit. 2021-11-14]. Dostupné z: <https://psychologie.doktorka.cz/rozdily-mezi-muzi-zenami>.

HNILIČKOVÁ, Jana. *Krizová intervence poskytovaná Policii České republiky* [online]. Liberec, 2014. 61 s. [cit. 2021.11.09]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/yofbfc/>. Bakalářská práce. Technická univerzita v Liberci. Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Vedoucí práce Vratislava Černíková.

KLADIVO, Petr. *Základy statistiky* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 62 s. [cit. 2021-05-04]. ISBN 978-80-244-3842-9. Dostupné z: <https://geography.upol.cz/soubory/studium/e-ucebnice/978-80-244-3842-9.pdf>.

MAREŠOVÁ, Alena. *Resortní statistiky – základní zdroj informací o kriminalitě v České republice* [online]. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2011. 148 s. [cit. 2021-02-14]. ISBN 978-80-7338-110-3. Dostupné z <http://www.ok.cz/iksp/docs/385.pdf>.

NOVÁKOVÁ, Markéta. *Hodnotová orientace začínajících a déle sloužících policistů* [online]. Hradec Králové, 2019. 88 s. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/sppz8q/>. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Jiří Semrád.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Krizová intervence* [online]. KŘP Královéhradeckého kraje, 2019 [cit. 2021-11-14]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/krizova-intervence.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Statistika nehodovosti* [online]. Statistické údaje o nehodovosti na území ČR, 2020 [cit. 2021-02-18]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/statistika-nehodovosti-900835.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>.

PRAMEN: *Programové prohlášení Vlády ČR* [online]. Vláda ČR, 2010. 42 s. [cit. 2021-02-02]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/dulezite-dokumenty/Programove_prohlaseni_vlady.pdf.

SALVE FINANCE. *Měsíc Nebezpečí na silnicích* [online]. 2018. [cit. 2021-02-18]. Dostupné z: <http://www.nejlevnejsipovinneruceni.cz/mesic-nebezpeci-na-silnicich>.

VALEŠOVÁ, Kristýna. *Sekundární viktimizace* [online]. Epravo.cz, 2020 [cit. 2021-01-08]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/sekundarni-viktimizace-obeti-trestnych-cinu-a-jak-ji-predchazet-112102.html>.

Seznam zákonů, předpisů, závazných pokynů policejního prezidenta, smluv a výročních zpráv upravující problematiku krizové intervence.

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

Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky.

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

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 129/2001, kterým se zřizuje systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů.

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

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník ve znění pozdějších předpisů.

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince.

Závazný pokyn Policejního prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

Dohoda mezi PČR a Bílým kruhem bezpečí, o. s., o poskytování pomoci obětem trestné činnosti ze dne 13. srpna 2010.

Zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů.

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách.

Výroční zpráva 2015. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2016.

Výroční zpráva 2016. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2017.

Výroční zpráva 2017. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2018.

Výroční zpráva 2018. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2019.

Výroční zpráva 2019. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020.

Výroční zpráva 2020. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2021.

Seznam použitých tabulek

Tab. 1 - Základní informace o respondentech	68
Tab. 2 - Odpovědi na otázku: „Máte potřebné informace o činnosti KI PČR?“	83
Tab. 3 - Test o relativní četnosti – Hypotéza 1	83
Tab. 4 - Hodnocení činnosti krizových interventů podle služebního zařazení	84
Tab. 5 - Pomoc krizových interventů podle služebního zařazení policistů	85
Tab. 6 - Profesionalita krizových interventů	87
Tab. 7 - Test o relativní četnosti – Hypotéza 3.1	87
Tab. 8 - Hodnocení připravenosti na komunikaci s oběťmi trestné činnosti	88
Tab. 9 - Zájem o místo v týmu krizové intervence podle pohlaví	89

Seznam použitých grafů

Graf 1 - Počet asistencí dle typu poskytnuté služby (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)	33
Graf 2 - Počet asistencí dle subjektu (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)	34
Graf 3 - Řešená problematika v rámci kolegiální podpory (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)	36
Graf 4 - Příjemci kolegiální podpory (Zdroj: Výroční zpráva 2019., odd. vedoucího psychologa PPČR, 2020)	36
Graf 5 - Vývoj počtu poskytovaných intervencí v ČR v letech 2015 - 2020	47
Graf 6 - Vývoj počtu poskytovaných intervencí v KHK v letech 2015 - 2020	47
Graf 7 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2015	49
Graf 8 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2016	50
Graf 9 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2017	51
Graf 10 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2018	52
Graf 11 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2019	53
Graf 12 - Počet poskytovaných intervencí podle druhu událostí za r. 2020	54
Graf 13 - Počet poskytovaných intervencí podle kalendářních měsíců	56
Graf 14 - Počet interventů v ČR v letech 2015 - 2020	58
Graf 15 - Počet interventů v ČR v letech 2015 - 2020	59
Graf 16 - Informace o možnosti využití krizového intervenanta	69
Graf 17 - Informace o činnosti krizových interventů	69
Graf 18 - Informace o způsobu vyžádání krizového intervenanta na místo události	70
Graf 19 - Využití součinnosti krizového intervenanta	71
Graf 20 - Přehled situací pro využití krizových interventů	71
Graf 21 - Míra pomoci krizového intervenanta na místě činu, či mimořádné události	72
Graf 22 - Vnímání profesionality krizových interventů	73
Graf 23 - Vnímání míry vyškolenosti krizových interventů	74
Graf 24 - Dojezdové časy interventů na místo události	74
Graf 25 - Připravenost policistů pro komunikaci s oběťmi TČ a mimořádných událostí	76
Graf 26 - Odmítnutí ze strany krizového intervenanta k výjezdu	77
Graf 27 - Vnímání důležitosti a potřebnosti krizových interventů	78

Graf 28 - Informovanost veřejnosti o činnosti krizových interventů v PČR	79
Graf 29 - Možnosti nahrazení činnosti krizových interventů jiným způsobem	80
Graf 30 - Hodnocená pozitiva systému krizové intervence v PČR	81
Graf 31 - Zájem o členství v týmu krizové intervence	82

Seznam příloh

Příloha A: Dotazníkové šetření	111
Příloha B: Dotazníkové šetření – volné vyjádření respondentů (bez gramatické úpravy)	117

Příloha A: Dotazníkové šetření

Milí kolegové,

dovolte mi, abych vás požádala o spolupráci. Jmenuji se Andrea Fulková Hladíková a studuji na univerzitě v Hradci Králové, Ústav sociálních studií, Pedagogická fakulta, sociální pedagogiku.

Vzhledem k tomu, že tématem mé diplomové práce je Krizová intervence poskytovaná Policií ČR v Královéhradeckém kraji, zabývám se tedy primárně problematikou krizové intervence, kterou poskytuje Policie České republiky na území Královéhradeckého kraje obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím krizových interventů. Cílem diplomové práce je získat a vyhodnotit informace o systému krizové intervence Policie ČR v Královéhradeckém kraji, které by mohly přispět k jejímu rozvoji.

Žádám vás proto o vyplnění anonymního dotazníku, který bude sloužit pouze pro účely zpracování mé diplomové práce a nebude nikomu jinému poskytnut. Zvolené odpovědi prosím zatrhněte. Vyberte vždy odpověď, která nejlépe vystihuje váš názor.

Velice vám děkuji za vaši ochotu a čas při vyplňování dotazníku.

Bc. Andrea Fulková Hladíková

Dotazník – Krizová intervence poskytovaná Policií ČR v Královéhradeckém kraji

1. Pohlaví

- muž
- žena

2. Věk

- do 25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46 let a více

3. Služební zařazení

- obvodní oddělení
- dopravní inspektorát
- oddělení služby kriminální policie a vyšetřování
- hlídková služba
- operační středisko
- jiné

4. Délka trvání služebního poměru u PČR

- do 10 let
- 11-15 let
- 16-20 let
- 21 a více let

5. Víte o tom, že můžete ve své práci při řešení obtížných situací a mimořádných událostí využít součinnost krizového intervenanta Policie ČR?

- ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

6. Máte potřebné informace o činnosti krizových interventů v rámci PČR?

- ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

7. Víte, jakým způsobem byste při řešení obtížných situací a mimořádných událostí vyžádal(a) na místo události krizového intervenanta Policie ČR?

- ano

- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

8. Využil(a) jste někdy v souvislosti s výkonem služby součinnost krizového intervenanta Policie ČR?

Pokud na tuto otázku odpovíte ne, pokračujte dále otázkou č. 14.

- ano, pouze jednou
- ano, vícekrát
- ne

9. Pokud jste na otázku č. 8 odpověděl(a) ano, tak v souvislosti s jakými situacemi to bylo?

Uveďte libovolný počet odpovědí.

- dopravní nehoda
- sebevražda
- úmrtí jiné (pracovní úraz, utonutí, zabití, vražda)
- TČ – násilí, vyhrožování, týrání, loupež
- TČ – znásilnění
- pohřešování
- jiné

10. Do jaké míry Vám osobně činnost krizového intervenanta pomohla při práci na místě činu, či mimořádné události?

- pomohla mi velmi
- pomohla mi, ale zvládl(a) bych to i bez něj
- nepomohla mi vůbec
- nevím, nedokážu to posoudit

11. Vnímal(a) jste činnost krizových interventů na místě události jako profesionální?

- ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

12. Myslíte si, že jsou krizoví intervenenti v PČR KHK v oblasti krizové intervence dostatečně vyškoleni?

- ano
- spíše ano
- nevím, nedokážu posoudit
- ne
- spíše ne

13. Jsou dle Vašeho názoru dojezdové časy interventů na místo události vyhovující?

- ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

14. Domníváte se, že vy osobně jste dostatečně připraven(a) pro komunikaci s oběťmi trestné činnosti a mimořádných událostí, nebo s pozůstalými po obětech, se kterými se v rámci služby můžete setkat a poskytnout tak zasaženým potřebnou pomoc a podporu?

- ano
- spíše ano
- nevím
- ne
- spíše ne

- zvládl(a) bych to, ale raději bych využil(a) možnost spolupráce s krizovým interventem
- 15. Stalo se Vám někdy, že jste na místo události požadoval(a) přítomnost krizového intervenanta a nebylo Vám z jeho strany vyhověno?**
- ano
 - Ne
- 16. Vnímáte činnost krizových interventů v rámci Policie ČR jako potřebnou a důležitou?**
- ano
 - spíše ano
 - nevím
 - spíše ne
 - ne
- 17. Myslíte si, že je veřejnost dostatečně informována o tom, že v Policii ČR působí krizoví intervenanti, kteří se věnují pomoci obětem trestné činnosti a mimořádných událostí?**
- ano
 - spíše ano
 - nevím
 - spíše ne
 - ne
- 18. Domníváte se, že by bylo možné činnost krizových interventů Policie ČR nahradit jiným způsobem?**
- ne, tento systém je vyhovující
 - ano, pokud by byli vyškoleni v krizové intervenci všichni policisté
 - ano, v rámci spolupráce s pomáhajícími organizacemi mimo Policii ČR
 - myslím, že pomoc obětem je předmětem činností jiných organizací, než je Policie ČR

- nevím

19. Pokud považujete systém krizové intervence v Policii ČR za vyhovující, v čem spatřujete jeho největší pozitiva?

Označte nejvýše 3 odpovědi.

- krizoví intervenenti drží dosahy a jsou tedy kdykoliv k dispozici
- krizoví intervenenti jsou příslušníci a zaměstnanci policie, takže znají policejní práci
- jako příslušníci a zaměstnanci policie jsou krizoví intervenenti povinni mlčet o skutečnostech, které se dozvědí
- krizové intervence lze využít k vyrozumívání pozůstalých po obětech
- krizová intervence ukazuje vůči veřejnosti „lidskou tvář“ policie
- krizová intervence přispívá k lepší spolupráci oběti s policisty při prověřování a vyšetřování TČ

20. Chtěl(a) byste se stát členem týmu krizové intervence?

- ano
- spíše ano
- nevím
- ne
- spíše ne
- rozhodně ne

Zde se prosím v případě potřeby můžete volně vyjádřit k tématu krizové intervence u Policie ČR, sdělit své názory, či uvést případné návrhy ke zlepšení apod.

Příloha B: Dotazníkové šetření – volné vyjádření respondentů (bez gramatické úpravy)

- Dle mého názoru mají krizoví interventní v rámci Policie ČR nezastupitelnou úlohu. Pomáhají lidem zvládat krizové situace, do kterých se dostali a které nejsou schopni řešit vlastními silami ani s pomocí svých blízkých.
- Dobrý den, Dle mého názoru by se mělo více využívat služeb krizové intervence. Osobně jsem již několikrát byla vyrozumívat osoby blízké o úmrtí či zranění osoby a tak tomu bylo i u jiných kolegů, kteří však nejsou empatictí a když se ke mně doneslo, jak situace na místě probíhala, tak mi bylo studno a zároveň líto vyrozumívaných osob i kolegů. Nemyslím si, že to tito kolegové brali na lehkou váhu, ale byli nervózní a celkově nevěděli jak situaci pojmout, takže se drželi toho, aby informaci co nejdříve sdělili a to nepříjemné měli rychle za sebou. Osobně bych uvítala, kdyby bylo možné absolvovat nějaké školení, jelikož se hlídky Policie ČR dostanou k několika situacím, kde musí být okamžitou oporou a není tak ani čas zavolat na místo interventa. A když ho následně osobám nabídneme, tak odmítnou, protože už to nejhorší mají za sebou a podporu jim v tom prvotním „šoku“, nabídla hlídka Policie ČR, která byla v tu chvíli na místě. V jednoduchosti řečeno - hlídky Policie ČR se běžně vysílají na oznámení nebo se nacházejí přímo na místě, kde by byl intervent vhodný. Podle mě by tedy každý policista měl projít příslušným školením. Jelikož ne každý má dar vžít se do ostatních a i kdyby se na místě měl takový policista řídit základními pravidly, které by se naučil, tak to bude lepší, než když neví jak na to a snaží se co nejdříve mít tuto situaci za sebou. Přeji hodně štěstí při studiu.
- Andrejko, hodně štěstí v intervenci i s diplomkou.
- Intervence je u PČR potřebná a je dobře, že prosklené krizaře máme.
- Krizové interventy by si měl volat ten, kdo je na místě, ne operační automaticky. Policista na místě nejlépe vyhodnotí, zda KI potřebuje či nikoli. Už se nám stálo, že KI na místě působil kontraproduktivně.
- Krizového interventa jsem žádal jednou a operační důstojník mi řekl že to není potřeba a máme si poradit sami. Jednalo se o večerní hodinu tak ho asi nechtěl budít, nicméně z mé strany to bylo špatně, jednalo se o ženu kterou zmlátil její přítel a nechtěla mluvit s žádným chlapem. Nakonec jsme si poradili sami. Na

místě činu jsem interventa v životě neviděl, proto mi tam nikdy nepomohli, to si dovedu představit leda někde v HK, ne na územních odborech. Interventi, co mám zkušenost, se využívají ne na sdělování tragických zpráv, ale teprve poté, když se ti lidé sesypou. Kdyby vyrozumívali interventi, doma by vůbec nebyli, protože je toho hodně. Vyrozumívání dělají policisté obvodů, interventi jsou jen takový doplněk, když to člověk nezvládne. Dojezdový čas kolem hodiny a půl nic jiného ani neumožňuje.

- Někdy se stane, že intervent dorazí po hodně dlouhé době, kdy už teoreticky není tak potřebný. Na místě už je např. rodina apod. Ty dlouhé dosahy interventů jsou opravdu někdy až moc dlouhé :D Často se vyplatí oslovit HZS, jsou rychlejší.
- Nemám žádné připomínky či návrhy.
- Obdivuji velkou obětavost a empatii interventu!
- Osobně jsem využila pomoci pro mého syna, když mu ve 12 letech zemřel otec můj přítel díky za to.
- špatná dosazitelnost,extreme dlouhá dojezdová doba vede k tomu, že si lidé na místě,popřípadě vyšetřovatel poradí jinak,nebo raději interventa z těchto důvodů nedoporučí.
- Více informovat policisty o Váš činnosti a možnosti využití ve službě. Zvláště ohodnocení příslušníků, kteří intervenci dělají..
- Vždy záleží na konkrétním interventovi a na tom, jak dokáže využít svoji schopnost empatie.
- Základní a zásadní problém vidím v systému časové dosažitelnosti resp. dojezdových časů interventů, když se často stává situace, že dosahový intervent je z daleka, a na místo se může dostavit nejdříve v řádu i několika hodin, a často se tak např. příbuzní dozvídají o úmrtí blízké osoby prvně z médií či sociálních sítí ...