

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

Krizová intervence poskytovaná Policií ČR obětem trestných činů a mimořádných událostí

Diplomová práce

Autor: Bc. Martin Kastner
Studijní program: Sociální pedagogika
Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert
Oponent práce: Mgr. et Mgr. Stanislava Hoferková Svobodová, Ph.D.,
LL.M.

Hradec Králové

2023

Zadání diplomové práce

Autor: Bc. Martin Kastner

Studium: P21K0404

Studijní program: N0111A190018 Sociální pedagogika

Studijní obor: Sociální pedagogika

Název diplomové práce: **Krizová intervence poskytovaná policií ČR obětem trestných činů a mimořádných událostí**

Název diplomové práce AJ: Crisis intervention provided by the police of the Czech Republic to victims of crimes and extraordinary events

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se věnuje tématu pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí, prostřednictvím policejních krizových interventů. V teoretické části jsou vymezeny pojmy náročná životní situace, krize, trauma, trestný čin a mimořádná událost. Práce se dále zabývá oběťmi trestných činů, jejich typologií, procesem viktimizace a dopady trestného činu na oběť. Zmíněna je také legislativa, která upravuje pomoc a ochranu obětí. Zvláštní pozornost je věnována policejní krizové intervenci obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím policejních krizových interventů. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit způsoby a průběh profesionální pomoci krizových interventů obětem trestných činů a mimořádných událostí. Empirická část práce bude obsahovat analýzu rozhovorů vedených s krizovými interventy. Pro výzkumné šetření bude použita kvalitativní výzkumná metoda polostrukturovaný rozhovor.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál, 2014. 158 s. ISBN 978-80-262-0582-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. Vydání. Praha: Portál, 2016. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů*. Grada, 2016. 168 s. ISBN 978-80-271-9172-7.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. Třetí vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

Zadávací pracoviště: Ústav sociálních studií,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert

Oponent: Mgr. et Mgr. Stanislava Svoboda Hoferková, Ph.D., LL.M.

Datum zadání závěrečné práce: 1.2.2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci *Krizová intervence poskytovaná Policií ČR obětem trestných činů a mimořádných událostí* vypracoval pod vedením vedoucího práce samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 14. 4. 2023

Bc. Martin Kastner

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucímu práce PhDr. Janu Hubertovi za jeho cenné rady, věcné připomínky a za vstřícnost při konzultacích k vypracování diplomové práce.

Anotace

KASTNER, Martin. *Krizová intervence poskytovaná Policií ČR obětem trestné činnosti a mimořádných událostí*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2023. 86 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se věnuje tématu pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím policejních krizových interventů. Teoretická část se zabývá krizí jako náročnou životní situací a psychickými reakcemi, které mohou být vyvolány v důsledku viktimizace nebo zasažením tragickou událostí. Práce se dále zabývá oběťmi trestných činů, jejich typologií, procesem viktimizace a dopady trestného činu na oběť. Zmíněna je také legislativa, která upravuje pomoc obětem a jejich ochranu. Zvláštní pozornost je věnována policejní krizové intervenci obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím policejních krizových interventů. V závěru práce jsou představeny výsledky výzkumného šetření, jehož hlavním cílem bylo zjistit způsoby a průběh profesionální pomoci krizových interventů obětem trestných činů a mimořádných událostí. Výzkumné šetření bylo realizováno s využitím výzkumné metody polostrukturovaného rozhovoru vedeného s policejními krizovými interventy.

Klíčová slova: oběť trestného činu, posttraumatická stresová porucha, první psychologická pomoc, krizová intervence, vyrozumívání pozůstalých

Annotation

KASTNER, Martin. *Crisis intervention provided by the police of the Czech Republic to victims of crimes and extraordinary events*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2023. 86 s. Diploma Thesis.

The thesis deals with the topic of assistance to victims of crimes and emergencies through police crisis intervention team. The theoretical part deals with crisis as a challenging life situation and the psychological reactions that can be triggered as a result of victimization or being affected by a tragic event. The thesis also deals with victims of crime, their typology, the process of victimization and the impact of crime on the victim. Legislation that regulates victim assistance and protection is also mentioned. Special attention is given to police crisis intervention for victims of crime and emergencies. The thesis concludes by presenting the results of a research investigation, the main aim of which was to determine the methods and course of professional assistance of crisis interventionists to victims of crime and emergencies. The research investigation was conducted using the research method of semi-structured interviews conducted by the police crisis interventionists. Key words: victim, victimization, police psychologist, police intervention

Key words: crime victim, post traumatic stress disorder, the psychological first aid, crisis intervention, notification of survivors

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: _____

Podpis studenta: _____

Obsah

Úvod	10
1 Psychické reakce na krizovou událost.....	12
1.1 Krize	12
1.2 Trauma a akutní stresová reakce	15
1.3 Posttraumatická porucha	18
2 Oběti trestného činu a mimořádných událostí	20
2.1 Oběť trestného činu	20
2.2 Klasifikace obětí.....	21
2.3 Oběť mimořádné události	23
3 Proces viktimizace	24
3.1 Viktimizace	24
3.2 Primární viktimizace	25
3.3 Sekundární viktimizace	27
3.4 Terciární viktimizace a reviktimizace	30
4 Právní normy řešící ochranu obětí trestných činů.....	32
4.1 Legislativní vývoj v ochraně práv obětí trestných činů	32
4.2 Zákon o obětech trestných činů.....	33
4.3 Další právní instituty poskytující ochranu obětí	36
5 Krizová intervence poskytovaná Policií ČR	38
5.1 Krizová intervence	38
5.2 Vznik policejní krizové intervence	41
5.3 Policejní krizový intervent	44
5.4 Postupy a techniky krizové intervence.....	48
5.5 Problematika vyrozumívání pozůstalých	52
6 Metodologie výzkumného šetření	54
6.1 Výzkumná strategie a výzkumný cíl	54
6.2 Operacionalizace dílčích cílů do tazatelských otázek	57
6.3 Výzkumná metoda sběru dat.....	60
6.4 Výzkumný vzorek a sběr dat.....	60
7 Analýza rozhovorů	63
7.1 Zjistit, jaký je průběh a formy krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událost (DC1).....	63

7.2	Zjistit, jaký je význam krizové intervence poskytované policejními krizovými interventy (DC2).	67
7.3	Zjistit, jaká rizika a limity vnímají krizoví interventi při poskytování pomoci obětem trestných činů nebo mimořádných událostí (DC3).	68
7.4	Shrnutí výzkumného šetření.....	71
Závěr	77
Seznam použitých zdrojů	81

Úvod

Cílem předkládané práce s názvem „*Krizová intervence poskytovaná Policií ČR obětem trestné činnosti a mimořádných událostí*“ je provést sondu do výkonu policejní krizové intervence a zjistit bližší informace o tom, jak pomoc probíhá a jak je důležitá pro oběť prožívající náročnou životní situaci. Policie České republiky plní úkoly vycházející ze zákona o policii č. 273/2008 Sb. Zejména se jedná o ochranu veřejného pořádku, předcházení trestné činnosti, plnění úkolů v trestním řízení podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti. Policie v dnešním kontextu nepředstavuje pouze represivní složku státu, nýbrž ji lze chápat v jistém smyslu jako pomáhající organizaci. Právě policisté jsou často první v kontaktu s osobami, které se staly oběťmi trestného činu nebo mimořádné události. Setkávají se tak s lidmi, kteří prožívají trauma, silné emoce, a proto by měli policisté umět s těmito osobami citlivě a erudovaně komunikovat a pracovat tak, aby jejich chování nebylo necitlivé a nedocházelo tak k sekundární viktimizaci oběti. Ne každý policista je schopen poskytnout na místě události krizovou intervenci, ať už z důvodu nedostatku odžité zkušenosti, nebo osobnostních předpokladů. Potřebnost vyškolených krizových interventů, kteří by působili v rámci policie, se s časem ukazovala jako velice důležitá a je správné, že v rámci policie vznikl útvar, který krizovou intervenci poskytuje.

Téma bylo autorem zvoleno z důvodu, že pracuje jako policista na pozici operačního důstojníka na Integrovaném operačním středisku Krajského ředitelství policie Pardubického kraje. Jednou z jeho mnoha činností je i vysílání krizových interventů na základě požadavků policistů zasahujících na místě události. To, zda se oběti trestného činu, mimořádné události nebo pozůstalým dostane pomoci ve formě policejní krizové intervence, závisí do jisté míry na znalostech a informovanosti o této problematice a ta stále u všech policistů není na odpovídající úrovni. Ambicí práce je poskytnout informační zdroj pro policisty, který by přispěl k tomu, že se dokáží erudovaně rozhodnout o potřebě poskytnutí krizové intervence, aby pak oběti zbytečně nezůstávaly bez této významné formy pomoci.

Teoretická část se v úvodu zabývá krizí jako náročnou životní situací a psychickými reakcemi, které mohou být vyvolány v důsledku viktimizace nebo zasažením tragickou událostí. Práce pojednává o obětech trestných činů, jejich typologii. Pozornost je dále věnována procesu viktimizace v primární, sekundární a terciární fázi. V samostatné

kapitole je věnována pozornost legislativě, která upravuje pomoc a ochranu obětí trestných činů. Zejména s důrazem na stěžejní zákon č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů, který výrazně posílil práva obětí trestných činů a také jejich ochranu před sekundární viktimizací. Představeny budou i dopady tohoto zákona do trestního řádu a dalších norem. Poslední kapitola teoretické části je věnována policejní krizové intervenci, jejímu vzniku a některým technikám krizové intervence. Podrobněji je pak popsána metoda první psychologické pomoci a postupy při vyrozumívání pozůstalých.

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit způsoby profesionální pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím policejních krizových interventů. Hlavní výzkumný cíl je rozdělen na tři dílčí cíle, které zkoumají způsoby a průběh krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím krizových interventů, význam krizové intervence, a možná rizika, která mohou nastat v souvislosti s poskytováním krizové intervence. Empirická část práce obsahuje analýzu rozhovorů vedených s policejními krizovými interventy, kteří poskytují pomoc obětem trestné činnosti a mimořádných událostí. Pro výzkumné šetření je použita kvalitativní výzkumná metoda polostrukturovaný rozhovor.

1 Psychické reakce na krizovou událost

V úvodní kapitole budou blíže představeny některé pojmy týkající se psychických stavů, se kterými se oběti trestných činů nebo mimořádných událostí mohou potýkat a jejichž zvládnutí není zdaleka jednoduchý proces.

1.1 Krize

Krizové a traumatizující události jsou nevyhnutelnou součástí každého lidského života. Jsou to události, které nabourávají strukturu a řád v životě jedince. Život ve své komplexnosti je složitý, a právě řád a struktura nám usnadňují bezpečnou orientaci ve světě, ve společnosti a umožňují jedinci se v něm bez obtíží vyznat a přijímat život alespoň z části jako známou a předvídatelnou skutečnost. Krizová nebo traumatizující událost tuto jistotu může zbořit (Kohoutek, Špok, Čermák, 2009).

Krizi lze označit jako situaci, ve které se člověk nachází a kterou subjektivně považuje za příliš náročnou do té míry, že ji nedokáže zvládnout vlastními silami. Vodáčková a kol. (2012, s. 28) chápe krizi „*jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potencionální změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu zrání*“. Podle Bělíka, Hoferkové, Krause a kol. (2017) můžeme o krizi hovořit jako o vyhrocené problémové situaci, kterou není možné řešit obvyklými postupy. U člověka se jedná o selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické (poruchy spánku, příjmu potravy), psychické (ztráta smyslu života), či sociální (spolužití s druhými). Klimpl (1998) hovoří o krizi jako o náhlé negativně vyhrocené situaci spojené s pocitem existence nezvládnutelného problému. Může být doprovázena negativními emocemi, narušením pocitu jistoty a bezpečí, objevuje se silná tenze, úzkost, zoufalství a beznaděj. Člověk může pociťovat pocity ochromení, bezmocnosti, neschopnosti se se situací vypořádat. Dochází i ke změně chování, které může být nepřiměřené situaci, buď je inhibované a utlumené, nebo má naopak charakter afektivního výbuchu, impulzivní a zkratkovité reakce. Cimrmannová (2013) podotýká, že krizi nelze chápat jako poruchu, nýbrž jako přirozenou reakci na těžkou situaci.

Příčiny krize

Vlivy, které mohou vyvolat krizi, nazýváme iniciátory či spouštěče krizových situací. Je třeba podotknout, že krize je ve svých příčinách vzniku a také v jejím průběhu

záležitostí zcela individuální. To znamená, že to, co je spouštěčem vzniku krize u jednoho, může být chápáno druhým člověkem jako banalita a naopak. Nejčastější členění iniciátorů je do dvou základních skupin:

1. Traumatické krize

- smrt blízké osoby,
- partnerské problémy (rozchod, rozvod, nevěra),
- zdravotní problémy (vlastní nemoc, nemoc blízkých),
- sociální trauma (ztráta zaměstnání),
- oběť (oběť násilí, svědek násilí),
- soudní stíhání, výkon trestu odnětí svobody,
- traumatické zážitky predisponující rozvoj posttraumatické stresové poruchy,
- katastrofy přírodního původu,
- důsledky lidské činnosti (dopravní nehody, pád letadla, srážka vlaků, válka, mučení apod.).

2. Krize vzniklé v důsledku životních změn

- puberta,
- odchod od rodičů,
- sňatek,
- narození dítěte,
- stěhování,
- krize v partnerství,
- změna zaměstnání,
- stárnutí a stáří,
- přechod do důchodu,
- nemoc, umírání (Klimpl, 1998).

Krize, které se dostavují v důsledku traumatického zážitku, mají svůj podnět výhradně vně zasaženého člověka. Přichází z vnějšku, z okolního světa. Krize pramenící z traumatického zážitku je nejčastější krizí, se kterou se policejní psycholog nebo krizový intervent setká. Příkladem jsou autonehody, znásilnění, úmrtí, sebevraždy apod.

Fáze krize

Na vznik krize a na její průběh lze nahlížet jako na proces, který netrvá příliš dlouho, ale vykazuje zákonitou posloupnost, v rámci které krize vzniká, probíhá a následně odeznívá. Mezi jednotlivými fázemi nejsou ostré hranice, spíše se po nějakou dobu částečně prolínají. Jako jeden z prvních, kdo vytvořil model průběhu krize, byl Gerald Caplan. Jeho model tvoří následující jednotlivé fáze:

1. Člověk se dostává do situace, ve které se ukazují jeho znalosti, schopnosti, dovednosti a dříve osvědčené zdroje pomoci jako nedostatečné a neefektivní. To způsobuje, že se u něj projevuje napětí a neklid.
2. Začíná být přesvědčen, že sám situaci není schopen zvládnout. Dostavují se pocity neúspěchu, poklesu sebevědomí, narůstají pocity napětí.
3. Narůstající napětí vede k mobilizaci všech fyzických a psychických rezerv s cílem najít způsob řešení krize. To vede buď ke zvládnutí krize, anebo v opačném případě k přechodu do chronického stavu.
4. Napětí dále roste a stává se pro člověka nesnesitelným, což může vést až k sociálnímu stažení. Výsledkem je celková dezorganizace a dezintegrata osobnosti. Tím se zároveň zvyšuje riziko zkratkovitého jednání, agrese, abúzu alkoholu, drogové závislosti, suicida apod. (Caplan, 1964, In: Kebza, 2015).

Hlavní determinanty krize

V odborné literatuře se obvykle uvádějí následně uvedené skupiny determinant:

- Osobnostní proměnné – základní struktura a dynamika osobnosti, temperament, charakter, emocionální stabilita, psychická a fyzická odolnost,
- věk – riziková období (děti, adolescenti, senioři),
- pohlaví – ženy jsou spíše emotivnější, otevřenější, více komunikují, častěji se odhodlají vyhledat odbornou, institucionální pomoc,
- celková životní situace – socioekonomický status, pracovní podmínky, rodina, sociální opora atd.,
- schopnost a strategie zvládání krizí, která se buduje během života,
- dřívější vyřešené a nevyřešené krize,
- zdravotní stav – holistické pojetí zdraví, celkový vs. aktuální zdravotní stav, vyčerpání, oslabení nemocí, frustrace, deprivace,

- sekundární spolupůsobící krize prohlubují, prodlužují a chronizují,
- pozitivní zdroje – víra, wellbeing, radost, spiritualita, naděje (Kebza, 2015).

Překonání krize může mít pro člověka zpravidla nějaký přesah. Krize nekončí ve všech případech návratem na tzv. předkrizovou úroveň, ale nese s sebou nějaký dopad, přesah nebo dohru do života člověka. Podle Kastové se krize „*může stát šancí k novému prožívání identity, lze z ní vyjít s novými možnostmi chování, s novou dimenzí prožívání sebe a světa snad i přímo s novým prožitkem smyslu a s vědomím, že jsme se stali kompetentní nakládat se životem, že už nejsme životu pouze vystaveni.*“ (2000, s. 13).

V dosavadních výzkumech, které se zabývaly tématem prožívání a zvládnutím krizí v důsledku traumatických událostí, převládá zájem o poznání především negativních důsledků traumatických událostí, zejména v podobě posttraumatické stresové poruchy. Pro většinu takto vedených studií je typické, že zdůrazňují význam traumatu pro vývoj psychopatologie. V současné odborné literatuře se můžeme setkat se směrem, který sleduje pozitivní psychologii, jež se zaměřuje na využití pozitivních složek a faktorů v náročných a krizových situacích. Tito autoři kladou důraz na pozitivní změny v důsledku pozitivního zpracování traumatického zážitku a hovoří o posttraumatickém rozvoji (Kebza, 2015). Posttraumatický růst lze definovat jako významnou pozitivní změnu v jedincově kognitivním a emočním životě, která může mít i své vnější projevy ve změně chování. Rozvojem se rozumí taková změna, při níž se jedinec dostává nad svou dosavadní úroveň adaptace, psychologického fungování a chápání života (Mareš, 2012).

1.2 Trauma a akutní stresová reakce

Podle Vodáčkové a kol. (2012) psychické trauma vzniká působením jednoho extrémně stresujícího zážitku nebo dlouhotrvající stresující situace, které se vyznačují tím, že přicházejí zvnějšku. Stresová situace je extrémně děsivá, navozuje prožitek ohrožení života, tělesné či duševní integrity, popřípadě navozuje pocity bezmocnosti. Praško a kol. (2003, s. 21) definuje traumatickou událost jako „*zážitek, který téměř u každého vyvolává v době ohrožení pronikavou tíseň a výraznou stresovou reakci. Vesměs jde o události, při kterých jde o ohrožení života, zdraví, tělesné či psychické integrity nebo nejdůležitějších hodnot*“. Baštecká a kol. (2005) traumatizující událost souhrnně vymezuje:

1. Typem události – obvykle jde o nenadálou, hroživou událost, která ohrožuje život či zdraví jedince nebo jeho blízkého (znásilnění, mučení, dopravní nehoda, povodeň).
2. Reakcemi jedince na traumatizující událost – typem reakce (projevy tísně, hrůzy, beznaděje), pokud jedinec nevykazuje některou z uvedených reakcí, neznamená to, že je jedinec v pořádku.

Reakce a prožívání traumatické události je individuální záležitostí. Trauma je dynamický děj, který lze rozčlenit do tří fází:

1. **Fáze šoku** – Nastává bezprostředně po události. Jedinec je zaskočen, jeho prožívání odpovídá stresovým reakcím, jako je „ztuhnutí úlekem“, dezorganizace, pocity zmatenosti. Jedinec nedokáže pochopit a vstřebat, co se ve skutečnosti odehrálo. Nastupují obranné mechanismy jako popření, regrese apod. Oběť se může chovat netečně, nesrozumitelně komunikovat nebo racionálně uvažovat. Mohou se dostavit poruchy paměti, zejména v procesu vybavování. Fáze šoku může trvat v horizontu několika hodin až několika dnů.
2. **Fáze nastupující adaptace** – v průběhu této fáze se oběť s traumatickou událostí postupně vyrovnává. Prožité trauma zpracovává a začleňuje jej do své osobní historie. Přesto dochází ke kolísání mezi dvěma polohami. Na jedné straně se stále k traumatické situaci prožitkově vrací, hovoří o ní s blízkým okolím, stále se u oběti mohou vracet silné emoce smutku, strachu apod. Druhá poloha této fáze je charakteristická tím, že oběť se stahuje do sebe, o traumatu odmítá hovořit, snaží se popřít své pocity.
3. **Fáze konečné adaptace** – oběť v jejím průběhu dospívá ke konečnému zpracování prožitého traumatu. Vzpomínky na trauma již nevyvolávají u oběti bezprostřední emocionální náboj a jsou integrovány do kontinua prožívání. Dochází k tzv. psychické reorganizaci člověka. Člověk se vrací do normálního všedního života, i když na prožité trauma zcela nezapomíná (Čírtková, 2015).

U lidí, kteří byli vystaveni extrémně stresujícímu zážitku jako náhlé úmrtí blízké osoby, fyzické ohrožení života nebo zdraví své osoby nebo osob blízkých, znásilnění, vloupání do bytu apod., se může objevit mnoho zvláštních projevů a procesů, které lze shrnout do diagnostické kategorie akutní reakce na stres (Vodáčková a kol, 2012). Dle psychologického slovníku je akutní reakce na stres „*přechodná porucha, která vzniká jako odpověď na výjimečný fyzický nebo duševní stres, resp. nadměrnou zátěž*“ (Hartl,

Hartlová, 2000, s. 497). U jedince, který je vystaven mimořádné události, se zpravidla dostavuje stresová reakce na trauma, která aktivizuje procesy v situaci vážného ohrožení, které mají zvýšit oběti šanci na přežití. Jedná se o vývojově staré mechanismy uložené v části mozku zvaném amygdala. Projevují se například útekovými reakcemi, nebo naopak ztuhnutím, neschopností se pohnout, „zamrznutím“. Jedinec ztrácí kontrolu nad svým chováním, mění se jeho vnímání času, průběhu události, prožívání tělesných pocitů (Mareš, 2012). Útekovou reakcí si může člověk zachránit život například při sesuvu půdy, při povodni nebo při erupci sopky. V dnešním civilizovaném a industrializovaném prostředí však mohou tyto automatické stresové reakce naopak člověka ohrozit. Příkladem je předčasný skok z výškové budovy před požárem, nebo útek z budovy při zemětřesení, kdy doporučeným postupem je zůstat v místech s nejodolnější statikou (rohy místností, rámy dveří) (Kohoutek, Špok, Čermák, 2009).

Rozlišují se dvě formy akutní reakce na stres. První je obranná reakce typu A neboli aktivní reakce. Někdy též nazývána reakce typu útek nebo útok. Při této variantě lze u jedince pozorovat na tělesné, emoční úrovni a behaviorální následující projevy:

- svalové napětí celého těla,
- zrudnutí v obličeji, červené skvrny na krku,
- silné pocity horka, spojené s nadměrným pocením,
- zrychlení srdečního tepu, zrychlení dechu,
- výrazná mimika,
- neúčelné pohyby, psychomotorický neklid,
- jedinec disponuje neobyčejnou silou,
- převažují emoce smutku, zlosti, křik, nářek, zloba,
- objevují se neadekvátní reakce, např. smích v tragické události,
- agrese, autoagrese,
- tempo řeči může být překotné,
- nesoustředěnost (Vodáčková a kol., 2012).

V méně případech se může vyskytovat akutní reakce na stres typu B neboli pasivní varianta, někdy nazývaná „mrtvý brouk“. V následujícím výčtu jsou uvedeny obranné reakce typu B:

- Ztuhlost, strnulost,

- nekoordinovanost pohybů,
- zblednutí ve tváři, promodráání okolo úst, odkrvování periferních částí těla, rozšíření zornic,
- ledové ruce a nohy,
- studený pot, chvění se zimou,
- mimika je minimální,
- emoce nejsou proječovány na venek,
- snížení percepce těla až neschopnost cítit tělo,
- změna ve vnímání času, člověk vnímá krátký okamžik jako nekonečně dlouhý,
- prožitky derealizace: to, co se děje, není skutečné,
- prožitky depersonalizace: ten, komu se to děje, nejsem já,
- snížená schopnost porozumění tomu, co druhý sděluje,
- neschopnost navázat oční kontakt,
- klient může budít dojem, že vše zvládá, že je statečný, a to proto, že se neprojevuje, ničeho se nedomáhá (Vodáčková a kol. 2012).

Policejní krizoví interventi se v praxi setkávají s oběťmi trestných činů, mimořádných událostí, nebo pozůstalými, kteří mohou vykazovat reakce akutního stresu. Proto je důležité tyto reakce umět rozpoznat. Zejména u typu B, kdy se oběť může zdánlivě jevit, že situaci zvládá. Neposkytnutí psychologické pomoci takové osobě může způsobit, že se u jedince nezaktivizují zvládací strategie, což může ve svém důsledku vést k rozvoji posttraumatické poruchy.

1.3 Posttraumatická porucha

Posttraumatická porucha (dále PTSP) se vyvíjí buď brzy po prožitém traumatu, nebo o několik týdnů či měsíců později v souvislosti s menším stresem. K hlavním symptomům patří pocit otupělosti, odcizení se lidem, úzkost, poruchy spánku, opakování traumatu ve vzpomínkách, ve snech, nesoustředěnost, pocity viny z přežití (Hartl, Hartlová, 2000).

Rozvinutí PTSP do značné míry závisí na druhu traumatu, kterému byl jedinec vystaven. V běžné populaci je prevalence PTSP 9 % až 15 %, ale u obětí znásilnění je výskyt PTSP 50 %. Následuje sexuální napadení s 23 %. Výskyt PTSP po střelbě nebo

bodnutí činí 15 %, po přírodní katastrofě 3,8 % a například po vážné dopravní nehodě 2,3 % (Regehr, 2013).

PTSP se projevuje ve změně emočního prožívání. K typickým příznakům patří chronická úzkost, vnitřní napětí, přecitlivělost, podrážděnost a sklon k nepřiměřeným úlekovým reakcím. Takové reakce mohou vyvolávat podněty, které mohou traumatizující situaci připomínat. Lidé, u kterých se rozvinula PTSP, mohou trpět depresemi, mívají i suicidální tendence a sklon k sebepoškozování. Traumatická událost může být opakovaně znovu prožívána v důsledku tzv. „flashbacků“, což jsou neovladatelné vtíravé vzpomínky na traumatickou událost, které se jedinci neustále vybavují. Dopady jsou i do tělesného zdraví, které se projevují v poruše spánku, nemocní často udávají, že je budí děsivé sny. Jedinci také zažívají pocity vyčerpání, únavy, nevolnosti. Společně s tím se mohou objevovat nepřiměřené vegetativní reakce, jako je třes, pocení, hyperventilace apod. V chování lidí s PTSP jsou časté extrémní projevy, jako je např. podrážděnost, vznětlivost, afektivní reagování i na běžné podněty, vztek, agresivní chování. Někdy může naopak dojít k útlumovému chování, které vede ke snaze stáhnout se do sebe a vyhýbavým reakcím (Vágnerová, 2014).

Pokud se PTSP neléčí, může vyústit v nevratnou změnu osobnosti. Léčba PTSP je možná pomocí dlouhodobé psychoterapie, která nejčastěji vychází z postupů kognitivně-behaviorálně terapie, která obvykle zahrnuje 10 až 16 sezení, během nichž je klientovi vysvětlena a objasněna podstata PTSP a její příznaky. Klient je v průběhu terapie vystavován formou rozhovoru prožitému traumatu a spouštěcím podnětům, čímž je postupně dosahováno systematického snižování nežádoucích emocionálních reakcí. Druhým způsobem léčby je dobrovolná farmakoterapie, jejímž cílem je zmírnění či potlačení projevů úzkosti nebo deprese (Kebza, 2015).

2 Oběti trestného činu a mimořádných událostí

Mezi traumatické situace bezesporu patří to, že se člověk stane obětí trestného činu nebo mimořádné události. Většina lidí si vůbec nepřipouští, že by se někdy mohla stát obětí těchto událostí. Obyvatelé vesnic, kde se v létě roku 2021 prohnalo tornádo a nechalo za sebou spoušť v podobě ruin rodinných domů, určitě neměli nejmenší tušení, že by se jich tento přírodní úkaz mohl týkat. Lidé tak nějak žijí ve falešné iluzi bezpečného světa, ve které se konkrétně jim nemůže nic stát. O to větší šok prožívají, když se stanou obětí trestného činu, anebo jsou postiženi mimořádnou událostí.

2.1 Oběť trestného činu

Riziko stát se obětí trestného činu se týká všech. A to bez ohledu na věk, pohlaví, společenské postavení, zaměstnání či vzdělání. V roli oběti reaguje individuálně. I zdánlivě bagatelní delikt může člověka emocionálně vážně poškodit. Navíc zločin často nedopadá jen na přímou oběť, ale zároveň postihuje i její blízké. Pachatel svým jednáním mění kvalitu a způsob života oběti i jejího blízkého okolí, na kterou byli až doposud všichni navyklí (Čírtková, 2018).

Jsou jistě skupiny více predisponované stát se oběťmi konkrétních trestných činů. I z policejních statistik a viktimologických výzkumů je zřejmé, že většinu obětí domácího násilí tvoří ženy. Výzkumy směřující k odhalení počtu obětí domácího násilí jednoznačně potvrzují, že typickou obětí domácího násilí jsou ženy, a to v počtu 92 až 98 % (Čírtková, 2013). U trestného činu nebezpečné pronásledování, pro který se vžil název stalking, tvoří oběti ze 2/3 ženy (Roubalová a kol., 2019).

Trestná činnost je patologický jev ohrožující společnost. Naprostá většina trestných činů způsobuje újmu fyzickým osobám, které nazýváme oběťmi. Podle autorů Bělíka, Hoferkové a Krause a kol. (2017, s. 58) „rozumíme obětí fyzickou osobu, která trestným činem utrpěla újmu na životě, zdraví, majetku, cti, svobodě nebo jiných právech“.

Do roku 2013 však trestní zákoník ani zákon č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním pojem oběť trestného činu neznaly. Trestní předpisy do té doby pracovaly v souvislosti s oběťmi s termínem poškozený v trestním řízení, případně svědek. I po roce 2013 pracuje trestní řád s pojmem poškozený, kterého v § 43 odst. 1 zákona č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním definuje jako toho, „komu bylo trestným činem ublíženo na

zdraví, způsobena majetková škoda nebo nemajetková újma, nebo toho, na jehož úkor se pachatel trestným činem obohatil“ (Zákon č. 141/1961 Sb., 2022, online). Podle tohoto ustanovení je poškozeným, z pohledu trestního řádu, nejen fyzická osoba, ale také osoba právnická.

Až s přijetím zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, získává oběť jaksí lidský rozměr uplatňovaných práv a přichází s definicí oběti, za kterou tento zákon konkrétně v § 2 odst. 2 považuje „*pouze fyzickou osobu, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil“* (Zákon č. 45/2013 Sb., 2023, online). Zákon významně posiluje práva obětí, která je mají chránit před další viktimizací. Podrobně o nich práce pojednává v kapitole 4.

2.2 Klasifikace obětí

Mezi oběťmi trestných činů existují mnohé rozdíly, které je obtížné zobecnit, a určit tak „prototyp“ oběti trestného činu. Každá oběť, trestný čin, ale i pachatel s sebou nesou velké množství proměnných. Klasifikací obětí rozumíme jejich členění podle různých kritérií. Těmito kritérii mohou být věk, pohlaví, způsob vyrovnávání s traumatem, interakce oběti s pachatelem apod.

Jednu z nejstarších typologií sestavil v roce 1948 jeden ze zakladatelů viktimologie kriminolog Hans von Henting ve své studii o obětech kriminality s názvem *The criminal and victim*. Zaměřovala se na osoby náchylné ke své vlastní viktimizaci. Za potencionální a predisponované osoby považoval jedince depresivní, sadistické, uzavřené, psychicky inhibované, znuděné, lehkomyšlné, osamělé, mladé a osoby ženského pohlaví (Netík a kol., 1997). Další ze zakladatelů viktimologie Benjamin Mendelsohn při své klasifikaci obětí vycházel z míry interakce mezi obětí a pachatelem, na základě které dospěl k šestistupňové klasifikaci podle stupně „viny“ oběti:

- Úplně nevinná oběť – cyklista sražený nepozorným řidičem vozidla,
- oběť s malým podílem viny – například osoba napadená mající špatnou pověst,
- oběť stejně vinná jako pachatel – sebevražda,
- oběť více vinná než pachatel – osoba, která provokuje pachatele,
- oběť podstatně více vinná než pachatel – usmrcení pachatele v sebeobraně,
- simulující oběť – křivé obvinění (Velikovská, 2016).

Další typologií, kde je také rozhodné kritérium viktimologické „viny“, pochází od autora B. Holysta:

- Oběti, které si svou viktimizaci zavinyly buď vlastní vinou (provokatéři), nebo příslušností k rizikové skupině (prostitutky, narkomani apod.).
- Oběti, které neměly podíl na vlastní viktimizaci ani individuálně, ani příslušností k rizikové a pozitivně hodnocené skupině (policista) (Novotný, Zapletal, 2004).

Čírtková (2014) považuje pro praxi nejpoužitelnější klasifikaci obětí:

- typologie obětí podle zažitého trestného činu – nejčastěji se rozlišují skupiny či typy obětí přímého fyzického násilí, oběti sexuálního násilí, oběti domácího násilí, dále oběti s majetkovou újmou způsobenou vloupáním do obydlí a oběti podvodu,
- typologie obětí podle reakce na trestný čin – jako příklad lze uvést oběť s expresivní a kontrolovanou reakcí podle intenzity vnějšího chování, nebo oběť pasivní, odevzdaná a oběť aktivní,
- typologie obětí podle interakce mezi obětí a pachatelem v době kolem spáchání trestného činu.

Dělení obětí z hlediska jejich potřeby včasné psychologické pomoci a včasného odborného zabezpečení přímo na místě, kde došlo ke spáchání trestného činu:

- zlomené oběti – nejčastěji se jedná o pozůstalé po obětech úmyslných trestných činů (vražda, zabití), oběti úmyslných násilných trestných činů s těžkou újmou na zdraví, oběti znásilnění,
- zranitelné oběti – děti, senioři, hendikepované osoby, na kterých byla spáchána úmyslná trestná činnost, oběti trestného činu obchodování s lidmi, domácího násilí, stalkingu, oběti mimořádných událostí, dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalí po obětech nehod se smrtelným zraněním, rodinní příslušníci pohřešovaných osob a osoby s poskytnutou krátkodobou ochranou (Velikovská, 2016).

Výše uvedené typologie obětí zpočátku zohledňovaly zejména jejich podíl zodpovědnosti za vlastní viktimizaci, aniž by akceptovaly i jiná hlediska, zejména pak hlediska psychologická. Postupem času a na základě nových zjištění o obětech se v publikacích začaly objevovat klasifikace obětí dle rozmanitějších kritérií, které

výstižněji upozorňují na širší souvislosti, které lze ve spojitosti s oběťmi trestných činů reflektovat (Velikovská, 2016).

2.3 Oběť mimořádné události

Termín mimořádná událost v sobě zahrnuje mnoho různých událostí, které ohrožují život a zdraví osob a často mívají tragické následky. Mimořádná událost je vymezena v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, a to konkrétně v § 2 písm. b), a podle tohoto ustanovení je definována jako „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací*“ (Zákon č. 239/2000 Sb., 2023, online).

Oběti mimořádných událostí se rozlišují na přímě oběti, na které neštěstí dopadá bezprostředně. Dále pak na nepřímé oběti, mezi které patří blízcí, příbuzní, svědci události, ale také pomáhající a složky integrovaného záchranného systému, kteří provádějí záchranné práce (Baštecká a kol., 2005).

Mezi mimořádné události mající hromadný charakter patří podle příčin vzniku:

- přírodní katastrofy (tornáda, povodně, sesuvy apod.),
- technické katastrofy způsobené lidským selháním (požáry, exploze, hromadné dopravní nehody),
- záměrně způsobené (teroristické činy, válečné konflikty),
- sociální, zdravotní katastrofy (těžké epidemie) (Kohoutek, Špok, Čermák, 2009).

Mimořádné události se mohou odlišovat počtem ohrožených, zraněných, usmrcených či jinak zasažených osob a rozsahem ekonomických či ekologických škod. Na situace, při kterých tragicky zemře někdo blízký, je ohrožen život náš nebo životy ostatních, při kterých vidíme utrpení či jsme vystaveni existenční nejistotě, nikdo není předem psychicky zcela připraven. Reakce na traumatizující zážitky je velmi individuální a závislá na mnoha okolnostech. Každý zasažený člověk si ale zaslouží citlivé a respektující jednání ze strany svého okolí a v první fázi samozřejmě ze strany zasahujících členů integrovaného záchranného systému.

3 Proces viktimizace

3.1 Viktimizace

Viktimizace je podle Čírtkové (2004, s. 116) „proces poškozování a způsobování újmy, čímž se fakticky z jedince stává oběť určitého trestného činu“. Velikovská (2016, s. 53) proces viktimizace chápe jako „velmi složitý a dynamický děj, zvláště pak z psychologického hlediska obtížně uchopitelný, neboť do něj zasahuje velké množství faktorů, jež jsou vzájemně provázané“. Autorka zároveň upozorňuje na skutečnost, že viktimizace zpravidla nekončí útokem pachatele na oběť. Často může mít další pokračování ve formě reakcí sociálního okolí oběti nebo ve způsobu vedení vyšetřování apod. Heretík (2004, s. 306) viktimizaci definuje jako „proces stávání se obětí“. Čírtková, Vitoušová (2007, s. 12) říkají, že: „Trestný čin je pro oběť pouze počátkem, úvodním dějstvím. Startuje automaticky následující pochody. Jde o celý proces, který nazýváme 'viktimizací'.“

Viktimizace trestným činem, tj. uvědomění si, že se člověk stal obětí, představuje narušení životní rovnováhy, které je spojené se zásahem do podstaty jeho osobnosti, jeho integrity (Vágnerová, 2014). Jedním z hlavních znaků psychického traumatu způsobeného viktimizací je zážitek ztráty kontroly nad vlastním životem. Dochází k otřesu duševní stability, která byla postavena na představě, že svět kolem nás je přehledný, bezpečný a že náš život někam směřuje. V hlavě obětí, zejména těžkých zločinů, to vyvolává zmatek. Původně nastavené kognitivní mapy o světě, o hodnotách, postojích jsou tímto jednáním náhle přepsány (Čírtková, 2011).

Viktimizace je dynamický proces. Tento proces tvoří primární, sekundární fáze a terciární fáze. Primární viktimizace je způsobena jednáním pachatele. Jedná se o přímý důsledek trestného činu. Sekundární viktimizace navazuje na primární a je chápána jako újma způsobena sociálním okolím oběti a formálními institucemi. Terciární viktimizace souvisí s psychologickou stránkou oběti, která se nedokáže vyrovnat s traumatem způsobeným pachatelem i poté, co již došlo k nápravě, uzdravení či odškodnění. Zároveň je nutné zmínit, že oběť nemusí být postižena všemi fázemi viktimizace (srovn. Čírtková 2015, Velikovská 2016).

3.2 Primární viktimizace

„Primární viktimizace je újma způsobená přímo pachatelem a jeho jednáním, tedy samotným trestným činem, např. zranění, prožitý strach a hrůza, materiální ztráty“ (Sochůrek a kol., 2013, s. 25). Lze ji také chápat jako bezprostřední poškození trestným činem, v jehož důsledku se člověk stává obětí. Důsledky takového jednání pak nazýváme primární újmou. Z viktimologických výzkumů vyplývá, že primární viktimizace se v České republice týká přibližně jedné třetiny až jedné poloviny obyvatelstva. Tito lidé v rámci výzkumů uvedli, že se stali oběťmi a pocítují primární újmu, která nabývá charakteru materiálních, fyzických a duševních zranění (Velikovská, 2016). V průběhu primární viktimizace vznikají oběti primární rány, které mohou být trojího druhu:

- fyzická újma – narušení fyzické integrity, počínaje lehkým zraněním a konče těžkým ublížením na zdraví či vraždou,
- finanční újma – poškození, odcizení majetku, ušlý zisk,
- emocionální újma (Čírtková, 2013).

Za nejzávažnější se považuje emocionální újma, protože je prakticky neměřitelná a individuálně prožívaná. Pomoc jak laická, tak profesionální bývá složitá. (Sochůrek, Sluková, 2013). Emocionální rány jsou obtížně detekované, protože se odvíjejí ve vnitřním světě prožívání oběti, které je značně individuální. Hloubka emocionální újmy nemusí také odpovídat rozsahu fyzické, popřípadě materiální újmy (Čírtková, Vitoušová, 2007). Emocionální rány způsobuje fakt, že pachatel trestným činem obvykle prolomí dvě důležité iluze. Jednou z nich je představa dobrého světa a druhou ztráta iluze kontroly nad svým životem. Oběti prožívají emocionální otřes. Někteří autoři hovoří o „neviditelných ranách“, mezi které řadí:

- **pocit zneuctění** – oběti se svět protíví, potýkají se se ztrátou psychické rovnováhy,
- **ztráta důvěry** – projevuje se nedůvěřivostí vůči svému sociálnímu okolí. Náš život je přitom do značné míry na vzájemné důvěře mezi blízkými, ale i cizími osobami postaven,
- **ztráta pocitu autonomie** – vychází z pocitu, že člověk ztratil kontrolu nad svým životem, že už o svém životě nerozhoduje sám. Jeho doposud vnímaný sebeobraz se rozpadá (Čírtková, Vitoušová, 2007).

Dopady primární viktimizace negativně v krátkodobém i dlouhodobém horizontu ovlivňují dosavadní kvalitu a způsob života. V současné době se odborníci detailně zaměřují na klasifikaci a popis konkrétních specifických jevů spojených se specifickou trestnou činností. V této souvislosti lze zmínit „syndrom sexuální zneužití dítěte, trauma znásilnění, syndrom týrané ženy apod. Hlavní otázka, na čem závisí intenzita dopadu trestného činu, zatím není uspokojivě zodpovězena. Proč přibližně stejný kriminální útok u jedné oběti způsobí její ochromení, neschopnost se vrátit ke svému obvyklému způsobu života, popř. k rozvoji posttraumatické stresové poruchy a proč je druhá schopna se s traumatem vyrovnat? (Čírtková, 2015). Odborníci v této souvislosti hovoří o třech faktorech majících vliv na dopad trestného činu na oběť:

- **Faktor osobnostní** charakteristiky člověka před tím, než se stal obětí trestného činu. V této spojitosti hovoříme o tzv. previktimní osobnosti.
 - Iluze kontroly – Ukazuje se, že závažné dopady trestného činu do života se vyskytují u lidí, kteří se vyznačují velkým přesvědčením, že vše dokáží kontrolovat, svůj život mají plně ve své moci a s každou situací se dokáží vypořádat. Žijí v omylu, že se jim nemůže nic stát. O to větší šok zažívají, když jim pachatel tuto iluzi zborťí.
 - Deklarovaný cynismus – Druhou skupinou lidí, kteří jsou ohroženi vyšší mírou intenzity prožívání viktimizace, jsou jedinci, kteří se projevují vůči emocionálně nabitým situacím tzv. deklarovaným cynismem. To jsou lidé, kteří se zdráhají projevit své city navenek, vystupují navenek suverénně. Šok z trestného činu způsobuje u těchto osob překvapení a zaskočení, které z původně otrlých lidí dělá citově labilní jedince, jejichž chování se stává pro okolí nesrozumitelné a nepředvídatelné.
 - Poučená oběť – Od pracovníků z poraden pro oběti přicházejí zprávy, že se čím dál častěji setkávají s lidmi, kteří disponují jistou úrovní znalostí o důsledcích, které s sebou přináší násilí, kterého se stali obětí. Tyto osoby se dokáží lépe vyrovnat s důsledky viktimizace. Jsou připravenější nacházet vlastní zdroje, vlastní strategie k nastolení rovnováhy a zhojení ran.
- **Okolnosti trestného činu** jsou druhým významným faktorem, který určuje výsledný dopad trestného činu na oběť. Patří mezi ně:
 - míra užitého násilí ukrytého v kriminálním činu – Musí být posuzována z pohledu oběti, ne vždy emocionální rány způsobené kriminálním činem

odpovídají logickému úsudku, viz dopady při vloupání do bytu, nekopírují pouze materiální újmu, ale i psychickou spojenou se ztrátou bezpečného domova,

- míra ponížení či postižení oběti,
 - hodnocení vlastního chování v průběhu viktimizace – Pro oběť může být velmi zraňující zpětně přemýšlet o tom, jak se v průběhu viktimizace zachovala. Pachatelé loupežných přepadení často využívají maket zbraní, aby dostali, co chtějí. Ještě jsou schopni policistům argumentovat, že neměli v úmyslu oběti ublížit, proto k přepadení použili pouze hračku. Oběť ale celou situaci vidí v úplně jiném světle. Cítí strach o svůj život, bezmoc, prochází si traumatem. Pozdější zjištění, že tyto negativní pocity prožívala na základě klamu, mohou způsobovat další psychické rány spojené se studem, sebeobviňováním, kolísáním mezi agresí a rezignací. Často tyto případy končí rozvojem posttraumatické poruchy,
 - chování ostatních na místě spáchání trestného činu – Obtížněji se oběť vyrovnává s dopady trestného činu v případech, kdy se na místě spáchání nacházeli další lidé, kteří se zachovali vůči ní lhostejně a nepomohli jí.
- **Reakce okolí** je dalším faktorem, který může oběti významně pomoci, ale bohužel i uškodit. K celkovému zhojení ran po viktimizaci je důležité mít ve svém blízkém okruhu lidí důvěryhodné osoby, se kterými může oběť o svých prožitcích otevřeně hovořit. Někoho, kdo jí dokáže naslouchat. Problematickým chováním je ignorace faktu trestného činu, vyhýbání se hovoru o bolestivých věcech s představou, že časem se na vše zapomene. Takové chování naopak způsobuje primární viktimizaci spojenou se sekundárními ranami (Čírtková, 2014).

3.3 Sekundární viktimizace

Sochůrek, Sluková (2013) chápou sekundární viktimizaci jako vědomé, ale i nevědomé zraňování oběti trestného činu ze strany formálních institucí, jako je policie, lékaři, státní zástupci, ale i ze strany rodinných příslušníků, kolegů, známých apod. Vágnerová (2014) uvádí, že sekundární viktimizace oběti způsobuje převážně psychickou újmu. Podle této autorky se někdy instituce a sociální okolí chová k oběti, jako by si za to mohla sama tím, že byla neopatrná. Sekundární viktimizace umocňuje traumatizaci způsobenou jednáním pachatele, což může v některých případech vést až k rozvoji

posttraumatické stresové poruchy. Roubalová a kol. (2019, s. 28) chápou sekundární viktimizaci „jako poškozování oběti reakcemi okolí po skončení trestného činu“. Dále upozorňují, že oběť je často zrazována okolím, kterému až doposud důvěřovala. O to mohou být dopady sekundární viktimizace horší než při samotné primární viktimizaci. Čírtková, Vitoušová (2007) spatřují mezi primární a sekundární viktimizací zásadní rozdíl. Primární viktimizaci oběti a z ní vyplývající důsledky v podobě primárních ran způsobuje pachatel a jeho jednání. Proto primární viktimizaci nelze zabránit. Sekundární viktimizaci lze ovšem předejít, a to například už samotnou vhodnou komunikací s obětí a v její podpoře, aby své trauma způsobené trestným činem zvládla.

V průběhu sekundární viktimizace dochází k opětovnému zraňování oběti. Hovoří se o tzv. sekundárních ranách, které u oběti vyvolávají následující pocity:

- **Pocit nespravedlnosti** pramenící například z průtahů trestního řízení, vyšetřování pachatele na svobodě, zdouhavého soudního jednání. K odstraňování pocitu nespravedlnosti přispívá včasné a srozumitelné vysvětlování, poskytování informací, poučování o právech oběti, a to zejména od orgánů činných v trestním řízení.
- **Pocit nedůstojnosti**, který může být způsobován opět vyšetřovacími postupy ze strany orgánů činných v trestním řízení (gynekologická zdravotní prohlídka u znásilněné, necitlivě vedený výslech). Svůj podíl mohou nést také média, která o případu necitlivě informují veřejnost. Na pocitu ponížení se také mohou podílet svými necitlivými reakcemi lidé z blízkého okolí oběti.
- **Pocit izolace**, který je do značné míry spjat s mýtem, že oběť má jistý podíl na své viktimizaci (oběť znásilnění, domácího násilí). V důsledku těchto předpokladů může docházet k tomu, že lidé z blízkého okolí se začnou postupně vyhýbat kontaktu s obětí. To vede k postupné izolaci oběti a zároveň k nabývání pocitu, že si za svou situaci přece jen může z části sama (Čírtková, Vitoušová, 2007).

V této souvislosti je třeba zmínit některé trestné činy, které jsou opředeny mýty a předpoklady, které mohou ve svém důsledku sekundární viktimizaci oběti způsobovat. Sochůrek, Sluková (2013, s. 29) hovoří dokonce o dehonestaci oběti, která spočívá ve „snižování důvěryhodnosti oběti prostřednictvím společenských předpokladů a zažitých stereotypů, často bez ohledu na objektivní skutečnosti a příčinný vztah k trestnému činu“.

Takovým závažným trestným činem je znásilnění. Má obrovský dopad na psychiku oběti, která se s těmito důsledky potýká mnohdy po zbytek života. Charakteristické pro tento zločin jsou mýty, které se s ním pojí a které zapříčiňují, že se část pachatelovy viny přenáší na oběť znásilnění. Důsledkem je pak neochota oznamovat tuto trestnou činnost. S podobným nepochopením ze strany sociálního okolí a bohužel ještě někdy u orgánů činných v trestním řízení se setkáváme u obětí domácího násilí, kdy dochází k nesprávnému hodnocení těžké situace, ve které se oběť domácího násilí nachází. Ochota oběti domácího násilí spolupracovat s policií se v čase proměňuje. Bezprostředně po konfliktu oběť policii na místo přivolá, ale v průběhu vyšetřování mění svůj postoj k potrestání partnera (Čírtková, 2014). Je to dáno tím, že pro oběť domácího násilí není jednoduché násilný vztah opustit. Brání tomu psychologické faktory, jako je syndrom týrané ženy, naučená bezmoc, sociální faktory spojené s malou podporou okolí. Překážkou v odchodu bývá i ekonomická závislost na partnerovi spojená s bydlením. Zásadní je také strach oběti z možné ztráty dětí. Pro oběť je odpoutání z násilného vztahu vysilující (Vargová, Pokorná, Toufarová, 2008).

V dnešní době je však nepřijatelné, aby docházelo k sekundární viktimizaci ze strany policie, státních zástupců nebo soudců. Jejich přístup k oběti musí být citlivý, ohleduplný a taktický. Oběť trestného činu bývá v některých případech současně i jediným svědkem, který se na místě činu spolu s pachatelem nacházel. Pro objasnění činu policisté mohou oběti pokládat otázky, zajišťovat u ní daktyloskopické stopy, provádět rekognici apod. Některé úkony ze strany policie může pociťovat oběť jako ponižující, neopodstatněný zásah do soukromí. Všechny tyto úkony je třeba oběti vysvětlovat, aby pochopila jejich smysl pro objasnění skutkové podstaty trestného činu.

Dalším aktérem, který se může podílet na sekundární viktimizaci, jsou média všeho druhu. Jejich úlohou je informovat veřejnost o aktuálním dění nevyjímaje závažné trestné činy. Ale současně usilují o maximalizaci zisku mediální společnosti, který jim zajišťuje vysoká sledovanost, exkluzivita zpráv, snaha přijít s případem na světlo světa jako první. Aby reportéři získali exkluzivní informace, často oběť trestného činu pronásledují, postávají před jejím domem a čekají, až z něj vyjde, aby s ní mohli udělat rozhovor. Informace přitom často překrucují, nebo záměrně zkreslují, „přikrášlují“, aby v divákovi nebo čtenáři vzbudili pocit ohromení. Některá zpravodajství své reportáže, které referují o neštěstí druhých, podbarvují dramatickou hudbou, bolestnými záběry tak, aby působili na emoce příjemců zpráv. Takové necitlivé zkreslené informování

může způsobovat nejen oběti, ale i blízkým sekundární rány, které mohou vést k postupnému izolování oběti, popřípadě si začne vyčítat, že trestný čin oznámila. Mediální prezentace oběti trestného činu by měla být v souladu s etickými pravidly a doporučeními OSN pro prevenci kriminality a trestního soudnictví. Podle těchto pravidel by měli novináři respektovat soukromí oběti a jejich blízkých, neuvádět o nich podrobnosti bez jejich souhlasu. Informace o trestném činu musí být prezentovány vyváženým způsobem bez další dramatizace (Velikovská, 2016).

3.4 Terciární viktimizace a reviktimizace

Čírtková (2015, s. 215) terciární viktimizaci označuje jako „stav, kdy jedinec není schopen se primárně vyrovnat s traumatickou zkušeností, přestože z objektivního hlediska došlo k nápravě či úzdavě a odškodnění“. Sochůrek, Sluková (2013, s. 29) ji charakterizuje jako „trvalou změnu psychiky, životní linie nebo životního programu člověka poté, co se stal obětí trestného činu nebo jiné nepříznivé životní události“. Velikovská (2016) upozorňuje, že vznik terciární viktimizace není odvislý od závažnosti trestného činu a viditelného poškození oběti. Často dopadá na vulnerabilní oběti, které se nedokázaly vyrovnat s primární a sekundární viktimizací. Pod náporom se mění jejich psychika a nejsou tak schopni se vrátit ke svému obvyklému způsobu života.

To lze ilustrovat na případě, kdy oběť (seniorka) vloupání do chatky v zahrádkářské kolonii přestala na tuto chatku jezdit ze strachu, že se pachatel bude na místo vracet. Přitom škoda na rozbitém okně byla zanedbatelná a pachatel z chatky odnesl láhev alkoholu a policie ho nakonec dopadla. Seniorka se již necítila na chatě bezpečně, nemohla zde usnout, nedokázala se vyrovnat s tím, že pachatel přespal v její posteli a používal její věci. Po čase nakonec svou milovanou chatu, na které tak ráda trávila čas, prodala.

„Termín reviktimizace označuje skutečnost, že se člověk stal v relativně krátké době obětí dalšího trestného činu“ (Vágnerová, 2014, s. 760). O takto opakovaně zasažených osobách se hovoří jako o mnohočetných obětech. První a druhá viktimizace mohou pocházet z různých, ale i stejných trestných činů. Podstatné je, že interval mezi první a druhou viktimizací není dlouhý. Někteří autoři za mnohočetnou oběť považují takového jedince, který byl v intervalu pěti let alespoň dvakrát viktimizován

(Velikovská, 2016). Nejvyšší riziko reviktimizace je těsně po spáchání trestného činu. V tomto časovém úseku je oběť zranitelnější v důsledku změn v prožívání, chování, které signalizují její slabost a zranitelnost. Vyšší pravděpodobnost reviktimizace mají osoby, které byly trestným činem silně traumatizované (Vágnerová, 2014).

Odborníci se pokoušeli objasnit, proč se někdo stane mnohočetnou obětí. Jedním z vysvětlení je, že se jedná o prostou náhodu. Druhý pohled hovoří o predisponované oběti. Člověk se stává opakovaně obětí nikoliv pouhou náhodou, nýbrž vlivem určitých osobnostních dispozic, kterého činí pro pachatele zajímavým natolik, že si ho opakovaně vybírají ke svému útoku (Čírtková, 2000). Na základě viktimologických výzkumů bylo zjištěno, že kritickým faktorem, který u oběti zvyšuje pravděpodobnost, že bude opětovně viktimizována dalším trestným činem, je už totiž samotný fakt prvního osobního setkání s kriminalitou. Výzkumy ukázaly, že opětovná viktimizace v relativně krátké době není ničím výjimečným. Dokládají to jednak výzkumy, kazuistiky, ale také zjištění z poradenské praxe. Zároveň je důležité reviktimizaci chápat jako míru pravděpodobnosti stát se obětí trestného činu (Čírtková, 2015). Pravděpodobnost vzniku reviktimizace ovlivňují faktory, které její riziko zvyšují. Čírtková (2000) k nim řadí:

- sociální faktory – rizikové profese, příslušnost k rizikovým skupinám,
- behaviorální faktory – rizikové chování,
- osobnostní faktory – extrémní důvěřivost, touha po dobrodružství.

K rizikovým profesím, které jsou vystaveny například k opakovanému fyzickému napadení spojenému s ublížením na zdraví, patří policisté, soudní exekutoři, revizoři v hromadné dopravě, senioři, bezdomovci apod. K behaviorálním faktorům patří abúzus alkoholu, omamných psychotropních látek, adrenalinové sporty a další.

4 Právní normy řešící ochranu obětí trestných činů

Postavení oběti trestného činu bylo v minulosti výrazně opomíjeno. Daleko větší pozornost ze strany státu, institucí nebo legislativy byla věnována pachatelům trestných činů. Namátkou lze zmínit instituty jako presumpce nevinny, nutná obhajoba, penitenciární a postpenitenciární programy. Tato dysbalance se však v poslední době mění a práva obětí jsou významně posilována. V této kapitole budou představeny některé právní normy, které se zabývají ochranou obětí. Zvláště pak stěžejním zákonem č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů.

4.1 Legislativní vývoj v ochraně práv obětí trestných činů

Postavení oběti, resp. poškozeného, bylo v českém právním řádu po dlouhá léta právně i fakticky znevýhodněno oproti právům a postavení obviněného. Práva poškozeného v trestním řízení byla upravena trestním řádem z roku 1961, který je platný do současné doby. Poškozený měl určitá práva tímto zákonem garantovaná, ale oproti obviněnému velmi zúžená a obtížně uplatňovaná. Mezi hlavní práva poškozeného patřilo právo na náhradu škody, předkládání důkazů, právo účastnit se hlavního líčení před soudem, právo na doručení rozsudku, právo na vyrozumění apod. Oproti tomu měl obviněný nesrovnatelně širší okruh práv a jeho postavení v trestním řízení bylo de facto koncipováno tak, že se bez účasti jeho či jeho obhájce nemohlo dít takřka nic zásadního. Tato dysbalance byla řešena několika novelizacemi trestního řádu, ve kterých byla dílčími kroky rozšiřována práva poškozených. Nejednalo se však stále o ucelené komplexní řešení (Velikovská, 2016).

Prvním zákonem, který specificky upravoval pomoc ve prospěch obětí trestných činů v České republice, byl zákon č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité pomoci obětem trestné činnosti. Jeho hlavním smyslem bylo nabídnout oběti násilného trestného činu finanční pomoc jako kompenzaci za utrpěné újmy. Nedostatkem této právní úpravy byly příliš striktní podmínky pro poskytnutí peněžité pomoci, které ve svém důsledku znamenaly určitou formu diskriminace majetnějších poškozených. Dále to byla povinnost poškozeného, který uspěl v řízení o náhradě škody v rámci trestního procesu nebo v následném občanskoprávním řízení, vrátit do pěti let od poskytnuté pomoci zpět takto získané finanční prostředky od odsouzeného (Válková, Gřivna, 2013).

K dalšímu posílení práv obětí trestného činu došlo v roce 2011 s možností domáhat se před soudem nejen náhrady majetkové škody, ale také tzv. nemajetkové újmy. Tato možnost v trestním řízení dříve neexistovala a poškozený se jí musel sám domáhat v občanskoprávním řízení podáním žaloby. Většinou se jednalo o zdlouhavé a pro oběť nákladné spory. Institut nemajetkové újmy se tak stal významným nástrojem, neboť jím soudy dostaly právní rámec pro vyslovení povinnosti pachatele odškodnit poškozeného penězi za způsobenou nemajetkovou újmu. V praxi se však nezřídka stává, že soud nemajetkovou újmu poškozenému nepřiznává, anebo ji přiznává, ale odvolací soud ji buď zruší a odkáže poškozeného opět na občanskoprávní soud. Problém spočívá ve složitosti vyčíslení nemajetkové újmy, které je spojené s dalším dokazováním, které vede k protahování trestního řízení, jehož hlavním účelem je hlavně odhalit trestný čin a potrestat pachatele (Velikovská, 2016).

Dalším zákonem, který vznikl s cílem pomoci specifické skupině obětí domácího násilí, je zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Důležitým právním institutem, který tento zákon zavádí s cílem ochránit oběť domácího násilí před dalšími útoky pachatele, je možnost tzv. vykázaní agresora ze společného obydlí. Díky tomuto zákonu mohla být zřízena síť intervenčních center. Díky těmto opatřením již neměly být oběti dále vystavovány traumatizujícímu jednání pachatele a mohly se v době jeho nepřítomnosti připravit na odchod ze společné domácnosti, případně nastoupit psychologickou péči.

Přes všechny snahy se však jednalo o dílčí posuny směrem ke zlepšování postavení oběti trestného činu. Chybělo však strategické a koncepční řešení, které by řešilo problematiku obětí trestného činu v širším kontextu. Tím zákonem, který splňoval tato kritéria, se stal až zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů.

4.2 Zákon o obětech trestných činů

Cesta k přijetí zákona o obětech trestných činů v České republice vedla i přes mezinárodní iniciativy mezinárodních institucí jako OSN a Evropské unie. Jedním z prvních významných kroků v cestě ke zlepšení práv obětí bylo konání VII. kongresu OSN o předcházení trestné činnosti a zacházení s pachateli trestných činů v roce 1985 v Miláně. Kongres doporučil přijmout Deklaraci základních zásad spravedlnosti týkající se obětí trestné činnosti a obětí zneužívání pravomoci, kterou Valné shromáždění OSN

schválilo 29. listopadu 1985 pod č. 40/34, a stanovilo v ní minimální standard pro zacházení s oběťmi trestných činů. Tato deklarace se ve stejném roce promítla i do legislativního rámce vydaného a schváleného Radou Evropy, který stanovoval minimální požadavky v oblasti práv, podpory a ochrany obětem trestných činů svých členských států. Význam přijatých dokumentů v mezinárodních institucích vedl ke zlepšení postavení obětí a spočíval především v tom, že nabídly členským státům cestu pro jejich národní úpravy (Zoubková, 2015). Zákon o obětech trestných činů také implementuje závazky vyplývající z dokumentů přijatých k podpoře obětí trestných činů na úrovni evropské legislativy, jako jsou např. rámcové rozhodnutí Rady 2001/220/SVV ze dne 15. 3. 2001 o postavení obětí v trestním řízení a nová směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/29/EU ze dne 25. 10. 2012, kterou se zavádí minimální pravidla pro práva, podporu a ochranu obětí trestného činu a kterou se nahrazuje uvedené rámcové rozhodnutí (Válková, Gřivna, 2013).

Na tvorbě návrhu tohoto zákona pracovala pracovní skupina Ministerstva spravedlnosti ČR. Skupinu tvořilo více než 20 odborníků z řad teorie i praxe, právníků, kriminologů a psychologů. Zákon je výsledkem kompromisu utvořeného v rámci pracovní skupiny, kdy jedna část prosazovala ještě větší práva pro oběti, a skupinou zastávající konzervativnější náhled na problematiku (Gřivna, 2012).

Zákon o obětech trestných činů postihuje a řeší problematiku obětí komplexně. Záměrem odborníků a zákonodárců nebylo pouhé rozšíření práv poškozených, ale hlavně chránit jejich osobnost, poskytovat jim informace, zacházet s nimi s úctou, respektem a citlivě s ohledem na situaci, ve které se kvůli spáchanému trestnému činu ocitli, a nabízet jim účinnou pomoc. Zákon zároveň klade požadavky na orgány činné v trestním řízení i jiné subjekty při interakci s oběťmi, ale zároveň novelizuje další zákony, zejména trestní řád tak, aby se práva obětí co možná nejvíce vyrovnala právům obviněných (Velikovská, 2016). Zákon o obětech trestných činů přinesl zásadní novinky, které jsou uvedeny v následujícím výčtu:

- definuje oběť jako fyzickou osobu, které bylo trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma, nebo na jejíž úkor se pachatel bezdůvodně obohatil,
- definuje tzv. zvlášť zranitelnou oběť a věnuje jim zvýšenou pozornost,

- řeší sekundární viktimizaci a nastavuje základní zásady chování v přístupu zainteresovaných orgánů k oběti, aby k této druhotné újmě již nedocházelo,
- orgány činné mají povinnost průběžně a srozumitelným způsobem informovat oběť o jejích právech,
- zavádí registr subjektů poskytujících odbornou pomoc obětem trestných činů, oběť má právo využít těchto služeb bezplatně,
- oběť má právo na ochranu před hrozícím nebezpečím, na ochranu soukromí (oběť má možnost požádat, aby se vedly informace o jejích osobních, rodinných a majetkových poměrech odděleně od spisového materiálu, aby k těmto informacím měly přístup pouze orgány činné v trestním řízení),
- oběť má právo na ochranu před druhotnou újmou (právo oběti žádat, aby nepřišla do kontaktu s pachatelem, právo na šetrné kladení otázek týkajících se její intimní sféry, může požadovat, aby byla vyslýchána osobou stejného pohlaví apod.),
- zákon zavádí tzv. důvěrníka, který může oběť doprovázet ke všem úkonům trestního řízení a může být zároveň i jejím zmocněncem (viz § 50 zák. č. 141/1961 Sb.),
- právo oběti učinit prohlášení o dopadu trestného činu na její život,
- právo oběti na peněžitou pomoc (zákon č. 45/2013 Sb., 2022, online).

Zákon o obětech trestných činů zavádí novou kategorii obětí trestných činů, a to tzv. zvláště zranitelnou oběť, kterou se podle § 2 odst. 4 rozumí: dítě; osoba, která je postižena fyzickým, mentálním nebo psychickým hendikepem nebo smyslovým postižením; oběť trestného činu obchodování s lidmi; oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti nebo trestného činu, který zahrnoval násilí či pohrůžku násilím, přičemž v posledních dvou případech pouze za splnění současné podmínky, že zde existuje v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy (Zákon č. 45/2013 Sb., 2023, online). Již ze samotného názvu Zvláště zranitelná oběť vyplývá potřeba těmto obětem poskytnout vyšší míru pomoci a speciální podpory než ostatním obětem, jinak se zvyšuje riziko jejich sekundární viktimizace.

4.3 Další právní instituty poskytující ochranu obětí

Zákon o obětech trestných činů poskytuje právo na ochranu před hrozícím nebezpečím. Tím jsou myšlena opatření, která mohou být uplatňována na základě jiných předpisů (zákon o Policii ČR, celního zákona, Vězeňské služby a justiční stráž, Vojenské policii, obecní policii, o zvláštní ochraně svědka, vykazání, vydání předběžného opatření v civilním a trestním řízení, institut utajovaného svědka apod. (Zoubková, 2015).

Policisté tak mohou využít k ochraně kterékoliv osoby, které hrozí vážné riziko, institut krátkodobé ochrany. V případě bezprostředně hrozícího útoku poskytne kterýkoliv policista ohrožené osobě fyzickou ochranu do doby, než budou přijata další opatření, která spočívají v poskytování fyzické ochrany, v dočasné změně pobytu osoby, v použití zabezpečovací techniky nebo v působení poradensko-preventivní činnosti. S krátkodobou ochranou musí ohrožená osoba souhlasit. Krátkodobá ochrana se poskytuje po dobu nezbytně nutnou, po kterou hrozí závažné riziko, nejdéle po dobu dvou měsíců. Policie ji však může na základě vyhodnocení situace opakovaně prodloužit (Policie České republiky, 2023, online).

Policie v případech domácího násilí využívá oprávnění vykazání dle §§ 44 a 47 zák. č. 273/2008 Sb., zákona o policii ČR. Cílem tohoto institutu je vykazat násilníka ze společného obydlí, které sdílí s ohroženou osobou. Policista je oprávněn osobu vykazat i v její nepřítomnosti. Základní lhůta vykazání je 10 dnů ode dne jeho provedení, nelze ji zkrátit ani se souhlasem ohrožené osoby. Podáním návrhu ohrožené osoby na vydání předběžného opatření podle zákona o zvláštních řízeních soudních v průběhu vykazání se doba vykazání prodlužuje do dne nabytí právní moci rozhodnutí soudu o tomto návrhu (Zákon č. 273/2008 Sb., 2010–2023, online).

Ochranu obětí před domácím násilím lze najít i v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Konkrétně ustanoveními § 751–753 tohoto zákona je poskytována soukromoprávní ochrana obětem domácího násilí. Chráněn je každý, kdo oprávněně v domě nebo bytě (kde se nachází rodinná domácnost manželů) bydlí i ten, kdo v něm oprávněně pobývá pouze přechodně. Zákon chrání oběti před jakýmkoli tělesným nebo duševním násilím ze strany manžela nebo rozvedeného, který v rodinné domácnosti žije. Ochrany se může domáhat každá oprávněná osoba. Soud pak může omezit, popř. i vyloučit násilnického manžela v domě nebo bytě po určitou dobu, jestliže se pro

některou z osob, která žije oprávněně v rodinné domácnosti, stane další společné bydlení nesnesitelným. Ohroženou nebo dotčenou osobou může být i nezletilé a nesvéprávné dítě, které má také právo domáhat se ochrany. Omezit, popř. vyloučit právo manžela (rozvedeného manžela) bydlet v rodinné domácnosti lze nejdéle na šest měsíců. Jsou-li dány důvody, lze toto ochranné opatření opakovat (Zuklínová, 2016).

Nástrojem k zamezení dalšího ohrožování oběti ze strany pachatele, které mohou využít orgány činné v trestním řízení, je předběžné opatření podle § 88c písm. a) zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, kterým může být obviněnému uložen „*zákaz styku s poškozeným, osobami jemu blízkými nebo s jinými osobami, zejména svědky (dále jen 'zákaz styku s určitými osobami')*“ (Zákon č. 141/1961 Sb., 2022, online).

Výše uvedený výčet legislativních opatření, která chrání oběti před pachateli a před sekundární viktimizací, jistě není úplný. Je ale zřejmé, že společnost, stát, potažmo zákonodárci chápou pomoc obětem trestných činů jako velice důležitou i z pohledu fungování celé společnosti, což se promítá i v postupném posilování práv obětí.

5 Krizová intervence poskytovaná Policií ČR

Poslední kapitola teoretické části je věnována metodě krizové intervence, jejím principům, na kterých je založena a druhům pomoci, které jsou v rámci ní poskytovány. Zvláštní pozornost je věnována policejní krizové intervenci a jejímu vzniku a konstituování v organizační struktuře Policie ČR. Je zde také vymezena pozice policejního krizového interventy, jeho pracovní náplň a úkoly a v neposlední řadě jsou zde také uvedeny osobnostní a znalostní předpoklady, které by měl krizový intervent splňovat. Podrobněji je pak popsána metoda první psychologické pomoci a postupy při vyrozumívání pozůstalých.

5.1 Krizová intervence

Krizovou intervenci lze rozlišovat na formální (institucionální) a neformální. K neformální krizové intervenci patří vnitřní zdroje, síla a schopnost jedince sám se vyrovnat s nepřízní osudu. Pro zvládnutí krizové situace je důležité mít kolem sebe také blízké lidi, na které se člověk může obrátit a o svém problému s nimi otevřeně hovořit. Jestliže tyto mechanismy selhávají nebo nejsou dostupné, musí je zastoupit odborná pomoc ve formě institucionalizované krizové intervence, která musí být poskytnuta rychle a nezprostředkovaně, a osobám v krizi by při jejím získávání neměly být kladeny žádné překážky. Cílem krizové intervence je vrátit jedinci jeho ztracenou psychickou rovnováhu, o kterou přišel vlivem kritické události (Špatenková a kol., 2017). Vodáčková (2012, s. 60) pojem krizové intervence velmi obsáhle a výstižně definuje jako *„odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje 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 potencionálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek“*. Baštecká a kol. (2005) vymezují krizovou intervenci jako metodu zahrnující řadu technik a strategií, které napomáhají klientovi zvládnout sebe v dané situaci. Poskytování krizové intervence by mělo být v souladu s níže uvedenými principy:

- včasnost, rychlost a bezodkladnost krizové intervence,
- krizová intervence musí být dostupná, dosažitelná,
- musí být poskytována kompetentně,
- krizová intervence musí být poskytována takovým způsobem, aby neohrožovala, nepoškozovala jednak klienta, ale zároveň také intervenanta,
- krizová intervence musí používat jednoduché a pro klienta srozumitelné postupy (Špatenková a kol., 2017).

Krizová intervence zahrnuje různé způsoby pomoci, které mají za úkol vrátit člověku jeho psychickou a životní rovnováhu. Jedná se o komplexní intenzivní pomoc klientovi v těchto oblastech:

Sociální pomoc

Sociální pomoc je legislativně řešena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V § 3 tohoto zákona jsou vymezeny některé důležité pojmy, kdy v písmeně b) je definována nepříznivá sociální situace, kterou se rozumí *„oslabení nebo ztráta schopností z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“* (Zákon č. 108/2006 Sb., 2022, online). Podle tohoto zákona je sociální pomoc poskytována prostřednictvím sociálních služeb, které poskytují krizovou pomoc formou terénních, ambulantních nebo pobytových služeb. Pomoc poskytují osobám v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy nedokáží svou krizovou situaci řešit svými silami.

Formou sociální pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí je také vyplácení sociálních dávek. Jednou z nich je mimořádná okamžitá pomoc. Jedná se o dávku hmotné nouze, která je upravena v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Dávka je vyplácena osobám (po posouzení a za splnění podmínek), kterým hrozí újma na zdraví, staly se oběťmi mimořádné události jako např. živelné pohromy, ekologické havárie nebo události, kterou nebylo možné s ohledem na její rozsah předvídat ani jí předejít, v jejímž důsledku je osoba bez finančních prostředků a hrozí jí ztráta bydlení nebo není schopna zajistit své základní životní potřeby. Smyslem je

zabezpečit osobu na přechodnou dobu, než bude schopna si zajistit pomoc vlastními prostředky (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023, online).

Právní pomoc

Tento druh pomoci může být v omezeném rozsahu poskytován sociálním pracovníkem v oblasti sociálněprávní. Policisté poskytují právní pomoc obětem trestných činů v průběhu trestního řízení. Jejich povinností je oběť seznamovat s jejími právy v souvislosti s jejím postavením jako osoby poškozené v trestním řízení. Zároveň jsou policisté povinni oběť seznámit s právy a poučit ji o právech, která vyplývají ze zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů.

Právní pomoc spadá především do kompetence právníků. Ti mohou být na základě žádosti zapsáni do registru akreditovaných subjektů poskytujících pomoc obětem trestných činů, ovšem pouze za podmínky, že tak budou činit v určitém rozsahu bezplatně (Válková, Gřivna, 2013).

Psychologická pomoc

Současné pojetí psychologické pomoci v rámci krizové intervence poskytované obětem, zejména pak obětem násilných činů, se opírá o následující rysy.

- Od oběti k „survivorovi“ – V podstatě jde o změnu psychologického vnímání významu slova oběti jako člověka, který je pasivní, který nemohl svou situaci ovlivnit a který přijímá roli oběti jako neměnnou. Naopak anglický výraz survivor v překladu znamená přeživšího. Tedy člověka, který se snaží aktivně svou situaci zvládnout a vrátit se ke svému dřívějšímu způsobu života.
- Restaurování pocitu kontroly – psychologická podpora má vést postupnými kroky k obnově pocitu kontroly nad svým životem. Tento pocit lze podporovat podáváním informací o bezpečném chování v krizových situacích a zvyšováním vnímavosti na signály ohrožení.
- Terapie zjevných následků traumatu – některé oběti se v důsledku traumatizace obávají vrátit na místa, kde došlo k viktimizaci, nebo se vyhýbají místům, která jim místo události připomínají. Psychologická pomoc spočívá ve vystavování obětí události a místu a následné racionalizaci (Čírtková, 2015).

Do krizové intervence patří také **praktická pomoc a zdravotnická pomoc**. Praktickou pomocí může být zásah policie, která zabrání pachateli v jeho protiprávním jednání a kterým zajistí bezpečí napadené oběti. Lékařská pomoc zahrnuje ošetření zranění, stabilizaci zdravotního stavu, psychiatrickou intervenci a popřípadě medikaci.

Na pomoci obětem trestných činů se podílí v České republice mnoho subjektů. V zákoně č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů je věnována podpora těmto organizacím v Hlavě III (§ 38–§ 48). Zákon zde stanovuje podmínky pro udělení akreditace. Některé akreditace mohou být uděleny dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. To se týká organizací, které poskytují pomoc v podobě psychologického a sociálního poradenství. Zákon o obětech trestných činů sám upravuje akreditaci pro dva druhy služeb, kterými jsou poskytování právních informací a restorativní programy. V zákoně jsou vymezeny podrobně povinnosti všech akreditovaných subjektů (Zoubková, 2015).

Stát, prostřednictvím Ministerstva spravedlnosti, finančně podporuje činnost těchto akreditovaných subjektů formou dotací ze státního rozpočtu. Akreditované subjekty se zapisují do zřizovaného registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Výjimkou jsou střediska Probační a mediační služby, která jsou v registru vedena ze zákona bez nutnosti registrace. Do registru se mohou na základě žádosti nechat zapsat také subjekty oprávněné poskytovat psychologické a sociální poradenství. Registr poskytovatelů je veřejně dostupný na internetových stránkách Ministerstva spravedlnosti. Do registru má každý právo nahlížet bezplatně. Registr slouží jako pomocník při vyhledání služby, která vyhovuje potřebě oběti (Válková, Gřivna, 2013).

5.2 Vznik policejní krizové intervence

Psychologové jsou součástí policie již od 20. let minulého století. Hlavním důvodem, proč došlo ke vstupu psychologů do této bezpečnostní složky státu, byl výběr vhodných uchazečů o policejní práci na základě posuzování jejich psychické způsobilosti k výkonu jejich profese. Již v období první republiky platila zákonná povinnost podrobit se psychologickému vyšetření pro zájemce o práci u četnictva. Vyšetření uchazeče probíhalo výhradně v Psychotechnickém ústavu v Praze a doporučující psychologické vyšetření bylo nezbytnou podmínkou přijetí žadatele. V souvislosti s politickou situací po roce 1937 byla povinnost psychologického vyšetření zrušena a obnovena byla až po

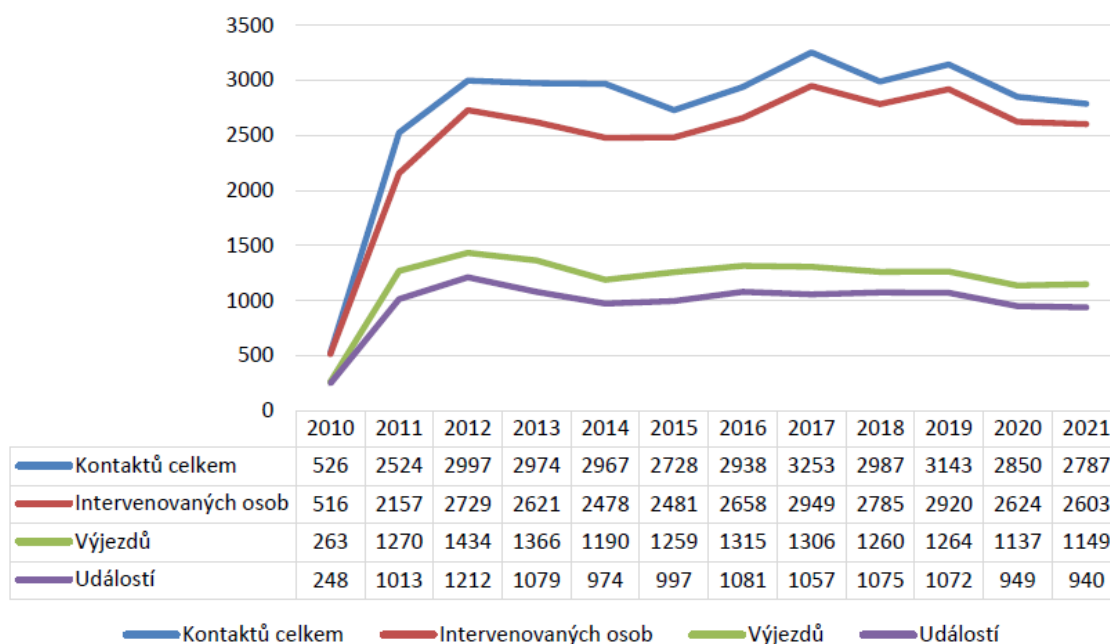
roce 1970, kdy byla svěřena již interním policejním psychologům. V 70. letech minulého století se psychologie prosazuje i do osnov policejního školství a dochází tak k institucionalizaci policejní psychologie, k jejímž hlavním úkolům patří oblast personalistiky a sféra psychologické přípravy policistů (Čírtková, 2015).

V posledních letech došlo v policii k výraznému rozšíření psychologických služeb, včetně viktimologicky preventivních aktivit a nárůstu poptávky po nich ze strany samotných policistů, ale také veřejnosti. V listopadu roku 2009 byla schválena základní koncepce poskytování psychologických služeb v Policii České republiky. Od července roku 2010 byl přijat ZPPP č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a mimořádných událostí a dále ve stejný měsíc vznikla skupina krizové intervence, která tuto pomoc obětem sdružuje a koordinuje. Současný stav psychologických služeb upravuje ZPPP č. 231/2016 o psychologických službách. Hubert (20015) podotýká, že policie předstihla v zájmu a péči o oběti trestných činů naše zákonodárce, kteří schválili zákon o obětech trestných činů až o tři roky později.

Díky zavedení této koncepce vznikly při jednotlivých krajských policejních ředitelstvích vedle míst psychologů v pracovním poměru také tabulková místa policejních psychologů ve služebním poměru. Tato změna s sebou nesla pravidelné proškolení psychologů ve forenzní psychologii a krizové intervenci, ale především jejich větší zapojení a spolupráci s jednotlivými útvary a tím rozšíření jejich využitelnosti v rámci policejní praxe. Dosavadní náplň policejních psychologů se orientovala především dovnitř policejního sboru. Jejich psychologická podpora se zaměřovala převážně na policisty, občanské zaměstnance, jejich rodinné příslušníky, kteří se dostali do životně náročných situací, s nimiž se těžko vyrovnávali. K těmto situacím patří nejrůznější osobní, rodinné krize, případy použití služební zbraně, úmrtí kolegy, ohrožení života při zákroku, smrt malých dětí apod. Díky systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a mimořádných událostí, vznikly na jednotlivých krajských ředitelstvích týmy krizové intervence. Souběžně s tím byla s neziskovou organizací Bílý kruh bezpečí uzavřena dohoda o poskytování pomoci obětem trestné činnosti, která umožňuje policii v případě tzv. zlomených obětí předat osobní údaje obětí (na základě písemného souhlasu oběti) Bílému kruhu bezpečí, který se oběti následující den sám aktivně ozve a nabídne jí své služby (Velikovská, 2016).

Cílovou skupinu, na kterou se policejní krizová intervence zaměřuje, tvoří zejména pozůstalí po obětech úmyslných násilných trestných činů s následkem smrti, oběti pokusu vraždy nebo zabití, hendikepované oběti či jiné osoby ohrožené vyloučením, na kterých byla páchaná úmyslná trestná činnost, oběti obchodování s lidmi, oběti domácího násilí či nebezpečného pronásledování, oběti trestných činů páchaných z nenávisti, oběti mimořádných událostí, oběti dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalým po oběti dopravní nehody, rodinám pohřešovaných osob, zejména pokud se jedná o děti, či osobě, které je poskytována ze strany policie krátkodobá ochrana (Voska, Borovanská, 2012).

V grafu č. 1 je znázorněn počet událostí a uskutečněných kontaktů krizových interventů s intervenovanými osobami od roku 2010 do roku 2021. V roce 2020 a 2022 byl zaznamenán mírný pokles uskutečněných krizových intervencí v souvislosti s pandemií nemoci Covid-19.



Graf č. 1 – Přehled evidence systému krizové intervence, (Výroční zpráva 2021, oddělení vedoucího psychologa PPČR, 2022).

Tabulka č. 1 obsahuje podrobné údaje o počtech intervenovaných osob dle druhu události za roky 2016 až 2020 a procentuální vyjádření jejich podílu na celkovém počtu intervenovaných osob.

Tabulka č. 1 – Počty intervenovaných osob dle typu události v letech 2016 až 2020

Druh události	2016		2017		2018		2019		2020	
	Osob	%	Osob	%	Osob	%	Osob	%	Osob	%
TČ - vražda, zabití, usmrcení	193	7,3%	208	7,1%	168	6%	286	10%	119	5%
TČ - loupež	22	0,8%	13	0,4%	24	1%	13	0%	1	0%
TČ - ublížení na zdraví, napadení	21	0,8%	27	0,9%	50	2%	23	1%	17	1%
TČ - týrání osoby	34	1,3%	26	0,9%	21	1%	19	1%	20	1%
TČ - vyhrožování, pronásledování	17	0,6%	10	0,3%	17	1%	13	0%	8	0%
TČ - znásilnění	88	3,3%	95	3,2%	71	3%	84	3%	85	3%
TČ - pohlavní zneužívání	23	0,9%	16	0,5%	25	1%	13	0%	12	0%
TČ - únos dítěte či os. duš. nemocné	2	0,1%	0	0,0%	0	0%	3	0%	0	0%
TČ - násilí a vyhrožování sk. obyvatel	0	0,0%	0	0,0%	10	0%	9	0%	1	0%
TČ - obchodování s lidmi	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	2	0%
TČ - omezování n. zbavení os. svobody	8	0,3%	1	0,0%	1	0%	1	0%	6	0%
TČ - krádež vloupáním	0	0,0%	4	0,1%	5	0%	2	0%	0	0%
TČ - JINÉ	32	1,2%	44	1,5%	25	1%	16	1%	4	0%
POHŘEŠOVÁNÍ - dítěte, mladistvého	10	0,4%	66	2,2%	5	0%	6	0%	8	0%
POHŘEŠOVÁNÍ - dospělého	25	0,9%	6	0,2%	9	0%	35	1%	33	1%
NEHODA - dopravní	641	24,1%	576	19,5%	655	24%	685	23%	611	23%
NEHODA - pracovní úraz	60	2,3%	38	1,3%	83	3%	87	3%	57	2%
NEHODA - utonutí	65	2,4%	80	2,7%	47	2%	47	2%	138	5%
NEHODA - jiné	137	5,2%	103	3,5%	129	5%	112	4%	136	5%
KU - povodeň	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	2	0%
KU - požár	31	1,2%	22	0,7%	24	1%	10	0%	56	2%
KU - jiné	1	0,0%	6	0,2%	0	0%	8	0%	0	0%
SEBEVRAŽDA	835	31,4%	107	3,6%	988	36%	922	32%	882	34%
ÚMRTÍ - jiné	413	15,5%	534	18,1%	411	15%	519	18%	419	16%
Ostatní							7	0%	7	0%
Σ	2658	100,0%	2949	100,0%	2768	100%	2920	100%	2624	100%

Zdroj: Výroční zpráva 2020, oddělení vedoucího psychologa PPČR, 2021

5.3 Policejní krizový intervent

Pozice krizového interventa působícího v rámci Policie ČR je vymezena v závazném pokynu policejního prezidenta č. 231 ze dne 26. 9. 2016 o poskytování psychologických služeb (dále jen ZPPP č. 231/2016). Tento předpis mimo jiné v Čl. 2 písm. b) definuje policejního psychologa, kterým je „*příslušník policie (dále jen 'policista') nebo zaměstnanec zařazený v policii (dále jen 'zaměstnanec'), který absolvoval jednooborové*

magisterské studium v oboru psychologie a je zařazen na služebním nebo pracovním místě, pro které je toto vzdělání stanoveno jako požadavek“ (ZPPP č. 231/2016).

V Čl. 23 odst. 1, ZPPP 231/2016 je vymezena pozice krizového intervenanta, kterým může být buď:

- a) „Policista nebo zaměstnanec řádně vyškolený v krizové intervenci, který je na návrh koordinátora systému krizové intervence jmenován ředitelem krajského ředitelství policie k plnění úkolů krizového intervenanta,*
- b) Psycholog ve služebním poměru zařazený v oddělení psychologických služeb odboru personálního krajského ředitelství policie nebo*
- c) Psycholog ve služebním poměru nezařazený v oddělení psychologických služeb odboru personálního krajského ředitelství policie, pokud mu to plnění jeho služebních povinností umožní, a kterého na návrh koordinátora systému krizové intervence ředitel krajského ředitelství policie jmenuje k plnění úkolů krizového intervenanta“ (ZPPP č. 231/2016).*

Květenská (2021) však pokládá za důležité zdůraznit, že policejní krizový intervenant z řad vyškolených policistů je pouze zaškolený laik. Krizová intervence v pravém významu vyžaduje výcvik v krizové intervenci a následnou supervizi. Proto by bylo podle ní vhodnější a výstižnější hovořit o policejních krizových intervenantech jako o včasných intervenantech či policistech poskytujících první psychickou podporu oběti. Hubert (2015) ještě dodává, že policejní intervenant není v žádném případě terapeut.

Podle čl. 23 ZPPP č. 231/2016 krizový intervenant:

- a) „poskytuje krizovou intervenci případně další formy psychické podpory,*
- b) informuje příjemce krizové intervence o možnosti psychologické, sociální nebo právní pomoci mimorezortními odborníky nebo organizacemi,*
- c) poskytuje policistům a zaměstnancům informace o možnostech psychologické péče u policie,*
- d) spolupracuje zejména s oddělením vedoucího psychologa, například v oblasti využívání průběžných odborných konzultací, získání telefonických kontaktů na další krizové intervence nebo externí organizace,*

- e) *spolupráce při poskytování krizové intervence na místě trestného činu nebo mimořádné události se složkami integrovaného záchranného systému,*
- f) *průběžně se vzdělává v oblasti krizové intervence“.*

Pro jednání krizového intervenanta s obětí trestného činu nebo mimořádné události je důležité znát, co oběť po činu prožívá, co cítí. Emocionální rány zahrnují zejména strach z pachatele, nedůvěru, nejistotu, nemožnost soustředit se, rozpomenout se na některé detaily činu, ale také vztek, podrážděnost a lítost. Policista musí umět tyto pocity oběti respektovat a v žádném případě by je neměl zlehčovat či bagatelizovat. Při navazování a rozvíjení kontaktu s druhou osobou by měl být krizový intervenant schopen:

- **akceptace** – tj. musí být schopen přijmout druhou osobu bez jakéhokoli hodnocení, nálepkování nebo kladení podmínek pro její přijetí,
- **empatie** – krizový intervenant se musí umět vcítit do druhé osoby, jen tak může pochopit, co oběť ve skutečnosti prožívá a jakou pomoc potřebuje ke stabilizaci,
- **autenticita** – tou krizový intervenant vyjadřuje opravdovost přístupu k oběti, schopnost nic nepředstírat, tímto přístupem získává oběť pocit důvěry (Velikovská, 2016).

Pro krizového intervenanta jsou důležité i další znalosti a dovednosti, které jsou uvedeny v následujícím výčtu:

- dovednosti aktivního naslouchání,
- dovednosti krizové intervence a vyjednávání,
- znalosti sítě dalších organizací, které poskytují následnou pomoc obětem,
- všeobecné právní povědomí,
- znalosti první pomoci,
- komunikační dovednosti v týmu, schopnost spolupráce,
- dovednosti při získávání informací a v jejich předávání,
- schopnost rychlého rozhodování,
- schopnost zvládat zátěžové situace,
- schopnost rozpoznat hranice svých možností a sil (Vodáčková a kol., 2012).

V praxi je policejní krizový intervenant vyslán na místo trestného činu nebo mimořádné události prostřednictvím operačního důstojníka příslušného krajského ředitelství policie, který má přehled o všech událostech, ke kterým došlo v rámci daného kraje. Vyžádán

může být také vedoucím policistou, popřípadě policistou z výjezdové skupiny, který se na místě nachází a vyhodnotí, že vzhledem k závažnosti případu je na místě přítomnost krizového intervenanta žádoucí kvůli kritickému stavu oběti či svědků přítomných tragické události. K vyrozumění dochází také prostřednictvím informačního systému, který dle události, která si vyžaduje přítomnost intervenanta, automaticky odešle e-mail na dosahový mobilní telefon, který má krizový intervenant u sebe. Krizoví intervenanti jsou nepřetržitě dosažitelní, střídají se v pohotovostech, kdy jsou připraveni ihned dojet služebním vozidlem na místo události.

Policisté jsou na místě trestného činu, popřípadě mimořádné události většinou jako první. Policisté z pořádkové služby, kriminalisté na místě události plní mnoho úkolů spojených se zajištěním místa, ohledáním místa, výpověďmi svědků, řízením provozu apod. Tito policisté se často nemohou z výše uvedených důvodů oběti dostatečně věnovat. Proto v těchto případech nastupuje nezastupitelná úloha policejních krizových intervenantů, kteří mohou oběti efektivněji pomoci v usnadnění jejich prvních okamžiků bezprostředně po trestném činu nebo tragické události. Reagují na jejich potřeby, poskytují jim potřebné informace, pomáhají oběti překonat počáteční šokovou fázi. Potřebnost včasné policejní krizové intervence vychází z předpokladu, že rychlá pomoc může zvláště u některých obětí předejít jejich předčasnému uzavření do sebe a odmítání jakékoli další profesionální pomoci, tj. může snížit riziko negativních dopadů primární, ale i viktimizaci sekundární a terciární na kvalitu jejich života.

Policejní krizový intervenant poskytuje obětem trestného činu nebo mimořádné události podporu uvedenou v následujícím přehledu:

- přímo na místě deliktu – stabilizují oběti, uspokojují jejich základní potřeby, poskytují jim pocit bezpečí, umožňují expresi jejich emocí a normalizují jejich prožívání, zpřehledňují a vysvětlují jim situaci poskytováním informací o dění kolem nich, zodpovídají jejich otázky, chrání je před médii, usměrňují a instruují jejich okolí v chování k nim,
- následná intervence při jednotlivých policejních úkonech – krizoví intervenanti asistují při výslechu obětí, v průběhu trestního řízení jsou jim oporou, provázejí je mnohými úskalími, vysvětlují jim dílčí postupy, pomáhají jim řešit jejich sociální otázky (např. vypravení pohřbu, zařízení sociálních dávek, sirotčích důchodů, způsob sdělení události ostatním rodinným příslušníkům) či záležitosti technického rázu

(např. sanace bytu po vraždě, zajištění náhradního oblečení po jeho zajištění coby důkazního materiálu) a v neposlední řadě zprostředkování vhodné psychologické, sociální a právní péče (Velikovská, 2016).

5.4 Postupy a techniky krizové intervence

Policejní krizoví intervenenti se při snaze o stabilizaci narušené psychiky oběti v akutní fázi těsně po kritické události mohou opřít o různé modely vycházející z první psychologické pomoci. Její výhodou je, že po základním proškolení ji zvládne používat téměř každý, kdo má vůli pomáhat a zároveň schopnost empatie.

Psychologická první pomoc (dále PPP) je intervence navržená ke zmírnění dopadu krize a traumatu na psychické zdraví a celkovou duševní pohodu. Cílem tohoto přístupu je vybavit pracovníky nebo dobrovolníky v katastrofických situacích tak, aby dokázali snížit počáteční úzkost obětí, uspokojili jejich psychické a fyzické potřeby a podpořili flexibilní zvládání a zároveň pocity bezpečí, klidu, naděje, propojení a úspěchu. PPP nezahrnuje diskuse s klientem o traumatických událostech, ale zaměřuje se na poskytování humánní a praktické pomoci. PPP lze použít ihned po traumatické události, ale i s časovým odstupem po události. Třemi hlavními principy PPP jsou hledat (toho, kdo potřebuje pomoc a bezpečí), naslouchat (těm, kteří jsou v nouzi) a spojovat (k další podpoře) (Schoultz, 2022).

Modelů a přístupů k první psychologické pomoci je mnoho. Všechny směřují ke stabilizaci zasažené osoby. Je jen na pomáhajícím, který postup při pomoci jedinci využije a který je vzhledem k situaci a stavu oběti vhodný. Níže je uveden jeden z možných postupů, který průběh první psychologické pomoci člení do osmi kroků:

- **Kontakt, oslovení** – Reagovat na kontakty iniciované zasaženými, ale také je aktivně vyhledávat, oslovovat je nevtíravým, soucitným a nápomocným způsobem. Důležité je při navazování kontaktu nezapomenout se představit a sdělit, proč tu jsme a s jakou pomocí přicházíme.
- **Bezpečnost a pohodlí** – Pokud se zasažená osoba nachází na místě události, je důležité jí zajistit bezpečné místo mimo hlavní dění.
- **Stabilizace** – Spočívá v akceptaci prožívaných emocí a v jejich postupném zklidňování. Přitom je důležité oběť ubezpečovat, že její emoce a prožívání jsou adekvátní dané situaci.

- **Shromažďování informací o aktuálních potřebách a obavách** – Toho docílíme dotazováním se, co dotyčný potřebuje, co mu momentálně chybí.
- **Nabídka praktické pomoci** – Ta přichází zpravidla ve chvíli, kdy se podaří potřeby od zasaženého traumatickou událostí zjistit. Může se jednat o ryze praktické věci (poskytnutí telefonu, tekutin apod.).
- **Spojení se sociální podporou** – Při poskytování PPP je důležitým úkolem zmapovat sociální okolí intervenovaného (rodinu, blízké přátele), aby bylo možné předat jej do péče těchto osob.
- **Informace o zvládnání stresu** – Informování intervenovaného o stresových reakcích a jejich zvládnání. Cílem je vysvětlit zasažené osobě, že jeho reakce, emoce jsou v jeho situaci naprosto přirozené. Cílem je snížit stres a podpořit adaptivní fungování.
- **Propojení s návaznými službami** – Zasažené osobě je třeba poskytnout informace o různých sociálních službách, neziskových organizacích, které mohou jedinci poskytnout následnou péči (The National Child Traumatic Stres Network, 2023, online). Policejní krizoví intervenenti standardně s sebou na výjezd vozí složku s letáčky, vizitkami s kontakty na pomáhající organizace. Do kontaktu s těmito službami nejsou intervenovaní nucení. Je jim ponechána možnost svobodné volby a vlastní aktivity, která je v samém důsledku vede k tomu, že oni sami aktivně chtějí svou tíživou situaci změnit.

Jednotlivé kroky výše uvedeného modelu nemusejí striktně procházet posloupně jednotlivými body. Vždy je nutné přihlídnout k aktuální situaci na místě a té přizpůsobit postup intervence.

Ačkoliv první psychologickou pomoc může prakticky poskytovat každý, tedy i laik, její poskytování není tak jednoduché a přímočaré, jak se může jevit. Proto byly stanoveny různé techniky a metody, které poskytování první psychologické pomoci usnadňují. Policejní krizoví intervenenti jsou zaškolováni v technice zvané BESTT EARS (anglicky „nejlepší uši“). Jedná se o techniku, která je založena na aktivním naslouchání, což samo osobě není jednoduchá dovednost, kterou by každý správně ovládal. Kopřiva (1997) hovoří o naslouchání jako o aktivním procesu, v průběhu něhož pomáhající aktivně, soustředěně naslouchá a snaží se přesně vnímat, co člověk sděluje. Jedná se o těžkou disciplínu, při které pomáhající vstupuje do vnitřního světa zasaženého.

Obtížnost spočívá v tom, že pomáhající může mít tendenci výrokům klienta připisovat svá vlastní vysvětlení a významy, které zařazuje do svých odžitých schémat. Ty však mohou být v zásadním rozporu s klientovým prožíváním a chápáním jeho situace.

Za největšího propagátora techniky aktivního naslouchání je považován psycholog Carl Rogers. Učil také, že naslouchání probíhá v mnoha úrovních. V modelu BESTT EARS byly tyto úrovně seskupeny do dvou kategorií: neverbální a verbální. Mezi neverbální oblasti, které je třeba vzít v úvahu, patří: Řeč těla, která může sdělit vaši pozornost a podporu; Oční kontakt, který může ukázat vaši úctu; Prostor, včetně vzdálenosti, polohy a orientace; Čas, odkazující na závazek skutečně „být tam“ pro osobu, které je poskytována pomoc; Dotyk, což může být dosti problematická část neverbální komunikace. Mezi verbální oblasti, které je třeba v komunikaci se zasaženým zvážit, patří povzbuzování, kladení otázek, aby se pomáhající ujistil, že rozumí potřebám zasaženého, reflexe, převyprávění příběhu vlastními slovy a sumarizace, což je v podstatě zopakování vlastními slovy toho, co osoba v průběhu intervence pomáhajícímu řekla (Jacobs, 2016).

V následujícím přehledu jsou představeny zásady komunikace pro krizové interventy směrem k oběti trestného činu nebo mimořádné události, které vycházejí z modelu BESTT EARS.

- **Řeč těla** – Existují vědecké důkazy o tom, jak lidé interpretují řeč těla jiných lidí, jedním z obecně rozšířených názorů je, že ruce zkřížené na hrudi znamenají, že jedinec je uzavřený před ostatními lidmi, nebo se nezajímá o to, co se děje. Pravdou je, že pokud má někdo zkřížené ruce, může to být jednoduše proto, že je pro něj pozice pohodlná, nebo je mu zima nebo z mnoha jiných důvodů. S vědomím, že lidé si tlumočí řeč těla druhého, je pro krizového intervenanta užitečné zvážit, jak mohou oběti interpretovat jeho řeč těla. Proto se nedoporučuje při komunikaci s obětí křížit ruce. Naopak volné držení paží s rukama v klíně obecně vyjadřuje zájem o toho druhého. Nedoporučuje se dávat ruce v bok. Pokud má krizový intervent u sebe zbraň, není vhodné mít na ní položenou ruku. Postoj by měl být neutrální, a pokud to okolnosti umožňují, být co nejbližší zasaženému. Pokud zasažený sedí, přejít z postoje do podřepu.

- **Oční kontakt** – Krizový intervent udržuje přiměřený oční kontakt s intervenovanou osobou, ale nepřehání to. Dlouhé zírání do očí druhého může působit nevhodně.
- **Prostor** – O prostorových vztazích mezi komunikujícími pojednává obor zvaný proxemika. Tyto vztahy dělí dle orientace na vertikální a horizontální a dle vzdálenosti na prostor intimní, osobní, společenský a veřejný. Prostor ovlivňuje kultura, etnikum, věk, sociální status, ale také aktuální situace (Hartl, Hartlová 2000). Každý člověk má své hranice, při jaké vzdálenosti od druhé osoby se cítí v komunikaci komfortně. Svě nejbližší si pustíme tzv. k tělu, nevádí nám jejich dotyk. Známe si pustíme blízko, ale již si zachováváme jistý odstup. S cizími lidmi již hovoříme na takovou vzdálenost, aby na nás nedosáhli. Při poskytování intervence musí krizový intervent dbát osobní bezpečné zóny intervenovaného, aby se cítil bezpečně a komfortně. Není jistě vhodné na zasaženého křičet z dálky, ale naopak by se k němu neměl přibližovat příliš blízko. Tedy tak, aby mu to bylo nepříjemné.
- **Čas** – Trauma, které prožívá oběť trestného činu nebo mimořádné události, je samo o sobě vysilující. Nepřiměřeně dlouhá intervence se může stát kontraproduktivní a neefektivní. Většina intervencí trvá maximálně jednu hodinu (pokud se jedná o jednu osobu). Signál pro ukončení intervence není jednoduché stanovit. Krizový intervent získává tuto dovednost s časem a se získanými zkušenostmi. Zpravidla se krizová intervence ukončuje poté, co byla poskytnuta kompletní první psychologická pomoc a oběť byla předána do péče někoho z jeho blízkých.
- **Dotyk** – Jedná se o velmi problematickou formu neverbální komunikace, která nemusí být příjemná jak samotné oběti, tak i interventovi. Krizovým interventům je v tomto ohledu doporučováno, že pokud se necítí na to, se zasaženého dotýkat, tak ať to nedělají. Mohou tím uškodit sobě, intervenovanému i celé intervenci. Dotyk však může mít i velmi pozitivní význam. Vyjadřujeme jím oběti podporu a sounáležitost. Za bezpečná místa dotyku jsou považována například ramena a záda.
- **Otázky** – Doplnující otázky jsou z pohledu rozhovoru velice důležité. Krizový intervent tak získává doplňující informace, které využije za účelem cílené pomoci. Nemělo by se jednat o otázky pokládané ze zvědavosti.

- **Reflektování** – Tato technika napomáhá interventovi udržovat vztah s obětí, tím že mu dává najevo, že se o oběť zajímá, že rozumí tomu, co říká. Reflektování spočívá v pozorování prožívání zasaženého a v jeho následné verbalizaci. Reflektování často doprovázejí slova „slyším, vidím, cítím, říkám si atd“.
- **Shrnutí** – Shrnutí má za cíl spojit jednotlivé části klientova vyprávění, které krizovému interventovi napomáhá v ujištění, že dobře porozuměl všemu, co mu zasažený sdělil (Měrková, Tomášek, 2022).

5.5 Problematika vyrozumívání pozůstalých

Jednou z nejčastějších činností krizových interventů je vyrozumívání pozůstalých o úmrtí jejich rodinného příslušníka. Sdělování této nepříjemné zprávy patří vůbec k těm nejtěžším a nejsložitějším úkolům. Platí, že neexistuje univerzální postup, jak v těchto situacích vystupovat. V tuto chvíli jsou zvláště důležité interventovy schopnosti empatie, autenticity. Přesto platí určitá doporučení a formy komunikace. V žádném případě není vhodné pozůstalého vyrozumívát telefonicky. Při komunikaci s vyrozumívaným je lepší vystoupit z role úřední osoby, vystupovat lidsky a volit vhodnou komunikaci, která se blíží spíše běžné hovorové mluvě (Čírtková, 2015).

Pozůstalí mohou vykazovat různé typy reakcí nad bolestnou ztrátou. Někdo může reagovat pláčem, křikem, zhroucením se, útekem. Opačnými reakcemi jsou ztuhlost, apatičnost, citová oploštělost, dezorientace, změna vnímání času, prostoru, neschopnost rozumět slovům apod. Správně vedená krizová intervence má vliv na to, jak se budou pozůstalí s těžkou životní situací schopni vyrovnat, zda budou vědět, že se mohou obrátit na odbornou pomoc, pokud nebudou schopni krizi zvládnout sami nebo s podporou blízkých.

Samotnému sdělení nepříjemné zprávy by měla předcházet příprava, která by měla zahrnovat zodpovězení otázek typu: Jaký byl vztah mezi pozůstalým a zemřelým? Jaké jsou faktické poměry pozůstalého? Důležité je také mít ověřenou totožnost zemřelého, aby nedošlo k omylu. Odpovědi na tyto otázky předurčují, jaká opatření a jakou pomoc bude třeba pozůstalému poskytnout (Čírtková, 2015).

Pro postup při vyrozumívání pozůstalých byla vypracována pro členy záchranných složek metodická doporučení, jak v těchto situacích postupovat. Zahrnuje jednak první

psychologickou pomoc, ale také poradenskou a praktickou pomoc. Jednotlivá doporučení jsou uvedena v následujícím přehledu.

- navázat kontakt s pozůstalým, představení jménem i příjmením, vystoupit z role úřední osoby, přesvědčit se, že skutečně hovoříme se správnou osobou,
- o úmrtí a okolnostech informovat přímo, pravdivě a co nejpřesněji, vhodné je zprávu podávat v soukromí, ne mezi vstupními dveřmi, je vhodné požádat o vstup do bytu,
- po sdělení zprávy vyjádřit soustrast a být s pozůstalými na místě, neopouštět je,
- nepotlačovat první reakce, zamezit jednání, které by vedlo ke zranění pozůstalého,
- aktivně naslouchejte, neuhýbejte před očním kontaktem, respektujte eventuální tělesný kontakt, trpělivě odpovídejte na otázky, nezatajujte pravdu,
- zajistit, klid, ticho a bezpečí například přesunem na jiné místo,
- zajistit tepelný komfort, nabídnout tekutiny,
- zajistit možnost rozloučit se s tělem zemřelého, pro truchlení je důležitý okamžik osobního rozloučení,
- emočně podporovat,
- posilovat sebevědomí pozůstalých, důležitá je podpora jejich schopností a kompetencí rozhodovat,
- poskytovat praktickou pomoc (půjčit mobil apod.)
- pomoci při informování příbuzných,
- poskytnout informace o pravděpodobném průběhu dalších hodin, zmapovat úkoly pro další dny,
- poskytnout kontakty na psychologickou podporu, odbornou pomoc, vždy v písemné podobě (vizitky, letáky),
- předat pozůstalého do spolehlivých rukou a rozloučit se (srovn. Čírtková, 2015, Hrušková, Bačovský, 2016).

I v případě vyrozumívání pozůstalých platí, že neexistuje jednotný postup pomoci. Každé vyrozumívání se odehrává v jiné situaci, za odlišných okolností. Intervent musí umět reagovat na aktuální stav. Přesto mu výše uvedený výčet činností může sloužit jako vodítko v jeho intervenci.

6 Metodologie výzkumného šetření

V této části jsou představeny výsledky výzkumného šetření, které probíhalo v průběhu února 2023 s krizovými interventy, kteří působí na oddělení psychologických služeb Krajského ředitelství policie Pardubického kraje, a jejichž náplní práce je poskytovat krizovou intervenci obětem trestných činů, mimořádných událostí, pozůstalým atd. Představena je metodologie, jakou se výzkumné šetření ubíralo. Nejprve je definován hlavní výzkumný cíl, který je rozdělen na tři dílčí výzkumné cíle, které byly transformovány do tazatelských otázek. Podrobněji je popsána metoda sběru dat a výzkumný vzorek.

6.1 Výzkumná strategie a výzkumný cíl

Volba strategie výzkumu je často odvislá již od stanovení výzkumného problému. Na základě zvoleného tématu a jeho charakteru byl zvolen deskriptivní výzkumný problém, který nejčastěji hledá odpověď na otázku „jaké to je?“, popisuje situaci a stav nebo výskyt určitého jevu. Při takovém výzkumném problému se nejčastěji používá výzkumná metoda, pozorování, škálování, dotazník nebo rozhovor (Gavora, 2000).

Výzkumným problémem této práce je zjistit způsoby a průběh pomoci policejních krizových interventů obětem trestné činnosti a mimořádných událostí. Cílem je zprostředkovat sondu do výkonu krizové intervence, kterou policejní krizoví interventi poskytují cílové skupině.

Hlavní výzkumným cílem (HVC) diplomové práce je zjistit způsoby, formy, techniky a průběh profesionální pomoci policejních krizových interventů obětem trestné činnosti a mimořádných událostí. Prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru je zjišťováno, jakým obětem je intervence nejčastěji poskytována. Jaké formy pomoci jsou obětem nabízeny. S jakými emocemi, reakcemi a chováním obětí se krizoví interventi na místě události setkávají. Dále je zjišťován význam krizové intervence a také možná rizika a limity v souvislosti s výkonem krizové intervence.

Za účelem dosažení hlavního výzkumného cíle byl (HVC) rozdělen na tři dílčí cíle (DC1, DC2, DC3), které vycházejí z dosavadních poznatků zjištěných v teoretické části. Jednotlivé dílčí cíle jsou níže charakterizovány.

Dílčí cíl č. 1 (DC1): Zjistit formy a průběh policejní krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí události.

Tento dílčí cíl se zaměřuje na způsob a formy pomoci oběti bezprostředně na místě trestného činu nebo mimořádné události, kterou poskytují policejní krizoví intervenenti. Cílem je získat představu o tom, jak tento proces probíhá, jak se oběti na místě chovají, jaké manifestují emoce. Úkolem je také zmapovat, o jaký typ oběti nejčastěji krizoví intervenenti pečují, jaký druh intervence je pro ně nejtěžší, s jakými reakcemi se na místě události setkávají a v neposlední řadě, jestli od obětí získávají zpětnou vazbu na jejich pomoc.

Dílčí cíl č. 2 (DC2): Zjistit, jaký je význam policejní krizové intervence.

Cílem tohoto dílčího cíle je získat od krizových interventů informace o tom, jak vnímají význam a důležitost policejní krizové intervence jednak pro samotnou oběť, dále pak v širším kontextu celého systému pomoci obětem tak, jak je nastaven v České republice. Od informantů je zjišťován význam jejich práce na místě události ve vztahu k ostatním zasahujícím policistům a záchranným složkám. Dále jsou od krizových interventů zjišťovány reakce a postoje ostatních policistů na výkon krizové intervence, se kterými se ve své praxi setkávají.

Dílčí cíl č. 3 (DC3): Zjistit, jaká rizika a limity vnímají krizoví intervenenti při poskytování pomoci obětem trestných činů nebo mimořádných událostí.

Úkolem tohoto dílčího cíle je zjistit od krizových interventů, jaká rizika mohou nastat v důsledku jejich pomoci jednak pro oběť, ale také pro samotného krizového intervenenta. Je důležité mít na paměti, že krizový intervent vykonává tuto funkci nad rámec svého pracovního zařazení. Jedná se o policisty, kteří pracují u pořádkové policie, na obvodních odděleních nebo u služby kriminální policie a vyšetřování, kdy již tato práce je velice psychicky náročná. Proto je předmětem zájmu práce zjistit jejich motivace stát se krizovým interventem, jaké preventivní strategie a aktivity využívají k zvládnutí psychické zátěže a jaká systémová opatření jsou zavedena ze strany zaměstnavatele proti vzniku syndromu vyhoření. Jedna z tazatelských otázek formy a průběh vzdělávání krizových interventů. Řada prací o syndromu vyhoření uvádí, že právě průběžné vzdělávání je účinnou prevencí syndromu vyhoření. V závěru jsou

prostřednictvím tohoto cíle zjišťovány možné nedostatky v systému poskytování policejní krizové intervence.

Základními strategiemi výzkumného šetření jsou strategie kvantitativní a kvalitativní, nebo jejich kombinace. Výzkumníci stále častěji využívají kombinaci metod jak kvalitativního, tak kvantitativního výzkumu v jedné výzkumné akci. Využívají tak výhod obou přístupů (Hendl, 2005). Z důvodu povahy výzkumného problému, který je předmětem zájmu této práce, byla k realizaci výzkumného šetření zvolena kvalitativní výzkumná strategie, která se jeví jako vhodnější oproti kvantitativní strategii, která podle Gavory (2008) pracuje zejména s číselnými údaji, zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů apod. Výzkumník poté získaná číselná data dále matematicky zpracovává. Naopak, kvalitativní výzkum uvádí výsledky svého zjištění ve slovní podobě. Jde o popis jevu, který je výstižný, plastický a podrobný. Zastánci kvalitativního výzkumu hovoří o tom, že za čísla se ztrácí člověk. Za důležitý rozdíl považuje v odstup výzkumníka ke zkoumaným jevům. Výzkumník v kvalitativním výzkumu se snaží držet odstup od zkoumaných jevů. Tím zabezpečuje nestrannost svého pohledu. Naopak výzkumník v kvalitativně orientovaném výzkumu se snaží o sblížení se zkoumanými osobami, o proniknutí do situací, protože jen tak jim může rozumět a může je popsat. Kvalitativní metody se podle Strauss a Corbin (1999, s. 11) „užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují“.

Kraus (2008) upozorňuje, že výzkum v oblasti společenských věd se potýká s řadou problémů, které vyplývají ze složitosti zkoumaných jevů, ze vzájemné závislosti a propojenosti jednotlivých faktorů, které na člověka působí, a složitost toto všechno objektivně zachytit. Centrem zájmu je v každém případě člověk v sociální situaci, a proto je třeba reflektovat humanistický přístup ke zkoumání, který preferuje kvalitativní analýzu v celé složitosti daného problému ve všech vztazích, situacích a společenských souvislostech.

Centrem výzkumného šetření v této práci je na jedné straně člověk, který se nachází ve složité situaci bezprostředně po spáchání trestného činu nebo v mimořádné události. Stává se obětí, která potřebuje bezprostřední a okamžitou pomoc. Na druhé straně

vstupují do situace policejní krizoví intervenenti, kteří se snaží oběti psychicky stabilizovat a chránit je před sekundární viktimizací. Zvolená kvalitativní strategie je z tohoto pohledu oprávněná, protože s jejím využitím lze lépe porozumět a pochopit složitost situace oběti, se kterou se v některých případech nejsou schopny samy vypořádat, a potřebují tak odbornou pomoc, kterou jim v prvních chvílích mohou poskytnout policejní krizoví intervenenti v rámci systému krizové intervence.

6.2 Operacionalizace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 2: Operacionalizace dílčích cílů do tazatelských otázek

Dílčí cíle (DC)	Tazatelské otázky (TO)	Kategorie
DC1: Zjistit formy a průběh policejní krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událost.	TO1: S jakými oběťmi se v rámci krizové intervence setkáváte?	trestný čin mimořádná událost
	TO2: S jakými reakcemi, emocemi, chováním se u intervenovaných setkáváte?	reakce emoce chování
	TO3: Jaké druhy pomoci poskytujete obětem trestných činů a mimořádných událostí?	druh pomoci
	TO4: Jaké formy, metody, techniky a způsoby komunikace využíváte pro psychickou stabilizaci oběti na místě události a jaký je postup v případě, že tyto metody nevedou ke stabilizaci psychického stavu oběti?	metody krizové intervence formy krizové intervence techniky kriz. intervence způsoby krizové intervence

<p>DC1:</p> <p>Zjistit formy a průběh policejní krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událost.</p>	<p>TO5: Jsou pro Vás některé typy intervencí těžší než jiné?</p>	náročná krizová intervence
	<p>TO6: S jakými reakcemi a zpětnou vazbou se setkáváte od obětí vůči Vaší intervenci?</p>	reakce a zpětná vazba na krizovou intervenci
	<p>TO7: S jakými navazujícími organizacemi spolupracujete?</p>	navazující organizace
<p>DC2:</p> <p>Zjistit, jaký je význam policejní krizové intervence.</p>	<p>TO8: Jaký význam má z Vašeho pohledu krizová intervence poskytovaná policií ČR pro oběť trestného činu nebo mimořádné události?</p>	význam krizové intervence pro oběť
	<p>TO9: Jak vnímáte policejní krizovou intervenci v celém systému pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí v České republice?</p>	význam krizové intervence v systému pomoci obětem trest. činů a mimořádných událostí
	<p>TO10: Vnímáte přítomnost policejního krizového intervenanta na místě události, jako důležitou pomoc pro ostatní policejní složky případně složky IZS?</p>	význam krizové intervence pro ostatní zasahující složky

	TO11: Jak vnímají krizovou intervenci ostatní policisté?	vnímání krizové intervence ostatními policisty
DC3: Zjistit, jaká rizika a limity vnímají krizoví interventi při poskytování pomoci obětem trestných činů nebo mimořádných událostí?	TO12: Jaká rizika s sebou přináší výkon krizové intervence pro oběť?	rizika pro oběť
	TO13: Jaká rizika s sebou přináší výkon krizové intervence pro policejního krizového interventa?	rizika pro krizového interventa
	TO14: Jaká vlastní preventivní opatření, aktivity a strategie využíváte pro zvládnání zátěže a proti syndromu vyhoření? Jaké možnosti v tomto ohledu nabízí Policie ČR?	opatření proti syndromu vyhoření
	TO15: Jaká byla Vaše motivace stát se krizovým interventem?	motivace
	TO16: Jakou formou a jak často jsou krizoví interventi školeni a dále vzdělávání?	vzdělávání
	TO17: Spatřujete v současně nastaveném systému policejní krizové intervence nedostatky?	nedostatky, problémy řešení nedostatků, problémů

6.3 Výzkumná metoda sběru dat

Dalším krokem při realizaci výzkumného šetření je stanovení výzkumné metody, pomocí níž jsou získávána požadovaná data. Kvalitativní výzkumné šetření může být realizováno několika způsoby například pomocí pozorování, rozhovoru nebo obsahovou analýzou dokumentů. Na základě vymezené strategie výzkumného šetření byla pro sběr dat zvolena metoda rozhovoru, a to konkrétně rozhovoru polostrukturovaného.

Metoda rozhovoru je vhodná k získávání informací o názorech, postojích, přáních, záměrech, způsobech chování v určitých situacích. Jedná se o jednu z nejinteraktivnějších metod, kdy výzkumník při realizaci rozhovoru vstupuje aktivně do děje (Bělík, Hoferková, 2016). Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je, že vytvořená struktura napomáhá výzkumníkovi v orientaci a ve vedení výzkumného šetření. Zároveň však ponechává tazateli volnost a prostor pro vyjádření vlastních zkušeností, díky čemuž mohou být zjištěny doposud nezmapované skutečnosti. Smith (2004, In Kostínková, Čermák, 2013) spatřuje výhodu polostrukturovaného rozhovoru v jeho flexibilitě. Tou má na mysli, že respondent může o tématu volně hovořit, vyjadřovat své postoje a myšlenky. Zároveň výzkumník může průběžně sledovat nové poznatky, které se v průběhu rozhovoru vynořují na povrch. Autor spatřuje také výhodu v samotné struktuře rozhovoru, která nedovoluje výzkumníkovi odbočit od tématu. Hendl (1999) dále dodává, že polostrukturovaný rozhovor výrazně snižuje pravděpodobnost, že získaná data od jednotlivých informantů se budou výrazně lišit, což by mohlo vést k problémům při jejich následné analýze.

Sběr dat pomocí polostrukturovaného rozhovoru přináší i jistá úskalí, kterých se musí výzkumník vyvarovat. Za chybu se považuje, pokud se tazatel striktně drží struktury a pořadí otázek. Může se totiž stát, že odpovídající na otázku hovoří obsáhleji a svou odpovědí se dotýká témat, která jsou obsahem dalších otázek. Výzkumník se dopouští chyby, pokud se opakovaně dotazuje na něco, na což již mu bylo zodpovězeno. Informant může nabýt pocitu, že výzkumník není s jeho odpověďmi spokojen a snaží se své výpovědi „vylepšovat“ (Gavora, 2000).

6.4 Výzkumný vzorek a sběr dat

Výzkumný vzorek byl vytvořen na základě záměrného výběru z krizových intervencí působících na oddělení psychologických služeb na Krajském ředitelství policie

Pardubického kraje. Krizovou intervencí na tomto oddělení vykonává celkem 19 krizových interventů, z toho 17 jsou policisté, kteří pracují na různých pozicích v rámci Krajského ředitelství policie Pardubického kraje. Zbývající dvě pozice zastávají policejní psychologičky.

Smith, Flowers a Larkin (2009, In Kostínková, Čermák, 2013) doporučují pro magisterské diplomové práce vzorek o třech až šesti respondentech, který umožňuje detailnější analýzu každého případu. Tohoto výzkumného šetření se zúčastnili čtyři informanti. S jejich výběrem výzkumníkovi velice ochotně pomohla vedoucí oddělení psychologických služeb, která nejlépe věděla o jejich zkušenostech s vedením krizové intervence, které jsou získávány mimo jiné s rostoucím počtem výjezdů, o kterých si vedoucí vede záznamy. Pro přehlednost jsou jednotliví informanti uvedeni v následující tabulce č. 3.

Tabulka č. 3 – Přehled informantů

Informant	Věk	Pohlaví	Délka praxe u PČR	Délka praxe KI	Pozice u PČR
I1	29	žena	4 roky	4 roky	psycholožka
I2	50	žena	22 let	8 let	Operační důstojník Integrované operačním středisko
I3	59	žena	28	13 roků	kriminalista
I4	47	muž	27	4 roky	kriminalista

S prosbou o spolupráci byli vybraní krizoví interventů osloveni nejprve telefonicky a následně zasláním e-mailu, ve kterém jim bylo srozumitelnou formou představeno téma a cíl výzkumného šetření, k jehož naplnění budou získávána data prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru. Všichni vybraní informanti souhlasili se svou účastí na výzkumném šetření. Dále jim byla nabídnuta možnost zaslat e-mailem tazatelské otázky sestavené do scénáře rozhovoru, který tvořily tazatelské otázky vytvořené na základě transformace dílčích cílů. Této nabídce také všichni využili. Měli tak možnost si své

odpovědi lépe promyslet. Samotná realizace rozhovorů proběhla v průběhu února roku 2023. Rozhovory probíhaly při osobním setkání. Před každým rozhovorem byl informant ujištěn o diskrétnosti a anonymitě jejich sdělených informací. Informanti byli požádáni o svolení rozhovory nahrávat na záznamové zařízení. Všichni s tímto postupem souhlasili. Nahrané záznamy rozhovorů byly následně doslovně přepsány do písemné podoby.

7 Analýza rozhovorů

Poslední kapitola je zaměřena na analýzu a vyhodnocování dat, která byla získána na základě realizovaných polostrukturovaných rozhovorů vedených s pěti krizovými interventy. Získané informace byly obsáhlé, a proto byla k jejich analýze využita metoda otevřeného kódování. Jedná se o proces, během kterého musí výzkumník získaná data rozebrat na samostatné části. Ty musí následně prostudovat a hledat mezi nimi podobnosti nebo rozdíly (Strauss, Corbin, 1999). V podstatě jde o práci s textem, který výzkumník rozčlení na jednotlivé části a ke každé z nich přiřadí jeden kód, s nímž dále pracuje (Švaříček, Šedová, 2007). Pro zpřehlednění procesů kódování byl vytvořen kategoriální systém. Jednotlivé kategorie byly označeny odlišnou barvou, kterou je pak zvýrazňován úsek textu v přepsaném rozhovoru, který se váže k příslušnému dílčímu výzkumnému cíli. Na základě provedené kategorizace všech rozhovorů byl vytvořen přehled odpovědí od jednotlivých informantů, které se vztahovaly k jednotlivým dílčím cílům. Tento přehled se stal důležitou pomůckou pro analyzování rozhovorů. Analýzou rozhovorů byly zjišťovány podobnosti a odlišnosti mezi určenými kategoriemi. Poslední a významnou částí výzkumného šetření je pak interpretace získaných výsledků, zodpovězení tří dílčích cílů a hlavního cíle.

7.1 Zjistit, jaký je průběh a formy krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událost (DC1).

Tento dílčí cíl se zaměřuje na způsob a formy pomoci oběti bezprostředně na místě trestného činu nebo mimořádné události, kterou poskytují policejní krizoví interventy. Cílem je získat představu o tom, jak tento proces probíhá, jak se oběti na místě chovají, jaké mají potřeby, jakou pomoc požadují. Úkolem je také zmapovat, o jaký typ oběti nejčastěji krizoví interventy pečují, jaký druh intervence je pro ně nejtěžší, s jakými reakcemi se na místě události setkávají a v neposlední řadě, jestli od obětí získávají později zpětnou vazbu na jejich pomoc.

Všichni krizoví interventy uvedli, že ve své praxi se nejčastěji setkávají s pozůstalými po obětech, které přišly o život například v důsledku náhlého úmrtí, sebevraždy, dopravní nehody, nebo pracovního úrazu. (I1) zmiňuje znepokojivou informaci, kdy v posledních dvou letech vzrostlo poskytování krizové intervence žákům ve školách po sebevraždě jejich spolužáka. V roce 2022 takto poskytovali intervenci na základě

žádosti škol v Pardubickém kraji celkem v pěti případech. Pokud se jedná o oběti úmyslných trestných činů, informanti zmiňují zejména oběti násilných trestných činů, jako je znásilnění, loupež, úmyslné ublížení na zdraví, domácí násilí nebo stalking. Někteří z dotazovaných krizových interventů také zasahovali u mimořádné události výbuchu v průmyslovém podniku v Pardubicích, kde poskytovali první psychologickou pomoc pozůstalým po obětech výbuchu. Významně se podíleli na pomoci obětem přírodní katastrofy na jižní Moravě, kde se létě roku 2021 prohnalo tornádo. Poslední období se policejní krizoví intervenenti podílejí na intervenci ukrajinským uprchlíkům, kteří přicházejí na Krajském asistenčním centru pro uprchlíky v Pardubicích.

Druhá tazatelská otázka zjišťovala reakce a chování obětí trestných činů nebo mimořádných událostí, se kterými se krizoví intervenenti setkávají. Všichni krizoví intervenenti se shodli, že je to velmi individuální a spektrum emocí a reakcí je široké. Nejčastěji hovoří o silné emoci ve smyslu pláče, bezradnosti a prázdnoty. Podle (I3) se oběti trestného činu často sebeobviňují, že si za svou viktimizaci mohou samy. Pozůstalí po obětech sebevraždy často cítí pocit viny, že tomu nedokázali zabránit a že nic nepoznali. (I4) považuje za důležité snažit se pozůstalým vysvětlit, že to bylo rozhodnutí dané osoby a v jejich silách nebylo možné být s člověkem 24 hodin denně. Na fyzické úrovni některé oběti upadají do hyperventilace, třesou se, křičí, jsou zmatení. Někdy dochází k verbální agresi, ale i fyzické vůči věcem, které jsou v dosahu. (I1) dělí oběti do dvou skupin. První tvoří oběti, které své emoce manifestují navenek. Druhou skupinu tvoří oběti: *„které psychicky ustrnou a stáhnou se do sebe a s krizovým interventem nekomunikují, popírají situaci a chovají se, jako by, se nic nestalo, nebo špatnou zprávu nepřijímají a dělají, jako kdyby k nim informace nedoputovala, mají tzv. tunelové vidění, kvůli kterému nejsou schopni vnímat okolí“*. (I2) zmiňuje oběti, které se snaží zdržovat a oddalovat různými způsoby sdělení tragické zprávy. (I3) a (I4) hovoří o obranném mechanismu popření a přijetí faktu, že se člověk stal obětí trestného činu, že přišel o blízkého. (I1) upozorňuje, že v praxi jsou krizoví intervenenti vysíláni na místo k obětem, které své emoce dávají najevo. Bohužel, jak sama říká, *„na 2. skupinu se často zapomíná, protože působí dojem, že vlastně všechno zvládají, když nepláčou“*. *Toto je ale mylná představa a pro nás je právě 2. skupina obětí trestných činů a pozůstalých velmi riziková, jedná se o velmi silný nezdravý obranný mechanismus, který může vést k rozvoji posttraumatické poruchy“*.

Další dvě tazatelské otázky mapovaly druhy pomoci, které jsou obětmi trestných činů a mimořádných událostí poskytovány prostřednictvím krizové intervence a zároveň jakých metod, technik a postupů krizoví intervenenti při poskytování intervence využívají. (I1), (I3) a (I4) považují za důležité oběti zajistit v první řadě klid, teplo, komfort a pocit bezpečí. Pokud jsou zajištěny tyto podmínky, může se přistoupit k první psychologické pomoci, která má za cíl stabilizovat dezintegrovanou psychiku oběti. Informanti se ve většině shodli, že při poskytování první psychologické pomoci neplatí jeden univerzální postup. Odlišný přístup je ovlivňován samotnou zasaženou osobou, jestli se jedná o dítě, nebo dospělou osobu a také na reakcích a chování obětí. (I1) tento fakt výstižně popisuje slovy: *„Na krizovou intervenci zkrátka neexistuje jediný balíček první pomoci, který můžete použít vždy. Jediné, co použít vždy musíme, je sto procent empatie.“* (I3) klade důraz na lidský přístup k oběti, není správné ji do ničeho nutit proti její vůli. Podle (I1) krizový intervenent nesmí bránit oběti své emoce ventilovat, naopak je musí reflektovat. Přitom se využívá techniky aktivního naslouchání. Podle (I2) se někdy stává, že oběť prostě mlčí. Uvádí, že se jí v těchto případech osvědčilo být obětí nebo pozůstalému na blízku a také prostě jen mlčet. (I3) považuje za důležité na oběť nespěchat a poskytnout jí dostatek času na vyrovnání se s aktuální situací. Pro případy, že člověk upadá do hyperventilace, krizový intervenent využívá techniky práce s dechem tak, aby tělo neupadalo do stavu šoku. Podle (I1) je cílem krizové intervence docílit *„stavu stabilizace, vždy bychom měli poškozené opouštět ve chvíli, kdy jsou stabilizováni a nejlépe je předáváme do rukou příbuzných. Pokud není stav život ohrožující, snažíme se o to, aby u lidí nastoupily vyrovnávací strategie postupně a přirozeně, nejde o to, aby se zamedikovali“*. Pokud takového stavu nelze intervencí dosáhnout, je krizovým intervenentem vyžádána na místo záchranná zdravotnická služba. Po psychické pomoci dle informantů nastupuje pomoc ve formě poradenství. Podle (I1) spočívá v informování oběti, jaká práva má v souvislosti se zákonem č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů. Úlohou krizového intervenenta, jak uvádí (I1, I3), je oběť seznamovat s dalším postupem policie. Pokud oběť projeví zájem, krizový intervenent ji k jednotlivým policejním úkonům doprovází. Důležitou poradenskou činností je poskytování informací o organizacích, které se zabývají následnou péčí. Intervenenti předávají kontakty na psychology, Bílý kruh bezpečí, intervenční centra, poradenská centra apod. Praktická pomoc nabývá různých podob. Může se jednat o poskytnutí telefonu na zavolání, obstarání tekutin, potravin, náhradního oblečení. V případech znásilnění krizový intervenent doprovází oběť k lékaři, který provádí gynekologickou

prohlídku. (I1) a (I2) shodně uváděly, že oběti po tornádu na jižní Moravě, kde obě zasahovaly, požadovaly především praktickou pomoc. Intervenovaní potřebují často informace o tom, co bude nejbližších dnech následovat, což jim pomáhá zorientovat se v nové a složité situaci. Jak uvádí (I4) krizoví interventi se často setkávají s otázkami typu „Za jak dlouho bude křemace?“, „Co musím obstarat ohledně pohřbu?“, „Co teď bude s dětmi?“ apod. Podle (I3, I4) by krizový intervent v rámci praktické pomoci neměl za oběť situaci řešit sám bez její aktivní spoluúčasti. Měl by jí nastínit směr a oběti ponechat vlastní iniciativu, která je důležitá pro úspěšnější návrat k běžnému způsobu života.

Pátá tazatelská otázka zjišťovala, jaký typ intervence je pro konkrétního informanta těžší než jiná. Všichni informanti uvedli, že náročné jsou všechny intervence. Přesto (I1, I3, I4) považují za nejobtížnější intervenci v případech, kdy jsou oběťmi děti, a vyrozumívání rodičů, kteří přišli o své dítě. Podle (I1) může být náročná pro krizového interventa situace, kdy je obětí osoba jemu známá. V obou případech je to zátěž na emoce, kterou však v zájmu oběti musí umět zvládnout.

Další otázka zjišťovala, s jakými odezvami a reakcemi se jednotliví krizoví interventi setkávají od obětí v reakci na pomoc, kterou jim poskytnou. Většina interventů uvedla, že se většinou setkávají s projevy díky a vděčnosti. V praxi se často stává, že se oběti dotazují, zda se na interventa mohou znovu obrátit v případě potřeby. V těchto případech interventi poskytují oběti služební telefonní číslo. (I2) dodává, že jsou i případy, kdy intervent zpětnou vazbu na místě od oběti nezíská, protože po celou dobu pláče, na nic se neptá a odmítá s interventem komunikovat a chce být jen se svými blízkými. Informant (I4) popisuje i opačné reakce typu odmítání pomoci i nadávky se slovy: „...*ty Vaše řeči nejsou nic platné*“. Ale zároveň dodává: „*Takové reakce si nevztahuji ke své osobě, ale k psychickému stavu, ve kterém se oběť aktuálně nachází.*“ Krizové interventky (I1, I2) se během své praxe setkaly s projevy vděčnosti i s odstupem času od tragické události formou děkovné zprávy, přání k Vánocům, nebo poděkování při osobním setkání.

7.2 Zjistit, jaký je význam krizové intervence poskytované policejními krizovými interventy (DC2).

Cílem tohoto dílčího cíle je získat od krizových interventů informace o tom, jak vnímají význam a důležitost policejní krizové intervence jednak pro samotnou oběť, dále pak v širším vztahu k celému systému pomoci obětem tak, jak je nastaven v České republice. Od informantů bude zjišťován význam jejich práce s obětí na místě události ve vztahu k ostatním zasahujícím policistům, případně dalším záchranným složkám. Mimo to budou od krizových interventů zjišťovány reakce ostatních policistů na jejich činnost, se kterými se v průběhu praxe setkali.

Důležitost a nezastupitelnost krizové intervence poskytované policejními krizovými interventy obětem je ze všech odpovědí více než zřejmá. Podle informantů je důležitým aspektem včasnost pomoci bezprostředně po události, v době, kdy oběť zažívá trauma a je dezorientovaná a do jisté míry nechápe, co se kolem ní děje. Krizový intervent je na místě jen pro oběť. Nezabývá se jinými úkoly. Je s obětí, aby jí zajistil bezpečí, podával informace a snižoval sekundární viktimizace a možnost rozvoje posttraumatické stresové poruchy. (I3) uvádí: *„Krizovou intervenci chápu jako důležitou součást celého systému pomoci obětem, která tím, že je poskytována na samém začátku, může významně ovlivnit celkový průběh vyrovnávání se s traumatem. Troufám si říct, že bez naší pomoci by se některé oběti ve své těžké situaci ztrácely, nevěděly by, jaká mají práva, na jaké organizace se mohou obrátit o pomoc.“* (I1) kvituje skutečnost, že v systému následné péče je mnoho organizací, na které se mohou obracet, pokud stav oběti vyžaduje dlouhodobější péči. Dobře podle ní fungují krizová centra, kliničtí psychologové, terapeuti, probačně mediační služba, ale i kaplani. Zároveň ale dodává, že čekací doba na následnou péči, zejména u psychologů, je otázka několika měsíců.

Všichni informanti považují za důležitou přítomnost krizového intervenanta na místě události i ve vztahu k ostatním policistům i ostatním složkám integrovaného záchranného systému, které na místě zasahují. Ti se tak mohou věnovat vyšetřování, nebo dalším záchranným a likvidačním činnostem.

Poslední otázka zjišťovala, jaké mají informanti zkušenosti s tím, jak na jejich činnost pohlížejí ostatní policisté. V odpovědích informantů jsou zastoupeny jak pozitivní, tak negativní reakce policistů na jejich činnost. (I2) se setkává s negativními reakcemi spíše od déle sloužících kolegů, kteří u policie pracovali ještě před zavedením krizové

intervence. Jejich pohled bývá skeptický. Také (I1) se již setkala s poznámkami typu: „*Za nás takové věci nebyly a vždycky to nějak dopadlo.*“ Podle (I3) stále je část policistů, kteří krizovou intervencí považují za něco zbytečného, co by zvládl každý policista. Z odpovědí informantů je zároveň zřejmé, že s časem a se zkušenostmi z praxe je práce krizových interventů vnímána kladně a je často policisty z místa události požadována. To dokládá (I2) slovy „*...ne každý je schopen vyrozuměn pozůstalého, jak je potřeba a dost policistů, ačkoliv jsou v rámci zvláštní odborné přípravy na toto připraveni, se této situaci snaží vyhnout. Tito kolegové jsou rádi, když taková práce přejde na interventy, kteří se účastní odborných instruktážně metodických zaměstnání specializujících se právě na krizovou intervenci.*“.

7.3 Zjistit, jaká rizika a limity vnímají krizoví interventů při poskytování pomoci obětem trestných činů nebo mimořádných událostí (DC3).

Úkolem tohoto dílčího cíle je zjistit od krizových interventů, jaká rizika mohou nastat v důsledku jejich pomoci jednak pro oběť, ale také pro samotného krizového intervenanta. Je důležité mít na paměti, že krizový intervent vykonává tuto funkci nad rámec svého pracovního zařazení. Jedná se o policisty, kteří pracují u pořádkové policie, na obvodních odděleních nebo u služby kriminální policie a vyšetřování, kdy již tato práce je velice psychicky náročná. Proto bude zjišťována i jejich motivace, proč se rozhodli stát krizovým interventem a jaké preventivní strategie a aktivity využívají k zvládnutí psychické zátěže. Jedna z tazatelských otázek bude zjišťovat, zda a jakou formou probíhá další vzdělávání krizových interventů. Řada prací o syndromu vyhoření uvádí, že právě průběžné vzdělávání je účinnou prevencí syndromu vyhoření. V závěru budou prostřednictvím tohoto cíle zjišťovány možné nedostatky v systému poskytování policejní krizové intervence.

První dvě otázky zjišťovaly, jestli informanti spatřují nějaká rizika krizové intervence ve vztahu k oběti, ale také pro samotného krizového intervenanta. Dva informanti kladou důraz na to, aby poskytovaná pomoc byla účinná, musí tedy vycházet ze skutečných potřeb oběti, a ne z toho, co si intervent myslí, že je pro ni nejlepší. Rizikem může být i to, že si oběť vytvoří k interventovi silný vztah důvěry. Podle (I1) některé oběti vidí v osobě intervenanta „zachránce“, který jim pomohl v nejtěžší chvíli, a vytvoří

si k němu silné pouto. Podle (I1) je nutné si tyto hranice hlídat a pokud by intervent chování oběti vyhodnotil jako neobvyklou náklonnost, je nejlepším řešením klientovi zajistit náhradní péči. (I2) spatřuje také riziko, že v některých případech intervent nemá dostatek informací o tom, v jakém prostředí, v jaké rodině, komunitě se bude intervence odehrávat. Krizový intervent může být také cílem agresivního útoku oběti. (I3) zmiňuje: „*Co se týká intervence na místě trestného činu, tam jsou už před naším příjezdem přítomni policisté, ale pokud jsme na intervenci vyslaní z důvodu vyrozumění o úmrtí nebo jiné události, tam může být bezpečnost krizového intervenanta ohrožena. Proto jsem moc ráda, že jezdíme ve dvojici, cítím se tak bezpečněji.*“. Další nebezpečí může hrozit od pachatele násilného trestného činu, který je v počáteční fázi vyšetřování považován za oběť a je mu poskytována intervence. (I1) vzpomíná, že pečovali o pozůstalého po oběti vraždy. V průběhu vyšetřování tohoto případu se však ukázalo, že se jednalo ve skutečnosti o vrahu. Všichni intervenanti vnímají krizovou intervenci jako psychicky náročnou, což může vést k syndromu vyhoření. (I2) doslova říká, že si z každé intervence „*odnáší v hlavě příběh, nad kterým často přemýšlí, a jsou intervence, které ve mně zůstávají dlouho*“. Pro předcházení syndromu vyhoření považuje (I3) za důležité držet si při intervenci odstup a nenechat se událostí pohltit. Stejně hovoří i (I4) a dodává, že je důležité brát v úvahu, že krizoví intervenanti jsou policisté, jejichž výkon služby je sám o sobě stresující.

Z předchozí analýzy odpovědí, které se týkaly rizik spojených s výkonem krizové intervence, byl všemi informanty zmiňován syndrom vyhoření. Další tazatelská otázka tak plynule navazuje a zjišťuje od informantů, jaká vlastní preventivní opatření proti syndromu vyhoření využívají a jaké možnosti jim poskytuje Policie ČR. Nejčastěji informanty uváděnou aktivitou je sport, procházky do přírody, kvalitní spánek nebo cestování. Důležitou oporou jim je rodina nebo přátelé. Podle (I3) je důležité se naučit oddělit práci od soukromí a emoce si, jak říká „*nenosit*“ do soukromého života. Zároveň přiznává, že to není snadné. Všichni informanti v rozhovorech vyzdvihují skutečnost, že na intervence jezdí ve dvojicích převážně ve stejném složení a jsou tak na sebe zvyklí a mohou se na sebe spolehnout. Výhodnost takto nastaveného systému vidí informanti v tom, že společně mohou po ukončení intervence mezi sebou probrat její průběh a své emoce, což chápou jako prevenci proti syndromu vyhoření. Tento pohled vyjadřuje například (I1): „*Je to určitý druh prevence proti vyhoření, kdy s partákem můžete danou intervenci probrat při zpáteční cestě domů. Někteří intervenanti už mezi*

sebou mají i rituály. Někteří se po cestě domů staví na kafe, někteří na párek v rohlíku, což je takový pomyslný předěl/rituál, kterým práci nechávají tam a domů jedou s čistější hlavou.“ Podobně na věc nahlíží (I3): „Důležité je, že na intervence jezdíme ve dvojici. Cestou domů se tak můžeme vzájemným rozhovorem 'ošetřit'.“ (I4) spatřuje výhodnost výjezdu na místo události ve dvojici také v tom, že si interventi mohou rozdělit činnosti. Jeden se může starat o bezpečí a psychickou stabilizaci oběti a druhý se postará o zajištění praktických věcí. Spokojenost s takto nastaveným systémem vyjádřili všichni informanti, ale jak uvádí (I1), takto nastavený systém výjezdu dvou interventů funguje pouze na Krajském ředitelství policie Pardubického kraje. V ostatních krajích většinou vyjíždějí na místo pouze v jednom. Další systémové opatření, které má krizovým interventům pomoci bezprostředně po provedení intervence, spočívá v tom, že interventi po ukončení výjezdu hlásí událost a její průběh na služební linku Policejního prezidia, kde pracují speciálně proškolení pracovníci, kteří se o interventa zajímají, ptají se na průběh intervence, a jak se intervent cítí. Všichni interventi uvedli, že mohou také využít pomoci policejního psychologa. Za přínosné interventi považují možnost účastnit se individuální i kolektivní supervize, kde mohou jednotlivé případy rozebrat. Podle (I3, I4) by bylo dobré, kdyby měl krizový intervent po náročné intervenci nárok na jeden den volna. V praxi se stává, že některé výjezdy se protáhnou až do ranních hodin.

Další otázka zjišťovala, jak probíhá vzdělávání krizových interventů. Mnoho výzkumů na téma syndromu vyhoření uvádí, že právě vzdělávání pracovníků působících v psychicky náročných situacích snižuje jeho rozvoj. Informanti uvádějí, že všichni absolvovali vstupní třítydenní intenzivní kurz zaměřený zejména na řešení modelových situací. Jako další formy vzdělávání informanti uvádějí porady, supervize, na kterých jsou řešeny případy z praxe nebo modelové situace. (I3) považuje za důležité také sebevzdělávání, které vychází z individuálního zájmu každého interventa. Možnost získávání dalších znalostí je na jejich oddělení podporováno psycholožkami, které pro tyto účely spravují malou knihovnu s tituly s psychologickou tematikou.

Tento blok uzavírala otázka, kterou bylo od interventů zjišťováno, jaké nedostatky spatřují v současně nastaveném systému poskytování policejní krizové intervence. Do jisté míry na ni již bylo zodpovězeno v předchozí části, kde interventi vyjadřovali spokojenost se systémem fungujícím na jejich oddělení, kdy na místo vyjíždějí ve dvojici. Tato praxe na ostatních krajích však nefunguje. Dvě informantky by uvítaly více vzdělávacích a školicích akcí. Důvody pro potřebnost dalšího vzdělávání (I1)

vyjadřuje slovy: „...určitě bych byla za to, aby se interventi školili častěji i v průběhu svého působení v týmu, přeci jen se tím eliminuje možnost, že člověk ustrne na místě v zajetých stylech, nabyde nové zkušenosti, ale také sebevědomí. Tím, že si situace bude modelovat, se bude cítit pevnější v kramflecích“. (I3, I4) konstatují, že některá selhání jsou způsobena policisty, kteří podcení situaci na místě a krizového interventa si na místo vyžádají s prodlením anebo si ho nevyžádají vůbec. Toto tvrzení lze do jisté míry brát také jako systémový problém spočívající v nedostatečném školení, vzdělávání policistů, kteří na místě rozhodují o vyžádání krizového interventa. S tím koresponduje i odpověď (I1), která by z pozice policejní psycholožky byla pro zvýšení počtů policejních psychologů na jednotlivých krajských ředitelstvích tak, aby koordinátor krizové intervence, který je ale zároveň i policejním psychologem, mohl více krizovou intervencí rozvíjet a propagovat dovnitř policie.

7.4 Shrnutí výzkumného šetření

V předchozí kapitole byly představeny výsledky analýzy tazatelských otázek, které se vztahovaly ke třem stanoveným dílčím cílům. Pro lepší přehlednost budou tyto výsledky výzkumného šetření rekapitulovány a prezentovány v ucelené podobě.

První dílčí cíl (DC1) se zaměřoval na způsob a formy pomoci oběti bezprostředně na místě trestného činu nebo mimořádné události, kterou poskytují policejní krizoví interventi. Cílem bylo získat představu o tom, jak tento proces probíhá, jak se oběti na místě chovají, jaké manifestují emoce. Úkolem bylo také zmapovat, o jaký typ oběti nejčastěji krizoví interventi pečují, jaký druh intervence je pro ně nejtěžší, s jakými reakcemi se na místě události setkávají a v neposlední řadě, jestli od obětí získávají zpětnou vazbu na jejich pomoc.

Informanti uvedli, že nejčastějším subjektem krizové intervence jsou pozůstalí po obětech náhlého úmrtí, sebevraždy, dopravní nehody, nebo pracovního úrazu. Mezi oběťmi trestných činů figurují osoby, které byly viktimizovány násilnou trestnou činností, jako je znásilnění, úmyslné ublížení na zdraví, domácí násilí nebo stalking. Tato zjištění korespondují i s daty uvedenými ve výroční zprávě, viz tabulka č. 1: Počty intervenovaných osob dle typu události v letech 2016 až 2020. Někteří z dotazovaných krizových interventů také zasahovali u mimořádné události výbuchu v průmyslovém podniku v Pardubicích, kde poskytovali první psychologickou pomoc pozůstalým po

obětech výbuchu. Významně se podíleli na pomoci obětem přírodní katastrofy na jižní Moravě, kde se v létě roku 2021 prohnalo tornádo. Poslední období se policejní krizoví intervenenti podílejí na intervenci ukrajinským uprchlíkům, kteří přicházejí na Krajské asistenční centrum pro uprchlíky v Pardubicích. Jak je vidět z uvedeného výčtu, cílová skupina osob potřebujících pomoc je velice rozmanitá. Krizoví intervenenti svou působnost nemají svázanou místní příslušností, nýbrž v případě potřeby zasahují i v různých částech republiky. Dalším úkolem tohoto dílčího cíle bylo zjistit, s jakými emocemi, projevy, se policejní krizoví intervenenti setkávají u obětí nebo pozůstalých. Intervenenti se shodli, že prožívání traumatické události oběťmi je individuální a spektrum emocí je široké. Zároveň lze oběti v souvislosti s prožíváním rozdělit na dvě skupiny, z nichž jedna své negativní emoce smutku, bezradnosti, prázdnoty manifestuje a druhá je naopak drží v sobě. Z pohledu poskytování krizové intervence je druhá skupina klientů problematická z toho důvodu, že policisté zasahující na místě, mohou nabýt falešného dojmu, že oběť nebo pozůstalý svou náročnou životní situaci zvládá, a proto si krizové interventy na místo nevyžádá. Přitom se může jednat o velmi nezdravý obranný mechanismus, který může vést k rozvoji posttraumatické stresové poruchy. Samotné poskytování krizové intervence lze rozdělit do několika fází. Při prvním kontaktu intervenenta s intervenovaným je důležité navázat vztah založený na důvěře. Důležité je přitom představení se a objasnění oběti nebo pozůstalému, jaká je interventova úloha na místě. K uklidnění člověka v šoku je třeba zajistit bezpečné, klidné prostředí, tepelný komfort apod. V případě, že intervenovaný upadá do stavu hyperventilace, zvládají intervenenti techniky práce s dechem, které osobě v takovém stavu dokáží účinně pomoci. Poté přichází na řadu první psychologická pomoc. Její poskytování je opět velice individuální. Odlišný přístup je ovlivňován samotnou zasaženou osobou, jestli se jedná o dítě, nebo dospělého a také na konkrétním prožívání traumatické události. Informanti však zdůrazňují důležitost aktivního naslouchání, schopnosti reflektovat emoce a v neposlední řadě se umět vcítit do prožívání klienta. Součástí policejní krizové intervence je pomoc ve formě poradenství a poskytování důležitých informací. Zejména se jedná o vysvětlování práv oběti trestného činu obsažených v zákoně o obětech trestných činů. Krizový intervent oběti také vysvětluje jednotlivé úkony, které na místě provádí policisté, a jaký další postup v rámci trestního řízení bude následovat. A pokud oběť projeví zájem, může ji krizový intervent k jednotlivým úkonům trestního řízení doprovázet. Součástí poradenské činnosti je i poskytování informací a předávání kontaktů na organizace jako například Bílý kruh

bezpečí, krizová centra, kliničtí psychologové, dětská centra, terapeuti, probační mediační služba nebo kaplani. Součástí „balíčku“ pomoci krizové intervence je také pomoc praktická. Interventi zároveň upozorňovali, že část iniciativy musí být ponechána oběti, aby byla schopná své denní záležitosti zvládat sama. Ukončení krizové intervence je možné až v momentě, kdy je intervenovaná osoba psychicky stabilizovaná a ideálně předaná do péče rodiny. Pokud takového stavu nelze dosáhnout, je na místo volána záchranná zdravotnická služba. V rámci tohoto dílčího cíle bylo zjišťováno, jaká krizová intervence je pro konkrétního informanta těžší než jiná. Zde panovala shoda, že nejnáročnější jsou intervence, kde jsou oběťmi děti, anebo vyrozumívání rodičů o úmrtí jejich dítěte.

Cílem druhého dílčího cíle (DC2) bylo získat od krizových interventů informace o tom, jak vnímají význam a důležitost policejní krizové intervence jednak pro samotnou oběť, dále pak v širším vztahu k celému systému pomoci obětem tak, jak je nastaven v České republice. Od informantů byl zjišťován pohled na význam jejich práce s oběťmi na místě události ve vztahu k ostatním zasahujícím policistům, případně dalším záchranným složkám. Mimo to byly od krizových interventů zjišťovány reakce ostatních policistů na jejich činnost, se kterými se v průběhu praxe setkali. Informanti shodně vyzdvihovali význam krizové intervence jako důležitý faktor pro úspěšné zvládnutí těžké životní situace oběti. Pro oběť je důležitá tato forma pomoci zejména v jejím včasném a bezprostředním poskytnutí, což eliminuje možnou sekundární viktimizaci a případný rozvoj posttraumatické stresové reakce. Informanti chápou policejní krizovou intervenci ve vztahu k celému systému poskytování pomoci obětem trestných činů nebo mimořádných událostí jako velmi důležitou, protože je poskytována oběti na samém začátku a je tak důležitým článkem v řetězu následné intervence, která může být potřebná s odstupem času. V systému následné péče se lze obrátit na mnoho organizací následné péče, se kterými je dobrá spolupráce. Jak ale uvádí jedna z informantek, aktuálním problémem je nedostatečný počet zejména psychologů. Shoda mezi interventy také panovala v názoru, že přítomnost policejního krizového intervenanta na místě je významnou pomocí pro policisty a složky integrovaného systému, které se tak mohou plně věnovat svým činnostem. Zároveň však většina informantů zmiňuje, že se setkávají u policistů jak s pozitivními, tak negativními reakcemi. Ty negativní vycházejí z neznalosti problematiky poskytování krizové intervence a ze zažitých předsudků

zejména u déle sloužících policistů. Všichni informanti se ale shodli, že situace se postupně zlepšuje.

Úkolem posledního dílčího cíle (DC3) bylo zjistit od krizových interventů, jaká rizika mohou nastat v důsledku jejich pomoci jednak pro oběť, ale také pro samotného krizového intervenanta. Je důležité mít na paměti, že krizový intervent vykonává tuto funkci nad rámec svého pracovního zařazení. Jedná se o policisty, kteří pracují u pořádkové policie, na obvodních odděleních nebo u služby kriminální policie a vyšetřování, kdy již tato práce je velice psychicky náročná. Proto byla zjišťována i jejich motivace, proč se rozhodli stát krizovým interventem a jaké preventivní strategie a aktivity využívají k zvládnutí psychické zátěže. Jedna z tazatelských otázek zjišťovala, zda a jakou formou probíhá další vzdělávání krizových interventů. Řada prací o syndromu vyhoření uvádí, že právě průběžné vzdělávání je účinnou prevencí syndromu vyhoření. V závěru byly prostřednictvím tohoto cíle zjišťovány možné nedostatky v systému poskytování policejní krizové intervence.

Dva informanti považují za riziko pro klienta, nesprávně vedenou intervenci, která nevychází ze skutečných potřeb oběti, nýbrž z přesvědčení krizového intervenanta, co je pro oběť nejlepší z jeho vlastního pohledu. Druhým rizikem z pohledu interventů je překročení vztahové hranice, která se mezi intervenovaným a interventem utváří v průběhu pomoci a je založena především na důvěře. Překročení této hranice může přerůst ze strany oběti k závislosti na tomto pocitu důvěry k interventovi, což se může projevat opakovaným kontaktováním krizového intervenanta i s odstupem času od události. Z pohledu úspěšného „uzdravování se“ po traumatické události se nejedná o správný proces, který by měl především vést k aktivizaci vlastních zvládacích mechanismů, a ne být založen na závislosti na druhém člověku. V případech takové neobvyklé náklonnosti je vhodné intervenovanému zajistit náhradní péči. Možným případům překročení vztahové hranice ze strany intervenanta brání etický kodex. Vůči své osobě spatřují krizoví intervenanti různá rizika. Jednak může hrozit od samotné oběti, kdy v prvotní fázi vyšetřování je pachatel násilného trestného činu považován za oběť, nebo za pozůstalého po oběti násilného trestného činu. Krizový intervent může být také cílem agrese oběti. Jistá zdravotní rizika mohou hrozit také z prostředí, ve kterém se intervence odehrává, tím mají na mysli zejména nevyhovující hygienické podmínky v některých rodinách, díky nimž může být ohroženo zdraví zasahujících na místě. Proto je důležité, aby krizový intervent měl informace o situaci na místě s předstihem, aby si

mohl připravit například ochranné pomůcky, zajistit si vlastní stravu a tekutiny. Všichni informanti ve svých odpovědích považují výkon krizové intervence za psychicky náročnou práci, při které se setkávají s lidským neštěstím a silnými emocemi, což může vést k syndromu vyhoření. V tomto ohledu je třeba zmínit, že krizovou intervencí poskytují policejní psychologové, kteří ji mají v náplni práce, ale hlavně policisté, kteří působí v pořádkové službě nebo u kriminální policie, což jsou pozice, které jsou samy o sobě velice náročné na psychiku. Proto jedna z tazatelských otázek byla směřována na zjištění motivace těchto policistů stát se krizovým interventem a dobrovolně tak na sebe brát zvýšenou zátěž na psychiku. Z odpovědí je zřejmé, že se jedná o lidi s výrazně prosociálním cítěním, kteří pomáhání druhým berou jako poslání.

Výzkumné šetření, s ohledem na zvýšené riziko vzniku syndromu vyhoření u krizových interventů, se také zaměřovalo na způsoby prevence proti vzniku tohoto syndromu. Tato oblast mapovala preventivní systémová opatření a vlastní aktivity informantů, které využívají pro psychickou stabilizaci. Jednoznačně za pozitivní systémové opatření považují informanti skutečnost, že k událostem vyjíždějí ve dvojici. Tím hlavním důvodem je sdílení zažité skutečnosti na místě události a možnosti s kolegou po ukončení intervence otevřeně mluvit o průběhu intervence a o svých prožitcích. Hovoří o tom jako o očištném rituálu, který jim napomáhá k tomu, aby si negativní emoce neodnášeli do soukromého života. Výhodnost spatřují i v možnosti rozdělit si na místě úlohy a úkoly, což intervenci zefektivňuje. Další pozitivně hodnocené systémové opatření spočívá v tom, že před samotným ukončením intervence krizový intervent telefonicky hlásí událost a její průběh na linku Policejního prezidia, kde pracují speciálně vyškolení pracovníci, kteří se o interventa zajímají, ptají se na průběh intervence a na to, jak se cítí. V případě potřeby má každý intervent možnost obrátit se se svými problémy na policejního psychologa. K vlastním aktivitám, které využívají pro psychickou stabilizaci a uklidnění, nejčastěji informanti uváděli sportovní aktivity, dodržování spánkového režimu, podporu sociálního okolí.

Dalším předmětem zájmu výzkumného šetření bylo zjistit, jakým způsobem probíhá vzdělávání krizových interventů. Z mnohých výzkumů týkajících se tématu syndromu vyhoření vyplývá, že i vzdělávání je jedním z faktorů, který jeho vznik eliminuje. Systém vzdělávání krizových interventů lze tedy také přiřadit k systémovým preventivním opatřením proti syndromu vyhoření. Každý uchazeč na pozici musí projít třítydenním intenzivním kurzem, v průběhu kterého je seznamován s teorií krizové

intervence a část kurzu je zaměřena na praktické řešení modelových situací. Další vzdělávání probíhá v rámci pořádaných porad, skupinových a individuálních supervizí. Zmíněna byla i důležitost *samovzdělávání*. Většina informantů by přivítala více vzdělávacích akcí. Některá selhání jsou způsobena jednotlivými policisty, kteří podcení situaci na místě a krizového intervenanta si na místo vyžádají s prodlením anebo si ho nevyžádají vůbec. Toto tvrzení lze do jisté míry brát také jako systémový problém spočívající v nedostatečném školení, vzdělávání policistů, kteří na místě rozhodují o vyžádání krizového intervenanta. S tím koresponduje i požadavek na zvýšení počtů policejních psychologů na jednotlivých krajských ředitelstvích tak, aby koordinátor krizové intervence, který je ale zároveň i policejním psychologem, mohl více krizovou intervencí rozvíjet a propagovat dovnitř policie.

Výzkumné šetření zároveň nad rámec sledovaných cílů přineslo poznatky z oblastí, které by mohly být podnětem k zamyšlení, případně předmětem dalšího výzkumu. Znepokojivým zjištěním je zvyšující se počet suicidálního jednání dětí v posledních dvou letech, jak zaznamenávají policejní psychologové v Pardubickém kraji. Tomu odpovídá i zvýšený počet krizových intervencí poskytovaných policejními psychology žákům ve třídách, jejichž spolužák spáchal sebevraždu. Policejní psychologové jsou oslovováni s žádostí o krizovou intervenci přímo školami, které nemají školního psychologa. I když to není pole působnosti policejních psychologů, vždy se snaží školám vyjít vstříc. Otázkou je, z jakých důvodů se školy v Pardubickém kraji obracejí v případech sebevraždy žáka na policejního psychologa, a ne na školního psychologa, který působí na jiné škole.

Krizoví intervenanti v rozhovorech uvedli jako největší riziko plynoucí z výkonu krizové intervence syndrom vyhoření. Zároveň zmínili, že nejvíce jim pomáhá zvládat psychickou zátěž skutečnost, že intervenci provádí vždy ve dvojici. Výjezdy ve dvou jsou však systémovým opatřením zavedeným pouze na Krajském ředitelství policie Pardubického kraje. Výzkumná hypotéza by tedy mohla znít: „Výkon krizové intervence ve dvojici krizových intervenantů snižuje míru rizika syndromu vyhoření.“ Pokud by se tato hypotéza potvrdila, jednalo by se o argument pro systémovou změnu ve prospěch výjezdů ve dvou interventech na všech Krajských ředitelstvích Policie ČR.

Závěr

Teoretická část práce vycházela z prostudované odborné literatury a poskytuje vhled do zkoumané problematiky. Práce popisuje krizi jako náročnou životní situaci a psychické stavy, které je doprovázejí. Dále vymezuje pojem obět' trestného činu a mimořádné události. Třetí kapitola se věnuje dopadům trestného činu na obět'. Samostatná kapitola představuje zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, který významně posílil práva obětí a jejich ochranu před sekundární viktimizací. Poslední kapitola pojednává o policejní krizové intervenci, jejímu konstituování zařazení v rámci organizační struktury Policie ČR. Je zde vymezena pozice krizového intervenanta, jeho osobnostní předpoklady a další znalosti a dovednosti, kterými by měl disponovat. V závěru teoretické části jsou představeny některé techniky krizové intervence, jako je poskytování první psychologické pomoci a problematika vyrozumívání pozůstalých.

V druhé části diplomové práce bylo realizované výzkumné šetření, jehož hlavním cílem bylo zjistit, jaké jsou způsoby a průběh pomoci policejních krizových interventů obětem trestných činů a mimořádných událostí. Úkolem autora šetření bylo provést sondu do praxe výkonu policejní krizové intervence. S ohledem na téma práce byl zvolen kvalitativní přístup. Hlavní výzkumný cíl byl rozdělen na tři dílčí cíle, které zkoumaly způsoby a průběh krizové intervence obětem trestných činů a mimořádných událostí prostřednictvím krizových interventů, význam krizové intervence, a možná rizika, která mohou nastat v souvislosti s poskytováním krizové intervence. Pro výzkumné šetření bylo použito kvalitativní výzkumné metody polostrukturovaného rozhovoru vedeného s krizovými interveny služebně zařazenými pod Krajským ředitelstvím PČR Pardubického kraje. Prostřednictvím zodpovězených dílčích cílů bylo úspěšně dosaženo hlavního výzkumného cíle a bylo tak zjištěno, jaké jsou způsoby a průběh pomoci policejních krizových interventů obětem trestné činnosti a mimořádných událostí.

Výzkumné šetření přineslo informace o cílové skupině intervenovaných osob. Jedná se o různorodou skupinu, přesto je nejčastěji poskytována pomoc ve formě vyrozumívání pozůstalých po obětech dopravních nehod, sebevražd, pracovních úrazů nebo v případě náhlého úmrtí člověka. Z obětí trestných činů je intervence poskytována nejčastěji obětem násilných trestných činů, jako je znásilnění, loupež, domácí násilí nebo stalking. Krizoví intervenanti se spolupodíleli při pomoci ukrajinským uprchlíkům utíkajícím

před válečným konfliktem, obětí přírodních katastrof, nebo průmyslových havárií. Jsou přitom schopni zasahovat v rámci celé republiky.

Při své práci se krizoví intervenenti u obětí setkávají s širokým spektrem psychických, fyzických a behaviorálních projevů. Převážně se jedná o silné emoce smutku, pláče, výčitek, sebeobviňování, bezradnosti a prázdnoty. Z pohledu krizové intervence jsou rizikové oběti, které své emoce neprojevují na venek a budí dojem, že vše zvládají. V těchto případech se může jednat o nezdravý obranný mechanismus, který může vést až k rozvoji posttraumatické stresové poruchy. Proto je důležité, aby policisté dokázali na místě rozpoznat i tyto formy reakcí na traumatickou událost, a k tomu potřebují základní teoretické znalosti z krizové intervence.

Při poskytování krizové intervence neplatí jeden univerzální postup, který by šel aplikovat na každou situaci, která nikdy není stejná. Přesto mohou krizoví intervenenti vycházet z teoretických konceptů poskytování krizové intervence. Prvním důležitým krokem je navázání kontaktu s intervenovaným, tzn. představení se a sdělení úlohy krizového intervenenta. Pokud si to situace vyžaduje, snaží se oběti nebo pozůstalému zajistit bezpečné, klidné místo a poskytnout mu tepelný komfort apod. Nejdůležitější částí krizové intervence je poskytnutí první psychologické pomoci, která vychází z principu aktivního naslouchání, schopnosti intervenenta vcítit se do pocitů klienta. Důležité je nebránit průchodu emocí, ale naopak dávat klientovi najevo, že je v pořádku, co prožívá. Součástí intervence je i chránit oběť před možnou sekundární viktimizací a zároveň srozumitelné vysvětlování postupů policistů na místě události, kterým oběť ne vždy musí rozumět. Cílem krizového intervenenta je intervenovanou osobu psychicky stabilizovat a předat osobě blízké, která se o něj následně postará. Pokud takového stavu nelze dosáhnout, volá intervent na místo záchrannou zdravotnickou službu, která zvolí buď medikaci, nebo rozhodne o hospitalizaci. Důležitou složkou pomoci je i poskytování informací o právech oběti, která vyplývají ze zákona o obětech trestných činů, ale důležité jsou i informace o pomáhajících organizacích, které na místě krizový intervent klientovi předává i s kontakty. Pozitivním zjištěním bylo, že v současné době existuje široká paleta poskytovatelů těchto služeb, na které se lze obracet. Bohužel pokud chce klient využít služeb klinických psychologů nebo terapeutů, je čekací doba několik měsíců.

Krizoví interventní patří hlavní význam policejní krizové intervence v jejím včasném poskytnutí. Policisté jsou ve většině případů, kde došlo k trestnému činu nebo jiné mimořádné události, na místě jako první. Pokud policista na místě rozhodne o přivolání krizového intervenanta, je prodleva poskytnutí pomoci oběti dána jen dojezdovým časem na místo. V kontextu celého systému poskytování pomoci obětem trestného činu nebo mimořádných událostí, chápou krizoví interventní krizovou intervenci jako první a velice důležitý pomyslný článek řetězu pomoci, který ale může výrazně ovlivnit a nastartovat celý proces zvládnání a vyrovnávání se s traumatickou událostí. Z osobních zkušeností krizových interventů v současné době hodnotí jejich úlohu na místě kladně většina policistů, i když stále ještě jsou policisté, kteří nahlížejí na formu této pomoci s nedůvěrou a předsudky.

Práce krizových interventů je velice záslužná, o čemž svědčí i projevy vděčnosti a díky ze strany intervenovaných, někdy i s odstupem času a opakovaně. Zároveň ale klade značné nároky na psychiku interventů, kteří pozici krizového intervenanta vykonávají na základě svého vlastního rozhodnutí a zájmu a nad rámec svých pracovních povinností. Jejich motivací je především potřeba pomáhat druhým.

Z výzkumného šetření bylo zjištěno, že krizová intervence může přinášet i rizika. Pro oběť zejména v podobě vytvoření si vztahové závislosti na interventovi, ve kterém mohou spatřovat svého „zachránce“. Riziko pro oběť nebo pozůstalého plyne i ze špatně vedené intervence, která nereflektuje skutečné potřeby oběti, nýbrž odráží interventovy představy, co je pro ni nejlepší, a pokud krizový intervent v rámci praktické pomoci neponechá část spoluúčasti a iniciativy na oběti. Krizoví interventní vnímají riziko ohrožení své osoby v možném agresivním chování ze strany oběti nebo pozůstalých, které patří mezi ochranná chování lidí prožívajících trauma nebo ohrožení. Z tohoto pohledu jsou rizikovější intervence pozůstalých, na které krizoví interventní vyjíždějí bez asistence policistů. V praxi dochází také k případům, kdy z intervenovaného se stane v průběhu vyšetřování pachatel. Krizoví interventní však největší riziko spatřují v možném syndromu vyhoření. Proto o svou duševní pohodu pečují jednak sami a zároveň jim jsou vytvářeny přívětivé podmínky ze strany zaměstnavatele. Krizoví interventní pozitivně hodnotí systém výjezdů na místo události ve dvojici, což je ale specifikum Krajského ředitelství policie Pardubického kraje. Za přínosnou považují konzultaci s odborníky na prezidiální lince, kam celý průběh intervence nahlašují. Zároveň se krizoví interventní mohou obrátit s problémy na

policejní psychology, kteří působí na Oddělení psychologických služeb. Složité případy jsou řešeny supervizemi.

Výsledky tohoto výzkumného šetření budou na základě předchozí dohody prezentovány vedení Oddělení psychologických služeb Krajského ředitelství policie Pardubického kraje, aby mohlo případně přijmout opatření, která by reflektovala zjištěné výsledky a směřovala ke zlepšení činnosti a podmínek krizových interventů a informovanosti ostatních policistů o důležitosti krizové intervence poskytované obětem trestných činů nebo mimořádných událostí.

Seznam použitých zdrojů

Monografie

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.

BĚLÍK, Václav, HOFERKOVÁ, Stanislava, KRAUS, Blahoslav a kol. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada, 2017. 120 s. Pedagogika. ISBN 978-80-271-0599-1.

BĚLÍK, Václav, HOFERKOVÁ, Stanislava. *Tvorba odborné práce*. Brno: Tribun EU, 2016. 161 s. ISBN 978-80-263-1021-1.

CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum, 2013, 197 s. ISBN 978-80-246-2205-7.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 3. Vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. 445 s. ISBN 978-80-7380-461-9.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál, 2014. 158 s. ISBN 978-80-262-0582-1.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2. rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2015, 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila, VITOUŠOVÁ, Petra. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada, 2007. 191 s. ISBN 978-80-247-2014-2.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. 278 s. ISBN 80-246-0030-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HERETIK, Anton. *Forezná psychológia*. Bratislava: SPN, 2004, 376 s. ISBN 80-10-00341-7.

JACOBS A. Gerard. *Community-Based Psychological First Aid: A Practical Guide to Helping Individuals and Communities during Difficult Times*. Butterworth-Heinemann, 2016. 234 s. ISBN 9780128043585.

KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. 142 s. ISBN 978-80-213-2591-3.

KLIMPL, Petr. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998. 167 s. ISBN 80-7169-324-3.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšíř. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vydání 2. Praha: Portál, 20008, 215 s. ISBN 978-80-262-0643-9.

MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. 198 s. ISBN 978-80-247-3007-3.

MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Aplikovaná forezní psychologie*. Praha: Grada, 2013, 296 s. ISBN 978-80-247-4580-0.

NETÍK, Karel a kol. *Psychologie v právu: úvod do forezní psychologie*. Praha: C. H. Beck, 1997. 140 s. ISBN 80-7179-177-6.

NOVOTNÝ, Oto, ZAPLETAL, Josef. *Kriminologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-7357-026-2.

PRAŠKO, Ján a kol. *Stop traumatickým vzpomínkám: jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu*. Praha: Portál, 2003. 178 s. ISBN 80-7178-811-2.

ROUBALOVÁ, Michaela a kol. *Oběti kriminality. Poznatky z viktimizační studie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2019. 190 s. ISBN:978-80-7338-174-5.

SOCHŮREK, Jan, SLUKOVÁ, Květuše. *Úvod do viktimologie pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013, 120 s. ISBN 978-80-7372-951-6.

STRAUSS, Anselm a CORBIN, Juliet *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017, 288 s. ISBN 978-80-271-9951-8.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 1. vyd. 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VARGOVÁ, Branislava, POKORNÁ, Dana a TOUFAROVÁ, Marie. *Partnerské násilí*. Praha: Linde, 2008, 159 s. ISBN 978-80-86131-76-4.

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

VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů*. Grada, 2016. 168 s. ISBN 978-80-271-9172-7.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Třetí vydání. Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

ZUKLÍNOVÁ, Michaela a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek 2. Díl druhý: Rodinné právo*. Praha: Wolters Kluver ČR, 2016, 196 s. ISBN 978-80-7478-937-3.

Články

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Co z nás dělá oběti trestných činů? In: *Psychologie dnes: časopis pro moderní psychologii*. Praha: Portál, 2000, roč. 6, č. 4, s 22–24. ISSN 1212-9607.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Pomoc obětem závažných zločinů. In: *Zpravodaj BKB*. Praha: Bílý kruh bezpečí, 2011, roč. 20, č. 4, s. 7-10. ISSN 1213-8282.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Obětí může být každý!. In: *Policista*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2018, roč. 24, č. 6, s. 8-9. ISSN 1211–7943.

HUBERT, Jan. Senioři jako oběti trestné činnosti – aktuální problém. In: *Zpravodaj BKB*. 2015, roč. 24, č. 2, s. 14-15. ISSN 1213-8282.

REGEHR, Cheryl et al. Interventions to Reduce Distress in Adult Victims of Sexual Violence and Rape: A Systematic Review. *Campbell Systematic Reviews* [online]. 2013, **9**(1), 1-133 [cit. 2023-01-20]. ISSN 18911803. Dostupné z: doi:10.4073/csr.2013.3.

SCHOULTZ, Mariyana et al. Uptake and effects of psychological first aid training for healthcare workers' wellbeing in nursing homes. *A UK national survey. PLoS ONE* [online]. 2022, **17**(11), 1-18 [cit. 2023-01-25]. ISSN 19326203. Dostupné z: doi:10.1371/journal.pone.0277062.

VÁLKOVÁ, Helena, GRIVNA, Tomáš. Nový zákon o obětech trestných činů a jeho význam pro aplikační praxi. *Trestněprávní revue*, 2013, roč. 12, č. 4, s. 83–87. ISSN 1213-5313.

ZOUBKOVÁ, Ivana. Práva obětí trestných činů v současné legislativě. *Kriminalistika*. 2015, roč. 48, č. 4, s. 241-253. ISSN 1210-9150.

Kapitola v knize

GRIVNA, Tomáš. Zákon o obětech trestných činů. In: JELÍNEK, Jiří a kol. *Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu*. Praha: Legas, 2012, s. 22–31. ISBN 978-80-87576-39-7.

KOSTÍNKOVÁ KOUTNÁ, Jana a ČERMÁK, Ivo. Interpretativní fenomenologická analýza. In: ŘIHÁČEK, Tomáš, ČERMÁK, Ivo, HYTYCH, Roman a kol. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013, s. 9–43, ISBN 978-80-210-6382-2.

KOHOUTEK, Tomáš, ŠPOK, Dalibor a ČERMÁK, Ivo. Neštěstí, krizové události, katastrofy a jedinec. In: KOHOUTEK, Tomáš a ČERMÁK, Ivo. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009, s. 18–92. ISBN 978-80-200-1816-8.

VOSKA, Vladimír, BOROVIANSKÁ, Michaela. Systém pomoci obětem trestné činnosti a mimořádných událostí – Policie ČR. In: JELÍNEK, Jiří a kol. *Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu*. Praha: Legas, 2012, s. 22–31. ISBN 978-80-87576-39-7.

Příspěvek ve sborníku

KVĚTENSKÁ, Daniela, LOPOUROVÁ, Denisa. Proč má význam krizové intervence u policie?. *Kriminalistický sborník*. Praha: Tiskárna ministerstva vnitra, 2021, s. 60-69.

Internetové zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Mimořádná okamžitá pomoc. In: *mpsv.cz* [online]. 2023 [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/mimoradna-okamzita-pomoc>.

Policie České republiky. Krátkodobá ochrana – otázky a odpovědi. In: *Policie.cz* [online]. 2023 [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/kratkodoba-ochrana-otazky-a-odpovedi.aspx>.

The National Child Traumatic Stress Network. About PFA. In: *nctsn.org* [online]. 20203 [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa>.

Právní předpisy

Zákon č. 45/2013 Sb., Zákon o obětech trestných činů. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2023 [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-45>.

Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2022 [cit. 2022-11-22]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

Zákon č. 141/1961 Sb., Zákon o trestním řízení soudním (trestní řád). In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2022 [cit. 2022-10-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>.

Zákon č. 239/2000 Sb., Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2023 [cit. 2023-01-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239?text=239%2F2000>.

Zákon č. 273/2008 Sb., Zákon o Policii ČR. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2020 [cit. 2020-10-22]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>.

ZPPP č. 231/2016, o psychologických službách.

Ostatní zdroje

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

Výroční zpráva 2021. Praha: odd. vedoucího psychologa PPČR, 2022

MĚRKOVÁ, Denisa, TOMÁŠEK, Dominik. Krizová intervence – Kurz. Krajské ředitelství policie Zlínského kraje. 2022, 48 s.

Příloha A: Přepis rozhovoru s informantem (I1)

Kolik je Vám let?

„Je mi 29 let.“

Jak dlouho pracujete u Policie ČR?

„Celkem 4 roky.“

Jak dlouho zastáváte pozici krizového intervenanta?

„K policii jsem nastupovala hned na odbor psychologických služeb na pozici policejní psycholožky. Od začátku tedy poskytuji krizovou intervenci, tedy 4 roky.“

Na jaké pozici u PČR pracujete?

„Pracuji na Oddělení psychologických služeb na Krajském ředitelství Pardubice na pozici psychologa.“

TO 1: S jakými oběťmi se v rámci KI setkáváte?

„Nejčastěji to bývají oběti trestných znásilnění, ublížení na zdraví, napadení, stalkingu. Dále často pečujeme o pozůstalé po obětech vraždy nebo nedbalostního trestného činu, např. oběti po úrazech, dopravních nehodách a jiné tragické události. Mimo trestné činy ale statisticky nejčastěji vyjíždíme k vyrozumívání pozůstalých v případě sebevražd nebo jiného náhlého úmrtí, doprovázíme rodinné členy v případě pohřšování příbuzného nebo pečujeme o příbuzné, kteří jsou před náročným úkonem, jako je například identifikace zemřelého atd. Mimořádnou událostí bylo např. tornádo na Moravě v roce 2021, kde jsme byli vypomáhat jihomoravským kolegům. Další mimořádnou událostí bylo určitě období Covidu nebo Krajského asistenčního centra pro uprchlíky založeného v souvislosti s válkou na Ukrajině. Historicky se jednalo např. o explozi ve firmě, kde bylo několik mrtvých nebo velká dopravní nehoda autobusu. Všechny tyto události přesahovaly běžný rámec zkušeností krizových interventů tím, že se jedná o události, které mají větší počet obětí.“

TO: 2: S jakými reakcemi, emocemi, chováním obětí se u intervenovaných setkáváte?

„To je velmi individuální a spektrum emocí je skutečně velmi široké. Nejčastěji lze reakce na takové tragické události rozdělit do dvou skupin. První skupina vykazuje

velké emoce ve smyslu pláče, dávají emocím průchod, na fyzické úrovni mohou upadat do hyperventilace, třesou se, křičí, smlouvají s námi, někteří si mohou ulevit tím, že jsou verbálně agresivní. Druhá, spíše méně početná skupina, je apatická, psychicky ustrnou, stáhnou se do sebe, nekomunikují s námi. Tyto reakce mohou mít i paradoxní podobu „jako by se nic nestalo“, vzpomínám si na pána, který nám po vyrozumění o úmrtí manželky šel uvařit kafe a „navenek“ s námi hovořil, jako kdyby k němu informace vůbec nedoputovala, nebo na reakci manželky, která po vyrozumění o úmrtí manžela dále v klidu věšela prádlo. V těchto případech se velmi často stává, že jsme voláni spíše k 1. skupině pozůstalých a na 2. skupinu se často zapomíná, protože působí dojmem, že vlastně všechno zvládají, 'když nepláčou'. Toto je ale mylná představa a pro nás je právě 2. skupina reakce u pozůstalých velmi riziková, jedná se o velmi silný nezdravý obranný mechanismus.“

TO 3: Jaké druhy pomoci poskytujete obětem trestných činů a mimořádných událostí?

„Interventi poskytují především pomoc psychickou a poradenskou ve smyslu, že poškozené provází tím, jaká práva, jakožto oběti trestných činů, mají. Na oběti trestných činů se vztahuje zákon o obětech trestných činů číslo 45 z roku 2013. Dle tohoto zákona mají oběti trestných činů nárok na srozumitelné informování o svých právech, mezi které patří například právo na důvěrníka, zmocněnce, možnost získání peněžité pomoci a podobně. Zvláštní práva pak mají takzvané zvláště zranitelné oběti. Například na osoby mladší 18 let, osoby vysokého věku, oběti v sexuální oblasti apod. Navíc od roku 2010 pomáhají obětem trestných činů a dalších mimořádných událostí policejní psychologové. V případě, že intervent vyhodnotí, že je další psychologická činnost na místě, může oběť odkázat právě i na psychologa, který se oběti poté věnuje dlouhodoběji. Intervent může oběť odkázat na další formy pomoci i po krizové intervenci. Obětem trestných činů se věnuje například Bílý kruh bezpečí, či krizová centra. U obětí mimořádných událostí kromě psychické převažuje i praktická a sociální. Například během tornáda jsme lidem pomáhali vyloženě po praktické stránce, nosit barely, odkazovali na zdroje jídla atd. Aby lidé měli prostor se 'opečovat', musí mít zajištěné základní stránky lidského bytí. Docházeli jsme také do Krajského asistenčního centra pro uprchlíky, kde jsme poskytovali psychologickou pomoc maminkám a jejich dětem, které utíkaly před válkou. Poskytovali jsme jim nejrůznější praktickou pomoc. Dětem jsme rozdávali hračky.“

TO 4: Jaké formy, metody, techniky, způsoby komunikace využíváte pro psychickou stabilizaci oběti na místě události a jaký je postup v případě, že tyto metody nevedou ke stabilizaci psychického stavu oběti?

„Postup bývá u pokaždé jiný. Například s ohledem na to, jestli je zasaženou osobou dítě, nebo dospělá osoba nebo na to, zdali se jedná o příbuzného, který o tragické události zatím neví a my jej jedeme vyrozumět anebo už o dané situaci ví a my jej takzvaně provázíme. Je těžké popsat jednotný přístup. U každé krizové intervence funguje něco jiného i v závislosti na reakci obětí. Nikdy nemůžeme dopředu stanovit, že máme přesně určený plán, jak budeme se zasaženými pracovat. Na krizové intervenci zkrátka neexistuje jediný balíček první pomoci, který můžete použít vždy. Jediné, co použít vždy musíme, je sto procent empatie. Interventů mimo psychology se ale nejvíce týkají práce se zasaženými v terénu. Zde platí jednoduché pravidlo. Dokud člověk není nebezpečný sám sobě nebo okolí, necháme emoce ventilovat, ale staráme o bezpečí zasažené osoby. V tomto bývá občas mylná představa okolí, které často špatně snáší pohled na takové emoce a má za to, že když přijedeme na místo, naše práce je právě tyto emoce krotit. Naší snahou není emoce brzdit, ale reflektovat je a starat se o vytvoření bezpečného prostředí, kde si tyto emoce může zasažený člověk v uvozovkách dovolit. Používáme techniku aktivního naslouchání, dále se staráme o jeho biologické potřeby, pokud upadne do stavu hyperventilace, používáme techniky práce s dechem, kdy např. dýcháme společně s osobou (na tři doby nadechujeme a na tři doby zadržíme dech a na tři doby společně vydechujeme). V tomto případě je vhodné dech korigovat, aby tělo neupadlo do stavu šoku. Dále používáme techniky provázení. Člověk bývá často zahlcen a mívá tunelové vidění, většinou není schopen na sto procent vnímat, co mu říkáme, ale ve většině případů vnímá, že je vedle jeho boku někdo, o koho se může opřít, není v situaci sám. Další podstatnou věcí je, že pomáháme předat osobě důležité informace od policie, provázíme osobu tím, jaký bude další postup, doprovázíme ji k různým úkonům. U znásilněných například doprovod na gynekologii. U dětí používáme samozřejmě jiný slovník, k dispozici máme dětské knihy, zaměřené na tematiku truchlení, plyšáky. V poslední době bohužel velmi často jezdíme i na krizové intervence do škol po sebevraždě spolužáka, ty nám statisticky v posledních dvou letech velmi vzrostly. Na konci minulého roku jsme skoro každý měsíc jeli na jednu. Tyto intervence mají diametrálně odlišný charakter, jsou skupinové, funguje zde tzv. skupinová dynamika. Po sebevraždě žáka nás většinou kontaktuje škola sama, asi už

o nás vědí, není to sice naše primární náplň práce, nicméně když např. vidíme, že škola nemá vlastního školního psychologa, snažíme se jim vyjít vstříc. Intervence na školách probíhá opravdu velmi specificky a hodně záleží na tom, jestli už spolužáci o události vědí, takže jdeme udělat vlastně takový debriefing anebo jim situaci jdeme oznámit. Když už o tom vědí, má intervence podobu vzpomínání na zemřelého, snažíme se s dětmi dělat rituály, které jsou k truchlení velmi důležité. Píšeme pro zemřelého dopis, zapalujeme svíčku, vzpomínáme na něho, povídáme si o něm, vytvoříme soukromé pietní místo atd., snažíme se odpovědět na různé otázky, které děti napadají a zároveň se snažíme otevřít důležité téma sebezpečí. Hodně se s dětmi bavíme o tom, jestli se mají na koho obrátit, když se necítí úplně dobře, jestli to mají s kým sdílet, tvoříme s nimi krizový plán, předáváme kontakty na Linku bezpečí atd. V případě, že o tom ještě nevědí, se snažíme více do situace zapojit třídní učitelku, kterou proškolíme tak, aby to dětem byla schopná oznámit. Toto by měl vždy oznamovat člověk, kterého děti znají, my jsme pro ně přeci jen cizí lidé a mohou k nám být nedůvěřiví. Pak jsme tam pro ně k dispozici jako první psychická pomoc, tam většinou na nějaké velké rituály ještě není čas, protože děti jsou v šoku a potřebují tu informaci hlavně zpracovat. Většinou si s kolegyní rozdělíme role, jedna může odpovídat na otázky, které děti přirozeně mají a jedna doprovází děti, kterým se např. přitíží. Co je ale důležité je to, že se snažíme do škol dorazit co nejdříve, abychom zamezily nějakým velkým fámám a vzniku dezinformací, které si přirozeně začnou žít takovým vlastním životem. Odpovídáme vždy popravdě, ale jen na ty otázky, na které známe odpověď. A taky hodně spolupracujeme s učitelským sborem. Jednak provázíme např. ředitele školy, jak dále postupovat vůči informovanosti ostatních rodičů a jednak se staráme o celý učitelský sbor, který je situací obvykle taky hodně zasažený, těm nabízíme individuální sezení po skončení hlavní intervence s dětmi. Krizová intervence by ideálně měla vést ke stavu stabilizace, vždy bychom měli poškozené opouštět ve chvíli, kdy jsou stabilizováni a nejlépe je předáváme do rukou příbuzných. Občas se situace může zkomplikovat tím, že se jedná o osobu, která může mít nějaké zdravotní komorbidity, například jedeme vyrozumívat starší paní, která se léčí se srdíčkem. V těchto situacích dopředu vyrozumíme záchrannou službu, kterou informujeme, že se na danou krizovou intervenci chystáme a pokud by bylo nutné, poprosíme záchrannou službu o součinnost. Obecně ale záchranku nevoláme, pokud není stav život ohrožující, snažíme se o to, aby u lidí nastoupily vyrovnávací strategie postupně a přirozeně, ne o to, aby se zamedikovali.“

TO 5: Jsou pro Vás některé typy intervencí těžší než jiné?

„Za mě jsou opravdu velmi náročné všechny intervence, které se týkají dětí. Dodnes mám před očima např. krizovou intervenci u rodičů malé holčičky, která tonula v bazénu, nevypadalo to dobře, ale lékaři odvedli úžasnou práci a holčička nehodu přežila. I mezi intervencemi se občas najde šťastný konec a tento mezi ně rozhodně patří. Bohužel ne vždy jsou konce pozitivní, nedávno jsem byla na krizovou intervenci po náhlém úmrtí kojence, a jak jsem již zmínila, velmi nám vzrostl počet sebevražd u dětí. Tyto intervence jsou náročnější hlavně z pohledu toho, že i ve Vás tyto příběhy rezonují, tím, že se jedná o ty nejzranitelnější, tak o to víc. Musíte umět zacházet hlavně se svými vlastními emocemi. Dokážu si představit, že náročné by bylo intervenovat u člověka, kterého znáte. V tomto případě je na místě povolat nezainteresovaného intervenanta.“

TO 6: S jakými reakcemi, popřípadě zpětnou vazbou se setkáváte od obětí vůči Vaší intervenci?

„Veskrze jsou osoby poškozené rády, že na místě mají člověka, který jim pomáhá přežít kolikrát nejtěžší chvíle jejich života. Občas se setkáme i s popřením situace, kdy se např. stalo, že nás paní, za kterou jsme jeli vyrozumívát po úmrtí syna, nechtěla pustit do bytu, protože jí bylo zřejmé, že jí neneseme dobré zprávy, a snažila se přijmutí informace jakkoliv oddálit. Jsou to všechno smutné případy, v tomto případě nás tyto reakce nemůžou zaskočit, i takto může vypadat reakce člověka na krizové situace. Velmi často se mi stává, že jsem s poškozenými v kontaktu ještě nějakou dobu po události, málokdy se jedná o jednorázové setkání. Jeden tatínek, kterému utonul syn mi od té doby každoročně s blížícím se „výročím“ tragické události posílá děkovné zprávy, vždy je to prostor na to, zjistit, jak se rodinám dále daří. Od jedné paní, kterou jsem intervenovala po nešťastné události v rodině, zase pravidelně dostávám přání k Vánocům. Je to milé. Často pozůstalí interventům děkují za jejich práci. Pravda je, že na toto interventi vlastně často nevědí, jak reagovat. Člověk tuto práci nedělá kvůli vděku, ale kvůli tomu, že vidí, že tato práce má smysl.“

TO 7: S jakými navazujícími organizacemi?

„Nejčastěji se jedná právě o poradny Bílého kruhu bezpečí. Ty jsou určeny obětem, pozůstalým a svědkům trestných činů. Poskytuje pomoc právní, psychologickou,

emocionální, morální a poskytuje pomoc i obětem neoznámených trestných činů. Služby Bílého kruhu bezpečí fungují bezplatně, nestranně a diskrétně.“

TO 8: Jaký význam má z Vašeho pohledu krizová intervence poskytovaná Policií ČR pro oběť trestného činu nebo mimořádné události?

„Troufám si říct, že velký. Tím, že se pomoc dostane oběti bezprostředně po události, snižujeme míru dopadu trestného činu na oběť a tím i snižujeme možnost rozvoje posttraumatické reakce nebo sekundární viktimizace ze strany orgánů činných v TŘ.“

TO 9: Jak vnímáte policejní krizovou intervenci v celém systému pomoci obětem trestných činů v ČR a mimořádných událostí?

„Myslím, že krizová intervence obětem trestných činů je v ČR velmi dobře zavedena, v současnosti na každém krajském ředitelství v ČR nyní funguje tým speciálně proškolených krizových interventů z řad policistů a psychologů, kteří zajišťují nepřetržitou péči o oběti trestných činů. Celorepublikově se o rozvoj práv obětí trestných činů postarala forezní psycholožka a soudní znalkyně docentka Čírtková, která se velmi zasadila o to, aby se o těchto věcech mluvilo. Spolupracujeme i s ostatními složkami integrovaného záchranného systému. Nejvíce asi s hasiči, kteří mají také své psychology. Pokud se k nám dostane oběť, u které vnímáme, že potřebuje následnou péči, hledáme pro ni vhodnou formu dlouhodobější pomoci. V těchto chvílích dobře fungují krizová centra, poradny Bílého kruhu bezpečí, poradny pro rodiny s dětmi, dětská centra, kliničtí psychologové, terapeuti, probačně mediační služba, ale i kaplani. Jsem moc ráda, že se máme na koho obracet, ačkoliv dnes je čekací doba na následnou péči otázka několika měsíců. V tomto vnímám celou situaci jako alarmující a naprosto nedostatečnou z hlediska zajištění kapacit psychologů.“

TO 10: Vnímáte přítomnost policejního krizového intervenanta na místě události, jako důležitou pomoc pro ostatní policejní složky případně složky IZS?

„Ano, tím, že se intervent aktivně věnuje oběti, mají kolegové z výjezdové skupiny více prostoru na to, aby se mohli soustředit na svou práci. To platí i pro ostatní záchranné složky. Se všemi složkami se vždy snažíme aktivně spolupracovat. Občas je ale díky tomu těžké oscilovat mezi rolí intervenanta a policejní rolí. Toto si musíme hlídat, nikdy tam nejsme za stranu vyslýchajících, ale naslouchajících.“

TO 11: Jak vnímají krizovou intervenci ostatní policisté?

„Většinou se setkávám s dobrými reakcemi. Z části je to tím, že se obklopuji lidmi, kteří to vnímají podobně, spousta kolegů si nás váží pro to, co děláme, a berou nás tak, že jim na místě můžeme pomoci. Na druhou stranu občas se setkám s poznámkami typu: 'Za nás takové věci nebyly a vždycky to nějak dopadlo. Myslím, že takové komentáře jdou většinou od lidí, kteří si krizovou intervenci nikdy nezkusili, anebo naopak zkusili, na místě proběhlo pouze vyrozumění, ale bližší péče o pozůstalé neproběhla, protože tuto práci zkrátka nemůže dělat každý čili se může jednat o obrannou reakci člověka, který se takových věcí obává a tím pádem danou práci shazuje.'“

TO 12: Jaká rizika s sebou přináší výkon krizové intervence pro oběť?

„Pro oběti jsme vždy poslové špatných zpráv. Napadá mě, že vždy, když se s námi uvidí, byť v jiném kontextu, událost se jim připomene, vybaví. Dále mě napadá, že pokud se například jedná o ženu po znásilnění a dosah za krizovou intervencí drží muž, může se stát, že oběť intervenanta nebude chtít, jednou se stalo, že intervent, který jel k oběti po znásilnění, byl velmi podobný pachateli, to pak samozřejmě řešíme individuálně.“

TO 13: Jaká rizika s sebou přináší výkon krizové intervence pro policejního krizového intervenanta?

„Intervent nikdy dopředu neví, co jej čeká, do jaké rodiny se dostane nebo s kým se na místě bude bavit. Jednou se dokonce stalo, že z člověka, o kterého interventky pečovaly, se později během vyšetřování stal vrah. To je bohužel realita práce krizového intervenanta. Nicméně z dalších hledisek mám na mysli např. možný rychlý syndrom vyhoření, přeci jen se říká „co nehoří, nevyhoří“, většina interventů, se kterými jsem se měla možnost v životě setkat, jsou lidé, které spojuje jedna věc – zapálení pro pomoc druhým. Je nutné, aby o sebe intervenanti pečovali, aby na sebe nezapomínali, to je vlastně to primární. Dokud nebudu mít dostatek energie já, nemůžu ji poskytnout ostatním. Překročení hranic je další z velkých rizik, a to jak pro stranu intervenanta, tak pro stranu intervenovaného. Občas se stane, že vás klienti vnímají (v uvozovkách) jako záchránce. Intervent naslouchá, je tady a teď, zajímá se o vás, vaše potřeby, zajišťuje pocit bezpečí, znovunabytí kompetencí. Dokážu si představit, že se může stát i to, že se oběť do svého intervenanta např. zamiluje a může to být i naopak. Tyto hranice si vždy musíme hlídat a být profesionální, pokud bychom např. vnímali neobvyklou náklonnost

ze strany klienta, je nutné toto maximálně reflektovat a nejlépe zajistit klientovi náhradní péči, abychom klienta nepoškodili. Zde se řídíme etickým kodexem interventů. Pokud by se taková situace stala interventovi, je dobré to zpracovat například na supervizích.“

TO 14: Jaká preventivní opatření využíváte proti syndromu vyhoření? Jaké možnosti Vám v tomto ohledu nabízí Policie ČR?

„U našeho krajského ředitelství je skvělé, že dosah za krizovou intervencí drží vždy dva interventů naráz, v tomto jsme trochu rarita mezi ostatními kraji, kde většinou jezdí po jednom. Jsme si sami sobě navzájem parťáky, navzájem se podržíme a je to skvělé i z praktického hlediska, kdy jeden se stará o bezpečnou jízdu na místo, zatímco druhý komunikuje s operačním a vedoucím výjezdu a snaží se zjistit co možná nejvíce informací, které se na místě dějí. Je to určitý druh prevence proti vyhoření, kdy s parťákem můžete danou intervencí probrat při zpáteční cestě domů. Někteří interventů už mezi sebou mají i rituály. Někteří se po cestě domů staví na kafe, někteří na párek v rohlíku, což je takový pomyslný předěl/rituál, kterým práci nechávají tam a domů jedou s čistější hlavou. Intervence se po ukončení musí hlásit na prezidiální linku, kde je jí oficiálně přiděleno identifikační číslo. Na lince pracují speciálně proškolení pracovníci, kteří se o vás zajímají, ptají se, jaká pro vás intervence byla a proberou ji s Vámi. Další možnost, kterou s většinou interventů aplikujeme, je to, že po intervenci přijdou za mnou a intervenci si probereme v soukromí, případně intervence probereme na společných poradách. V neposlední řadě poskytlo policejní prezidium díky norským fondům všem krajským ředitelstvím individuální i skupinové supervize. Individuálně pro psychology, skupinové pro interventů. Z vlastních zdrojů ke zvládnutí zátěže u mě dobře funguje sport, cestování, procházky, čas strávený s rodinou, přáteli a kontakt se zvířaty.“

TO 15: Jaká byla Vaše motivace stát se krizovým interventem?

„Motivace stát se krizovým interventem se bude asi trochu lišit u policistů, kteří ji dělají dobrovolně, a u nás psychologů, pro které je krizová intervence jednou z náplní práce. Já jsem chtěla dělat krizovou intervencí od samého začátku, co jsem nastoupila k policii. Ta práce mi dává smysl. Víc než práci ji beru jako poslání, které mě naplňuje.“

TO 16: Jakou formou a jak často jsou krizoví interventi školeni a dále vzdělávání?

„Interventi jsou vždy proškoleni před vstupem do týmu, jedná se o školení v rámci Policie ČR, školení je obvykle v rozsahu tří až pěti dnů. Interventi–koordinátoři musí absolvovat ještě komplexní výcvik v krizové intervenci, kdy jsme školeni každý měsíc 3 dny vkuse po dobu půl roku. Výcvik je opravdu intenzivní, zaměřen především na modelování situací. Tento konkrétní výcvik vede Děčko Liberec a za mě se zatím jedná o naprosto úžasnou zkušenost.“

TO 17: Spatřujete v současně nastaveném systému policejní krizové intervence nějaké nedostatky?

„Přestože Vám nejvíce zkušeností přinese až praxe, určitě bych byla za to, aby se interventi školili častěji i v průběhu svého působení v týmu, přeci jen se tím eliminuje možnost, že člověk ustrne na místě v zajetých stylech, nabyde nové zkušenosti, ale také sebevědomí. Tím, že si situace bude modelovat, se bude cítit pevnější v kramflecích. Je to jako s každým jiným tréninkem, čím častěji se tréninku věnujete, tím jistější si pak v reálných situacích připadáte. Z pozice psychologa by bylo úžasné, aby se zvýšil počet psychologů na menších krajských ředitelstvích tak, aby se koordinátor krizové intervence mohl interventům a intervenci jako takové více věnovat. Na větších krajských ředitelstvích, kde je počet psychologů vyšší, se práce rozdělí mezi všechny psychology a koordinátor se tak může věnovat veskrze pouze krizové intervenci, toto na menších ředitelstvích není možné, což může vést k rychlému přetížení psychologů a nemožnosti intervenci více rozvíjet, propagovat ji.“