



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra radiologie, toxikologie a ochrany obyvatelstva

Bakalářská práce

Potřeby zvyšování psychologických kompetencí pracovníků IZS, návrh vzdělávacích aktivit.

Vypracovala: Klára Vašátková, Dis.
Vedoucí práce: PhDr. Libor Pytel

České Budějovice 2015

Abstrakt

Bakalářská práce se orientuje na potřeby zvyšování psychologických kompetencí pracovníků integrovaného záchranného systému a následně na návrh vzdělávacích aktivit. Snaží se vystihnout problematiku v celé její celistvosti.

Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Teoretická část je utříděná do jednotlivých podkapitol, kterých je celkem osm. První část práce se týká teorie kompetence, je zde charakteristika a definice kompetence a také její třídění a dělení. Následující podkapitola se zabývá mechanismy psychické adaptace na zátěžové situace, se kterými se pracovníci IZS mohou při výkonu své práce setkat. Takovými obrannými mechanismy jsou útok, únikové obranné reakce – popření, potlačení a vytěsnění, fantazie, racionalizace, regrese, identifikace, substituce a rezignace.

Další podkapitola je orientována na fungování psychiky v zátěžových situacích a na její jednotlivé fáze jako je především fáze aktivizace, fáze zvládnutí psychické zátěže a fáze důsledková. V podkapitole policejní stres je zmínka o psychické zátěži při vyšetřování násilné trestné činnosti, kde jde o extrémní mrtvoly, smrt dítěte nebo smrt za tragických okolností. Dále je pozornost věnována psychologickým důsledkům použití střelné zbraně, pracovnímu stresu policistů a zvládnutí stresových situací v policejní praxi. Psychohygienu pracovníků IZS popisuje odolnost pracovníků IZS vůči zátěžovým situacím, také ochranu psychického zdraví těchto pracovníků a v neposlední řadě také syndrom vyhoření. Burn-out syndrom je dále charakterizován z hlediska jeho projevu a fází.

Práce zároveň nabízí jednoduchý přehled o možnostech psychologické péče o pracovníky IZS a účinných prostředcích k předcházení posttraumatickým stresovým příznakům u osob pracujících v IZS. Hlavní možností předcházení je krizová intervence - odborná metoda práce s člověkem v situaci, kterou prožívá z vlastního pohledu jako zátěžovou, případně ohrožující. Jsou zde uvedeny také jednotlivé principy krizové intervence. Další možností je supervize - poradenská metoda, která napomáhá pracovníkům v jejich profesním rozvoji, směřuje ke zvýšení jejich profesionality.

Samostatná podkapitola se orientuje na komunikaci s lidmi a její pravidla. Podrobněji jsou rozpracovány zásady jednání s duševně narušenými jedinci, zásady

jednání s obětí trestného činu, také jednání se sebevrahem, komunikaci se seniory, zásady sdělování nepříjemné zprávy a komunikaci s agresorem.

Posední podkapitola teoretické části se týká krizové komunikace, tedy komunikace se zasaženými osobami a specifík krizové komunikace v bezpečnostních sborech – Policie České republiky, Hasičského záchranného sboru České republiky a Zdravotnické záchranné služby.

Výzkumná část začíná kapitolou Cíle práce, kde jsou stanoveny tři základní cíle, kterých má práce dosáhnout. Prvním cílem je charakteristika vzdělávacího systému Policie České republiky – základní odborná příprava a možnosti následného dalšího vzdělávání. Je zde zmínka o Etickém kodexu Policie České republiky, kterým se mají všichni policisté řídit.

Následujícím cílem je charakteristika vzdělávacího systému italské policie, která je rozdělena do tří modulů - bezpečnost a obrana, zbraně a jejich oprávněné použití, doprava a dopravní předpisy. Součástí vzdělávání policistů v Itálii je také speciální modul, který se dále dělí na pět podmodulů - komunikace mezi policistou a občanem nebo skupinou občanů, komunikační proces, neverbální komunikace, komunikační problémy a řízení úzkosti a stresu.

Posledním cílem je návrh vzdělávacích aktivit, který byl vytvořen na základě komparace vzdělávacích systémů policie ČR a Itálie. První je zaměřen na komunikaci – nácvik složitých komunikačních situací pomocí modelových situací a také výcvik čtení neverbální komunikace. Druhý návrh se týká zvýšení vzdělanosti policistů v oblasti etnických rozdílů mezi osobami žijícími na území České republiky. Posledním návrhem je edukace policistů v oblasti znakového jazyka – základní znaky pro počáteční komunikaci a domluvu se sluchově postiženými občany. Tyto návrhy mohou být použity pro praxi policejního vzdělávání.

Klíčová slova: komparace, základní odborná příprava, vzdělávací programy, syndrom vyhoření

Abstract

This bachelor thesis focuses on the need to increase the psychological skills of integrated rescue system workers and then to the proposal of educational activities. It is trying to describe the issue as a whole.

The work is divided into theoretical and research part. The theoretical part is organized into eight individual subsections. The first part concerns the competence theory; there is a description and definition of competence and its classification and division. Next section deals with the mechanisms of psychological adaptation to stressful situations which employees of IRS (Integrated Rescue System) may experience. Such defense mechanisms are offensive, defensive reactions escape - denial, repression and displacement, imagination, rationalization, regression, identification, substitution and resignation.

Another section is focused on mental functioning in stressful situations and at different steps as all above phases of activation, stages of coping with mental stress and consequential phase. In the subsection about police stress is mentioned psychological stress in the investigation of violent crime, especially with extreme corpses, death of a child or death under tragic circumstances. Attention is also paid to the psychological result of firearm use, police work-related stress and coping with stress in police practice. Mental health workers of IRS describes the resistance of integrated rescue system workers to stressful situations, also protect the mental health of these workers and, ultimately, burnout syndrome. Burn-out syndrome is further characterized in terms of its expression and phases.

The work also provides a simple overview of psychological care intended for IRS workers and effective means for the prevention of post-traumatic stress symptoms in people working in the IRS. The main options to prevent the crisis intervention - professional method of working with people in a situation they experienced from their perspective as stressful or threatening. It also contains various principles of crisis intervention. Another option is supervision - counseling method that helps workers in their professional development, aims to increase their professionalism.

A separate sub-chapter focuses on communication with people and its rules. Principles of dealing with mentally disturbed individuals, principles of dealing with victims of crime, also dealing with a suicide, a communication with the elderly, the principle of communicating bad news and communication with aggressors are elaborated in detail.

The last subchapter of the theoretical part concerns the crisis communication, communication with affected persons and the specifics of crisis communication in the security forces - the Police of Czech Republic, Fire and Rescue Service of the Czech Republic and Emergency Medical Services.

The research part begins with chapter objectives of the thesis, which sets out the three main goals. The first goal is to characterize the educational system of the Police of the Czech Republic - basic training and the possibility of subsequent training. It includes a mention about the Code of Ethics of the Police of the Czech Republic, which is a standard for all police officers.

The next purpose is to characterize the educational system of the Italian police, which is divided into three modules - security and defense, weapons and their legitimate use, transport and traffic regulations. The education of police officers in Italy comprises special modules, which are further divided into five sub-modules - communication between the police officer and a citizen or group of citizens, the process of communication, nonverbal communication, communication problems and the management of anxiety and stress.

The final objective is the design of educational activities, which was created based on the comparison of educational systems Police and Italy. The first focuses on communication - communication training complex situations using model situations and training of reading nonverbal communication. The second proposal concerns the increase in the education of police officers in the field of ethnic differences between people living in the Czech Republic. The last proposal is the education of police officers in sign language - the basic features for initial communication and understandings with hearing impaired people. These designs can be used for the practice of police training.

Key words: comparison, basic training, educational programs, burnout syndrome

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 11. 8. 2015

Klára Vašátková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat svému vedoucímu bakalářské práce PhDr. Liborovi Pytlovi za odborné vedení, cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a za pomoc při zpracování této práce. Mé poděkování patří též Prap. Martinovi Bouškovi, inspektorovi OO PČR Trutnov za spolupráci při získávání údajů pro výzkumnou část práce.

Obsah

1	TEORETICKÁ ČÁST	13
1.1	Kompetence.....	13
1.2	Mechanismy psychické adaptace na zátěžové situace	14
1.2.1	Útok	14
1.2.2	Únikové obranné reakce	15
1.3	Fungování psychiky v zátěžových situacích	17
1.3.1	Fáze aktivizace.....	17
1.3.2	Fáze zvládnání psychické zátěže	18
1.3.3	Fáze důsledková.....	18
1.4	Policejní stres	19
1.4.1	Psychická zátěž při vyšetřování násilné trestné činnosti	20
1.4.2	Psychologické důsledky použití střelné zbraně	21
1.4.3	Pracovní stres policistů	23
1.4.4	Zvládnání stresových situací v policejní praxi	23
1.5	Psychohygiena pracovníků IZS.....	24
1.5.1	Odolnost vůči zátěžovým situacím	25
1.5.2	Ochrana psychického zdraví pracovníků	26
1.5.3	Syndrom vyhoření.....	27
1.6	Psychologická péče o pracovníky IZS	30
1.6.1	Krizová intervence	33
1.6.2	Supervize	35
1.7	Komunikace s lidmi	37
1.7.1	Pravidla jednání s lidmi	37
1.7.2	Zásady jednání s duševně narušenými jedinci	38
1.7.3	Jednání s obětí trestného činu	40
1.7.4	Jednání se sebevrahem.....	42
1.7.5	Sdělování nepříjemné zprávy.....	43
1.7.6	Komunikace se seniory	45
1.7.7	Komunikace s agresorem.....	45
1.8	Krizová komunikace	46
1.8.1	Komunikace se zasaženými	47
1.8.2	Specifika krizové komunikace v bezpečnostních sborech.....	48
2	VÝZKUMNÁ OTÁZKA A METODIKA VÝZKUMU	50
2.1	Výzkumná otázka.....	50
2.2	Metodika	50
3	VÝSLEDKY	52
3.1	Charakteristika vzdělávacího systému Policie České republiky	52
3.1.1	Možnosti dalšího vzdělání	56
3.2	Charakteristika vzdělávacího systému italské policie.....	61
3.3	Návrh vzdělávacích aktivit.....	66
3.3.1	Nácvik komunikačních dovedností.....	66
3.3.2	Etnické rozdíly	69
3.3.3	Edukace policistů v oblasti znakového jazyka	71

4	DISKUZE	72
4.1	Charakteristika systému italské policie	72
4.2	Charakteristika systému české policie	72
4.3	Porovnání vzdělávacího systému u policie v České republice a Itálii	74
4.4	Zhodnocení využití získaných poznatků v praxi.....	78
4.5	Zhodnocení využití komparační metody.....	80
4.6	Zhodnocení výzkumné otázky	80
5	ZÁVĚR.....	81
	SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	82
	SEZNAM TABULEK	87
	SEZNAM PŘÍLOH.....	88

Seznam použitých zkratek

ČR Česká republika

IZS Integrovaný záchranný systém

KŘP Krajské ředitelství policie

MU mimořádná událost

MV Ministerstvo vnitra

PČR Policie České republiky

PIP Posttraumatická intervenční péče

SPIS Systém psychosociální intervenční služby

TPP Týmy posttraumatické péče

VPŠ Vyšší Policejní škola

ZOP základní odborná příprava

ZZS Zdravotnická záchranná služba

Úvod

Policisté, ale i pracovníci dalších složek IZS se při řešení mimořádné události stále častěji setkávají s agresivními lidmi, což jim ztěžuje a znesnadňuje jejich práci na místě události. Přibývá osob neochotných komunikovat nejen s policisty při výslechu a vyšetřování, ale i s hasiči nebo lékaři RZP na místě události, i když je to nezbytné pro řešení dané situace. Z toho důvodu je důležité, aby tito příslušníci složek IZS byli pravidelně školeni a vzděláváni, jak tyto krizové situace zvládat a přitom dodržovat etický kodex a legislativní normy.

Lidé, kteří pracují v oblasti pomáhání jiným lidem, jsou často vystaveni dlouhodobě silné zátěži a tlaku. Proto je velice důležité, aby příslušníci IZS neustále zvyšovali svoji psychickou odolnost a dodržovali vlastní psychohygienu, tak aby u nich nedošlo k psychické poruše. Supervize nebo krizová intervence může být právě pro pracovníky v pomáhajících profesích nesmírně důležitá.

Zasahující pracovník, vstupuje neustále do osobních vztahů s jinými lidmi, kterým se snaží pomáhat, ne vždy se však setkává s pochopením a vděčností svých klientů, cítí se vyčerpaný a často bezmocný. Tyto problémy, které nejsou pomáhajícími reflektovány a řešeny, se mohou promítat i do kolegiálních vztahů na pracovišti a také do fungování celé organizace.

Cílem první části bakalářské práce, tedy teoretické části, je definovat s jakými zátěžovými problémy a krizovými situacemi se pracovníci IZS během své práce setkávají a jak by na ně měli optimálně reagovat, tak aby dodrželi etický kodex a nedošlo k narušení jejich osobnosti. Dále jak v těchto krizových situacích komunikovat s postiženými a poškozenými osobami, které mohou být agresivní. V neposlední řadě také, možnosti a způsoby udržování vlastní psychohygieny a způsoby vedoucí ke zvýšení psychické odolnosti v krizových situacích, aby se u nich neprojevil syndrom vyhoření.

Výzkumná část je naopak zaměřena na systémy vzdělávání policistů v České republice a Itálii, k tomu je zvolena kvalitativní metoda Komparace dvou metodických vzdělávacích systémů specifikace vzdělávání pracovníků IZS v České republice a vybrané zemi Evropské unie, tedy konkrétně v Itálii. Systém vzdělávání policistů

v České republice a Itálii je zde popsán a navazuje na něj návrh optimálních vzdělávacích aktivit pro policisty. Tyto mnou navržené vzdělávací aktivity pak mohou být použity v praxi a zakomponovány do systému policejního vzdělávání.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Kompetence

Termín „kompetence“ pochází z latinského výrazu *competens*, tj. vhodný, příhodný, náležitý. V Právním kontextu, kde je termín často používán, se kompetencí rozumí schopnost chápat a jednat rozumně a uváženě. V americkém slovníku sociální práce je kompetence definována jako schopnost plnit požadavky povolání nebo další odborné požadavky.¹

Kompetence v sociální práci pak zahrnuje zvládnutí vzdělávacích i zkušenostních požadavků, které jsou demonstrovány absolvovanými diplomovými zkouškami a schopností realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachovávaní hodnot a dodržování etického kodexu profese.²

Britská organizace NCVQ (National Council for Vocational Qualifications), která se rozsáhle zabývá rozvojem vzdělání založeném na kompetencích v různých povoláních, definuje v roce 1988 kompetenci takto: *Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klient.*¹

V češtině, jednat kompetentně je chápáno jako, jednat odpovědně a se znalostí dané věci a problematiky. Být kompetentní tedy znamená, mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat, doslovně tedy být způsobilý, oprávněný.³

Jedná se o celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat.

Kompetence je trs znalostí, dovedností, zkušeností i vlastností, který se projevuje v určitém úseku chování.⁴

1.2 Mechanismy psychické adaptace na zátěžové situace

Reakce člověka při prožívání zátěžových situací vychází z jeho předešlých zkušeností z minulosti. Jestliže přinášely alespoň nějaký pozitivní efekt, zafixují se a člověk má tendenci je v podobných situacích opakovat. Stanou se základem pro jeho obranné strategie, které mají trvalejší charakter.

Typický způsob reakce na zátěž je individuálně ovlivněn i dispozičně podmíněn typem temperamentu a mnohými dalšími faktory, např. úrovní inteligence. Projeví se zde i sociokulturní zkušenost, každá společnost určité obranné strategie preferuje a jiné potlačuje.

Cílem obranných reakcí člověka je obnovení, resp. uchování psychické pohody a rovnováhy. Obranné strategie vycházejí ze dvou základních, fylogeneticky velmi starých mechanismů, kterými je únik a útok. Nadřazenost určité varianty nebývá náhodná, ale vychází ze zkušenosti i osobních dispozic každého jedince.⁵

1.2.1 Útok

Útok je aktivní obranou, tedy obecnou tendencí nějakým způsobem s ohrožující a nepřijatelnou situací bojovat. Člověk může útočit přímo na předpokládaný zdroj ohrožení, anebo se zaměřit na náhradní objekt. Agrese může být také obrácena i vůči sobě samému, může se projevit verbálním sebeobviňováním a urážením, v krajním případě až suicidálními pokusy. Patří sem i sklon ke zvýšené až nadměrné aktivitě, která s aktuálním problémem nějak souvisí.

Agresivita má vrozený základ, ale její intenzita a forma jsou osvojené během života. Z tohoto důvodu ji lze ovlivnit prostředím a psychologickými prostředky. Agresivita složí k rozvoji a formování osobnosti a plní ochrannou a adaptivní funkci, kterou si hájíme svou psychickou a fyzickou integritu.¹⁰

Mechanismem odvozeným od agresivního chování je i tendence k upoutávání pozornosti, k sebeprosazení. Toto bývá realizováno odlišným a nápadným chováním či extravagantní úpravou zevnějšku, což je popisováno jako reakce na zkušenost citové deprivace, kdy se určitý typ lidí brání takovým chováním, které vyvolává alespoň negativní emoce, když už nemůže vyvolat pozitivní.⁵

1.2.2 Únikové obranné reakce

Úniková reakce nastává, jestliže se jedinec snaží zbavit ohrožující situace, kterou nedovede řešit jiným, lepším způsobem, s nímž se nedovede vyrovnat. Jedinec uniká buď změnou svého postoje k takové situaci, hledáním podpory u druhých, nebo rezignací na uspokojení.⁵

Popření

Člověk se brání tím, že přijímá jen takové informace, které pro něho nejsou ohrožující a omezující. Například nemocný člověk svou chorobu popírá a odmítá a chová se i nadále stejně, jako když byl zcela zdravý. Fakt nemoci i omezení, která jsou s ní spojena, odmítá a nepřijímá. Popření může vyústit až patologický charakter.

Člověk musí změnit své postoje i chování tak, aby přesně odpovídaly jeho představě, a tím přestávají být přiměřené skutečnosti.⁵

Potlačení a vytěsnění

Probíhají v oblasti vlastního vědomí. Člověk má tendenci zbavit se pocitů, pohnutek a myšlenek, které mu jsou subjektivně nepříjemné a nepřijatelné. Vytěšňovány jsou např. nežádoucí pocity, ambivalentní emoce apod. Vytěsněné, nepřijatelné obsahy vědomí se projevují i nadále, ale již v nějaké zastřené, pozměněné podobě, v které nevyvolávají u jedince tak intenzivní pocit napětí či ohrožení.⁵

Fantazie

Funkci obrany může plnit i fantazie pomáhající nahradit nesnesitelné zážitky jinými, které jsou uspokojující, přestože nejsou reálné. Takový význam mívá i bájeví lhavost kdy si neuspokojený člověk vymýšlí příběhy, v kterých má atraktivní roli,

je statečný, úspěšný, oblíbený, milovaný. Tyto příběhy kompenzují jeho problémy, přestože ve skutečnosti tomu tak není.⁵

Racionalizace

Jde o pokus o zvládnutí zátěžové situace jejím logickým přehodnocením. Slouží k zastření příliš traumatizující situace tak, že ji vykládá přijatelnějším, i když zkreslujícím způsobem. Racionalizace poskytne subjektivně přijatelné zdůvodnění nějaké, jinak nežádoucí a nepřijatelné situace. Obranou může být i změna postoje, tedy z něho vyplývajícího chování.⁵

Regrese

Je únikem na vývojově nižší úroveň chování, přináší sebou větší potřebu závislosti na podpoře okolí. Regrese může přinést aktuální úlevu a pocit pomoci z okolí k dočasnému vyrovnání se se situací. Pokud by se zafixovala jako trvalejší postoj, mohla by mít vážnější důsledky nejen v oblasti sociálních reakcí, ale i pro osobnost jedince. K regresivním projevům dochází např. při těžké somatické chorobě, bývá důsledkem psychické traumatizace.⁵

Identifikace

Zahrnuje pokus o posílení vlastní hodnoty ztotožněním se s někým, koho lze z nějakého důvodu obdivovat. Jedinec si za těchto okolností připisuje žádoucí a výjimečné vlastnosti a úspěchy takové osoby či skupiny.

Identifikace posiluje sebevědomí, snižuje pocity nejistoty a méněcennosti. Může být výrazem přechodné či dlouhodobé neschopnosti vytvořit si přijatelnou individuální identitu. Důsledky přijetí takového obranného řešení mohou být sociálně nežádoucí. Obdivovaná skupina nebo osobnost, s nimiž se frustrovaný jedinec identifikuje, jej může vést až k asociální činnosti.⁵

Substituce

Jde o náhradu jednoho nedosažitelného uspokojení jiným, které se jeví jako dostupnější. Hledání náhradního cíle je obvyklou reakcí na frustrující překážku, která je považována za nepřekonatelnou. Takový přesun zcela neodstraní pocit frustrace, ale přispěje ke snížení intenzity zklamání a učiní situaci více snesitelnou.

Náhradní cíl nemusí být vždycky jen cílem sociálně žádoucím, může být jen snadno dosažitelný. Často jde o symbolickou substituci prostřednictvím peněz či věcí. Například člověk hromadí peníze, aby kompenzoval svou vztahovou neúspěšnost.⁵

Rezignace

Je výrazem takového postoje k obvykle dlouhodobé zátěžové situaci, který se uspokojení předem vzdává, protože je považuje za nedosažitelné. Vyjadřuje bezmocnost, pasivitu a apatii, odmítá jakékoli jiné řešení situace, i když je dosažitelné snadněji.

Jedinec se brání tím způsobem, že rezignuje na uspokojení těch potřeb, které daná situace zablokovala. Obranný efekt spočívá v tom, že když člověk nic neočekává, nemůže být zklamán z neúspěchu. Podobným řešením je izolace od situací, které by mohly působit traumaticky. Takový postoj obvykle vyjadřuje nevyrovnanost se situací, únavu a vyčerpanost.⁵

1.3 Fungování psychiky v zátěžových situacích

Psychickou rovnováhu jedince může narušit stres, který se může projevit subjektivně a objektivně pozorovatelným změnami v chování a prožívání. Tyto změny probíhají ve třech fázích.⁶

1.3.1 Fáze aktivizace

Dochází zde k mobilizaci psychických i fyzických možností daného jedince. Roste napětí psychiky, které je prožíváno subjektivně dle emociálního rozpoložení jedince – úzkost, zvýšená průbojnost. Jestliže jedinec předvídal nástup náročné životní situace, dochází u něj k „nažhakování“ k výkonu.

Jestliže zátěžová situace nastoupí náhle a neočekávaně, jedná se o orientaci v nepřehledné situaci. Objektivní fyziologické i subjektivní prožívání jsou závislé na tom, jak jedinec vnímá a hodnotí význam požadavků a tlaků situace. Přisoudí-li jedinec situaci malý subjektivní význam, psychika je aktivována minimálně a tedy nedochází k dostatečnému nažhakování k optimálnímu maximálnímu výkonu. Dezintegrující účinky

emocí na výkon mohou nastat při značném subjektivním významu situační stimulace, jestliže míra aktivace duševního potenciálu přesáhne optimální mez.

Propojený systém duševních procesů a fyziologických pochodů v organismu má za následek, že je obecná aktivace psychiky je propojena s mobilizací energetických zdrojů organismu zajišťujících připravenost na motorické svalové reakce. Dobré je, když k reakci svalů dochází, tedy proběhne očekávaná svalová aktivita. Nenásleduje-li fyzický výkon a ani náhradní odreagování jedná se o energetickou mobilizaci naprázdno, která může mít pro jedince škodlivé účinky. ⁶

1.3.2 Fáze zvládnání psychické zátěže

Navazuje plynule na fázi aktivizace. Dále pokračuje psychická aktivace a fyziologická energetizace a adaptační možnosti na stres dosahují maxima. Chování a prožívání jedince se dělí na dvě základní podoby.

Jestliže se jedinec orientoval na zvládnutí psychické zátěže, nastupuje postupné zklidňování a kognitivní procesy se uplatňují v plně rozvinuté, emocemi nenarušené podobě. Jedinec se soustředí na volbu optimálního řešení nebo na podání optimálního výkonu. Psychická aktivace a fyziologická energetizace jsou v souladu s požadavky situace, čímž se odstraňuje původní rozpor mezi počáteční a výchozí připraveností situaci zvládnout.

Další podobou chování a prožívání jedince je růst aktivace, který se projevuje především při orientaci na selhání v zátěži. Jedinec je paralyzován prožívanými emocemi (strach, obavy, odpovědnost), a postupně se vytrácí schopnost volní seberegulace (poruchy záměrné pozornosti), převládají mimovolní průběhy v kognitivních procesech, jsou narušeny myšlenkové operace a nejsou využívány obecné rozumové schopnosti. ⁶

1.3.3 Fáze důsledková

Plynule navazuje na fázi zvládnání zátěže. Může se také napojit na fázi aktivizace v případě, že je jedinec vznikem zátěžové situace traumatizován natolik, že k fázi

zvládnutí zátěže vůbec nedojde. Stává se zřetelným, zda jedinec situaci zvládl nebo jejím tlakům podlehl, a tedy došlo k psychickému selhání.

Tato fáze zahrnuje i procesy zotavování, které zabezpečují návrat jedince do psychicky rovnovážného stavu, kde se duševní dění vrací do obvyklých a běžných podob a průběhů. Mezi subjektivní příznaky patří vyčerpanost a únava, které mohou být kombinovány s pocitem uspokojení a radosti v případě zvládnutí náročné situace. Návrat do vyváženého psychického před stresového stavu nastává nastolením pocitu vnitřní duševní pohody a životní spokojenosti. ⁶

Popsané fáze zobrazují aktuální reakci jedince na stres. Účinky stresu jsou nejen momentální, ale mohou přetrvávat i dlouhodobě a navracet se do prožívání jedince i po delší době a tak ovlivňovat jeho chování a prožívání, což bývá označováno jako posttraumatická stresová porucha. Mezi symptomy této poruchy patří stále se opakující a vnucující se vzpomínky na událost, opakující se sny o zážitku a náhlé nezvladatelné pocity, že se traumatický zážitek bude znovu opakovat. Hlavní léčebnou metodou je psychoterapie. ⁶

1.4 Policejní stres

V policejní praxi se vyskytuje mnoho zátěžových situací spojených se stresem. Nadměrný stres patří k nejčastějším příčinám pracovní neschopnosti anebo předčasného odchodu z aktivní služby. Policisté však nejsou jedinou profesní skupinou ohrožovanou pracovním stresem se specifickými zdroji zátěže. Nadměrný stres se také týká příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky a zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby.

Pojem „policejní stres“ zahrnuje takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emočním a také fyzickým vypětím. Tento stres není důsledkem špatného psychologického výběru policistů ani produktem osobnosti (přecitlivělost).

Policejní stres musí být spojován s policistou, který :

- byl vybrán dle moderních výběrových procedur – získal lékařské a psychologické osvědčení
- je členem oddělení s jasnou diferenciací rolí, otevřenými kooperativními vztahy

- se během služby ocitl v situaci, která svými parametry překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti, narušuje emociální stabilitu a ve které jsou příznaky stresu častým jevem.⁶

1.4.1 Psychická zátěž při vyšetřování násilné trestné činnosti

Do pracovní náplně policistů ze specializovaných útvarů patří kontakt s násilnou nebo jinak tragickou smrtí. Jde tedy o činnost vyžadující psychickou odolnost. Obecně objasňování příčin úmrtí nepředstavuje stresovou situaci, která by vyhovovala definici policejního stresu. Tento stres vzniká až spojením s extrémními, mimořádnými charakteristikami vyšetřovaného případu, tedy teprve určité zvláštní okolnosti působí velmi tíživě. Tyto situace kladou na kriminalisty a vyšetřovatele zvýšené nároky a působí jako stresory. V těchto případech musí policisté vynaložit zvýšené úsilí k zvládnutí práce na místě zásahu a s tím spojené úkony, událost jim ulpívá v mysli, těžko se jim potlačují vzpomínky, vnucují se paralely k vlastnímu osobnímu životu, musí potlačovat pocity bezmoci, apatie a také se u nich objevují fyzické obtíže.⁶

Extrémní mrtvoly

Patří sem stresory, které vznikají po bezprostředním vnímání mrtvoly. Subjektivně jde o nepříjemné situace, ale mnohem náročnější jsou případy mrtvol ve stadiu rozkladu (zápach) a porušené a znetvořené mrtvoly.⁶

Smrt dítěte

Vyšetřování úmrtí dítěte je psychicky náročné samo o sobě, ať jde o případ komplikovaný či snadný. Vysoká stresovost těchto situací vyplývá lidské podstaty: smrt je spojena a patří ke stáří, neslučuje se s obdobím dětství, je krutá, surová a nepřirozená. Takovýto případ evokuje u policisty silné asociace na vlastní soukromý život. Vědomí toho, že neštěstí může potkat potomky ve vlastní rodině, posiluje empatické pochody, soucítění s postiženými rodiči je prožíváno jako pohnutí, bolest.⁶

Tragické okolnosti případu

Jedná se o komplex tragických okolností, které případu dávají krutou tvář. Případ získává individuální, lidský rozměr, vzbuzuje v policistech autentické pocity a jeho zvládnutí na profesionální úrovni se stává mnohem náročnější. Psychická náročnost pro jednající policisty není dána situací setkáním s mrtvým, ale pramení z kontaktu s pozůstalými. Stres navozuje napětí mezi soucitem a nemožností reálné pomoci věc napravit nebo změnit.⁶

Spadá sem také vyšetřování případů, kdy byla oběť policistům osobně známa (soused, příbuzný, známý). Vzniká konflikt rolí, ve kterém se proplétají pocity policisty jako soukromé osoby a jako profesionála. Oddělení těchto rolí je téměř nemožné.

Osobní zasaženost vzniká také v situacích, kdy mrtvý svým zevnějškem připomíná policistovi osobu blízkou, kdy se na základě asociačních pochodů do mysli vtírají paralely s vlastním životem.⁶

1.4.2 Psychologické důsledky použití střelné zbraně

Psychická stresová reakce, která následuje po použití střelné zbraně proti člověku bývá označována jako post- shooting trauma.

Nejdůležitější projevy a potíže:

- opakované prožívání události v mysli (opakující se noční můry, nutkavé vzpomínky na událost, úzkost při setkání s věcmi, které mají spojitost s událostí, náhlé impulsy chovat se tak, jako při události);
- vyhýbání se podmětům připomínající kritickou událost (úporná snaha vyhnout se myšlenkám na událost, vyhnout se činností připomínajícím kritickou událost, neschopnost rozpomenou se na důležité kritické děje události, pocit izolace, ztráta životních cílů do budoucnosti);
- nervová labilita (porucha spánku, záchvaty vzteku, přecitlivělost, poruchy koncentrace).

Když policista postřelí či zastřelí jiného člověka, anebo přihlíží, jak dochází k násilnému usmrcení jeho kolegy při policejním zásahu, vždy jde o skutečnost, která přesahuje rámec běžné lidské zkušenosti a tím představuje enormní psychickou zátěž. Je

samořejmě individuálně odlišné jaké důsledky bude mít tento stres na chování a prožívání konkrétního policisty.

Predispozice k postsresové reakci mají především policisté vědomě usilující o potlačování přirozených citových reakcí, tedy ti, kteří nedávají najevo svoje city a kteří hrají roli tvrdého a nekompromisního strážce zákona.

Stresová událost bortí základní životní iluze, které každý jedinec potřebuje k normálnímu, zdravému a plnohodnotnému životu. Jde o narušení:

- iluze nezranitelnosti či nesmrtelnosti (náhlý zásah do tělesné integrity aktivuje vědomí konečnosti vlastní fyzické existence);
- iluze kontroly či vlastní omnipotence (krizový zážitek zahubí přesvědčení, že vlastním přičiněním lze vyřešit každou situaci bez setkání se smrtí).⁶

Jako typické příznaky post- shooting reakce patří projevy:

- zvýšená přecitlivělost na nebezpečí
- obavy z budoucích situací – strach ze selhání
- problémy s legislativou, normami, předpisy a nadřízenými
- konflikty s rodinou, známými a přáteli
- zneužívání alkoholu a medikamentů
- podrážděnost
- suicidální myšlenky
- problémy v sexuální oblasti.

Hlavním výstupem psychologického zkoumání postsresové reakce po použití střelné zbraně bylo zavedení psychologické péče o policisty, kteří použili střelnou zbraň proti jinému člověku. Jedná se o opatření, které nabízí policistovi pomoc v tíživé profesionální i osobní situaci. Hlavním cílem je podpora policisty při vyrovnání se s prožitou krizí a pomoci mu událost pochopit dříve než se u něj začne projevovat nejistota a pochybnosti o sobě samém. V průběhu psychologické péče získává také informace o post- shooting traumatu a o typických reakcích na tuto variantu policejního stresu.⁶

1.4.3 Pracovní stres policistů

Nejvíce stresogenními jsou hodnoceny situace, kdy policista musí jednat s agresivními osobami a také vedení spisové agendy. Na nejnižších příčkách stresových zátěží se objevilo použití střelné zbraně a zákaz nebo omezení dovolené. Výzkum také prokázal, zvýšená frekvence výskytu určité činnosti může být stresorem. Závažnost určité stresové činnosti není prostým násobkem povahy zátěže a četnosti jejího výskytu při výkonu profese.⁶

Profesionální situace se může stát stresorem jen tím, že se vyskytuje často a její opakování je subjektivně prožíváno jako velice nepříjemné. Pro mladého policistu může být zatýkání nebo pronásledování podezřelého vozidla adekvátním a stimulujícím profesionálním úkonem bez přítomnosti stresu. V průběhu policejní služby, kdy se tytéž úkoly vyskytují často, může dojít k přehodnocení a bývají spojeny s negativními zkušenostmi. Činnosti a situace zpočátku hodnoceny jako stimulující, postupně ztrácí charakter výzvy a mění se na stresory.⁶

1.4.4 Zvládání stresových situací v policejní praxi

Lze rozlišit dva způsoby zdolávání stresu:

Obranné mechanismy patří k defenzivnímu přístupu jedince k situaci, která se jeví jako těžko řešitelná a současně ohrožující vlastní sebeúctu, sebehodnocení a sebevědomí. Probíhají jako bezděčné pokusy o zvládnutí situace tím, že ji transformujeme tak, aby byla přijatelná a neohrožovala naše sebepojetí. Překrucování situace si však jedinec neuvědomuje. Jedná se o iluzorní zpracování situace v mysli, které je bezděčné a spontánní. Příkladem mohou být vlastní chyby a nedostatky, které připisujeme druhým lidem, aniž bychom měli nad tuto skutečnost náhled.

Každý jedinec preferuje jiné obranné mechanismy, které odpovídají jeho osobnosti. Obranné mechanismy lze charakterizovat jako ustálené dispozice k příznačnému chování jedince v zátěžových situacích. Někteří jedinci se mohou chovat věkově nepřiměřeně a primitivně (regrese), jiní předkládají rozumné důvody pro nedůstojné a nesprávné chování (racionalizace) nebo unikají do fantazie nebo nemoci. Funkci

obránného mechanismu může plnit i autoagresivní chování, kdy jedinec řeší zdánlivě či skutečně neřešitelnou situaci agresí proti sobě samému.

Strategie zvládání stresu zahrnují účelné a uvědomované cesty zvládání životních obtíží. Jde o složitý myšlenkový pochod, ve kterém se jedinec rozhoduje pro určité řešení a osobní postoj k tíživým událostem. Směřují k hledání zdrojů vnitřní duševní síly.⁶

Tabulka č. 1 Strategie zvládání stresu

STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU	
Krátkodobé	Dlouhodobé
<ul style="list-style-type: none"> • Práce s dechem • Voda • Pohyb • Vnitřní monolog • Odklon pozornosti jinam • Čas 	<ul style="list-style-type: none"> • Správná životospráva • Plánování • Kontrola a změna přístupů vyvolávacích stres • Analýza a osvojení si přístupů k řešení stresu • Rozvoj zálib a zájmů • Kognitivní přerámčování • Pravidelná tělesná činnost a pohyb • Mezilidské vztahy a komunikace • Rozšiřování schopností, dovedností, kvalifikace, kompetence • Relaxační techniky a cvičení

Zdroj: VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

1.5 Psychohygienu pracovníků IZS

Psychohygienu je ochrana duševního zdraví. Jedná se o systém vědecky propracovaných pravidel a rad, které slouží k udržení, prohloubení či znovuzískání duševního zdraví.⁷

Součástí duševní hygieny by měl být trvalý aktivní přístup k sobě samému i prostředí, s cílem dosáhnout dobré pracovní výkonnosti, fungujících sociálních vztahů a subjektivní spokojenosti. Pokud je péče o duši zanedbávána, objevuje se celá řada

nežádoucích příznaků. Duševní hygiena má zásadní význam pro zdravý a plnohodnotný život každého jedince.⁸

Cílem psychohygieny by mělo být dosažení rovnováhy mezi prací a soukromým životem, rozvoj profesní identity, vybudování realistického sebevědomí, zachování zájmu o práci při současné péči o své psychické i fyzické zdraví.⁹

Duševní hygiena významně souvisí se systémem hodnot. Je nutné si ujasnit priority, a nezbytné se naučit odlišovat důležité od nedůležitého, zbytečné od potřebného a podstatné od nepodstatného. Zvažovat hodnotu svých činností, významnost jednotlivých úkolů, stejně jako čas strávený nad nimi. Rozhodující význam má samozřejmě dobré rodinné zázemí a vztahy, které jsou zdrojem vnitřního klidu a hrají zásadní roli v prevenci neuróz. Kromě opory poskytují také dostatečný prostor pro společné sdílení pracovních dojmů, zážitků, radostí i starostí. Zdrojem radosti a potěšení jsou rovněž zájmy a záliby, které odvádějí pozornost od myšlenek na práci.

Klíčový význam má i sebevýchova, jejíž součástí je sebepoznávání. Zaměřit se na pozorování svých myšlenkových pochodů, registraci vlastního jednání, prožívání emocí i příčin, které je vyvolávají. Náleží sem i umění zvládat zlost, obavy, strach, utrpení, bolest, pocity méněcennosti či viny. Důležitou součástí psychohygieny je komunikace. Nejde jen o správné porozumění druhých, ale též o umění adekvátně se vyjadřovat a tvořivě řešit konfliktní situace.⁸

1.5.1 Odolnost vůči zátěžovým situacím

Odolnost vůči zátěžovým situacím je možné posilovat pomocí osvojení si různých technik a postupů, které redukuje zátěž. Krátkodobé strategie jsou zaměřeny na okamžité snížení stresu a k tomu jsou využívány jednoduché techniky jako prohloubení dechu, zvýšený pohyb, odklon pozornosti k jiné činnosti.

Dlouhodobé strategie sloužící ke snížení úrovně zátěže zahrnují správnou životosprávu, plánování času, systematické řešení problémů, rozvoj zálib a relaxační cvičící techniky.⁷

1.5.2 Ochrana psychického zdraví pracovníků

Lidé zasahující při mimořádných událostech zasluhují vyšší pozornost a následnou péči v oblasti psychohygieny. Je důležité, aby u těchto osob nedošlo k syndromu vyhoření a dalším zdravotním rizikům. Záchranářské práce při mimořádných událostech naše přesvědčení konfrontuje o vlastní bezpečnosti, kontrole nad světem, možnosti předvídat situace a vlastní ochraně. Setkání s utrpením druhých nás může i obohatit, zamíchat nám žebříček hodnot, změnit naše postoje a návyky.

Psychika krizových manažerů, záchranářů a dalších zasahujících osob a odborníků na duševní zdraví se zaměřením na mimořádné události se opírá o stejné mechanismy jako psychika ostatních lidí. Zástupci pomáhajících profesí jsou většinou odolnější než zbytek populace, ale bývají extrémním situacím vystaveni mnohem častěji a jsou tedy ohroženi negativním působením akutního i chronického stresu. Opakovaně zpracovávají zážitky z traumatizujících situací a hrozí jim emoční vyhoření. Často tyto osoby mají rodinné problémy, zdravotní obtíže nebo nadměrně konzumují alkohol. Neobvyklý není ani dřívější odchod ze zaměstnání, než by museli.

Dr. Jeffrey T. Mitchell zavedl metody psychologického defusingu a debriefingu, které jsou založeny na strukturovaném skupinovém rozhovoru a poskytují možnost ventilovat myšlenky a pocity a sdílet strategie, jak se vyrovnávat se zásahem. Používají se bezprostředně po akci, musí je vést speciálně vyškolení profesionálové a jejich cílem je ošetřit a uzavřít zážitky, aby pracovníky IZS neobtěžovaly a neomezovaly v budoucnosti, jedná se tedy o prevenci obtíží v budoucnu.⁷

Defusing a debriefing jsou založeny na kolegiálním sdílení zážitků z akce a jsou určeny pouze pro profesionály, kteří se účastnili akce. Nejdůležitější je naprostá diskrétnost informací, které se všichni účastníci zavazují.

Většina lidí se s jednorázovou zátěžovou situací dovede vyrovnat sama, případně s podporou rodiny nebo kolegů. Jestliže však jsou tyto osoby vystavovány extrémní zátěžové situaci opakovaně, může u nich dojít ke snížení psychické odolnosti a rozvoji psychosomatických obtíží. Z toho důvody by pomáhající profese, které jsou vystavování nadlimitní zátěži měli dbát na adekvátní přípravu, ale i na preventivní psychologické ošetření.⁷

1.5.3 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření, označovaný „ burn-out syndrom“ je soubor typických příznaků objevujících se u pracovníků pomáhajících profesí jako důsledek nezvládnutého pracovního stresu.¹⁰ Burnout, označující selhávání v dané pracovní profesi na základě vyčerpání v důsledku nárůstu pracovních nároků od okolí nebo jedince samého.¹²

Je charakterizován jako totální emoční vyčerpání, které je v rovině psychické, tělesné i sociální reakcí na psychickou zátěž při práci. Typickým projevem je únava a vyčerpání při pomýšlení na práci, snížení pracovní výkonnosti a pocit „ nemožnosti jít dál“. Lidé trpící burn-out syndromem pociťují ztrátu naděje na zlepšení, depresivní nálady, podrážděnost a přecitlivělost. Příznaky je vyhýbání se sociálním kontaktům, odcizení se sobě samým a bezohledný přístup práci i životu.⁷

Dle Finemana vyhoření představuje stav emočního a tělesného vyčerpání s nedostatkem zájmu o práci a nízkou důvěru v druhé, depersonalizaci, odsuzování sebe samého, nízkou pracovní morálku a hluboký pocit selhání.²⁶

Psychické příznaky týkající se kognitivních funkcí – jedinec ztrácí nadšení, není schopen plného pracovního nasazení a snižuje se míra zodpovědnosti v jeho počínání. K práci cítí nechuť a může mu být až lhostejná. Také může mít problémy se soustředěním a zapomínáním. Zaujímá negativní postoj nejen k sobě, společnosti, k práci a může unikat do světa své fantazie. Druhou skupinou psychických příznaků jsou projevy emocionální. Jedinec pociťuje sklíčenost a bezmocnost, je nespokojený, popudlivý a snadno tak u něj propukne agrese vůči jiným osobám.¹³

Druhou oblastí, do které se promítá syndrom vyhoření, je sociální oblast. Na úrovni mezilidských vztahů se vyhořelý člověk projevuje omezeným kontaktem jak s kolegy, i s klienty a jejich příbuznými, toto se opět projevuje na efektivitě a výsledcích práce pracovníka. Práce například s problémovými osobami nebo řešení situací s nimi, je neochotná, neangažovaná a pracovník vlastně nemá zájem pomoci. Tento člověk se tím stává konfliktním a to jak v práci, tak i v soukromí.¹²

K tělesným příznakům patří projevy chronické únavy, jedinec je rychle unavitelný a cítí, že nemá dostatek energie na svou každodenní činnost. Objevuje se zvýšená potřeba spánku, který je však nekvalitní a po probuzení se člověk necítí odpočatý, únava

ho nepřechází, jak je tomu po klasické fyzické únavě například z manuální práce nebo sportu. Jedinec často trpí i svalovými bolestmi, tělesnou slabostí, častěji u něho propukají nemoci a také u něj může dojít k výkyvům tělesné hmotnosti.¹²

Pro prevenci syndromu vyhoření je vhodné do svých životních hodnot zařadit zdraví a tělesnou kondici, analyzovat a aktivně měnit situaci (cíle, schopnosti, okolnosti, potřeby, nerealistické představy a očekávání), udržovat si dobré mezilidské vztahy v rodině i na pracovišti, vzdělávat se a dbát o osobní rozvoj.⁷

Příčinou vzniku burn-out syndromu jsou nároky kladené na pracovníky při intenzivním kontaktu s lidmi. Náročnost představuje práce s lidmi, kteří jsou emociálně labilní, mají chování vybočující ze sociálních norem (devianti, lidé s psychózou), agresori.¹⁰

Cestou jak se vypořádat se syndromem vyhoření je využití situace k osobnímu růstu. Krize může přispět k přehodnocení priorit, identifikaci silných a slabých stránek a hranic, vybudování podpory, která bude v budoucnu působit preventivně proti vyhoření.¹⁰

Projevy syndromu vyhoření

Tělesné vyčerpání – chronická únava, vyčerpání, slabost. Osoby trpící syndromem vyhoření jsou náchylnější k úrazům a nemocem, trpí bolestmi hlavy, nevolností, napětím svalů, chronickou únavou spojenou s poruchami spánku. Často dochází ke změně stravovacích návyků a tím i tělesné hmotnosti. Nejčastějším řešením je únik pomocí alkoholu, cigaret, léků a jídla. Tyto metody mají pouze časově omezený účinek, přestanou působit a tím prohlubují vyčerpání a zoufalství.

Emociální vyčerpání – pocit bezmoci, beznaděje, ze kterých jedinec nevidí světlé východisko. Tento stav může vést až k propuknutí duševní choroby nebo sebevražedným myšlenkám. Vyhořelý člověk se cítí vyčerpaně, veškerou energii spotřebují na běžné každodenní činnosti. Osoby jsou podrážděni a velice nervózní. Rodina pro tyto osoby nepředstavuje zdroj energie a odreagování, ale jen další nároky.

Duševní vyčerpání – negativní postoje k sobě samému, k práci, vlastním úspěchům a okolí. Vyhoření směřuje k dehumanizaci – člověk přestává vnímat, že lidé okolo něj

se mohou cítit stejně. Pracovníci v pomáhajících profesích mohou své klienty vidět jako zdroje problémů.¹¹

Fáze vyhoření

Stadium nadšení – většina nových pracovníků v pomáhajících profesích si sebou přináší i velké naděje a nereálná očekávání, že práce naplňuje smysl života a nic jiného nepotřebuje. Rizikem je neefektivní vydávání energie, které je často spojeno s dobrovolným přepracováním.

Stadium stagnace - počáteční nadšení již ustává a práce se stává méně atraktivní. Pracovník slevuje ze svých očekávání a začíná pociťovat volnočasové aktivity s přáteli, rodinou. Těžiště je přesunuto na uspokojování chybějících potřeb.

Stadium frustrace – jedinec si pokládá otázky spojené s efektivitou a smyslem jeho odvedené práce. Často se objevují emociální i fyzické obtíže, problémy se vztahy na pracovišti i rodině.¹⁰

Stadium apatie – objevuje se, jestliže je pracovník v práci stále frustrován, nemá možnost to změnit a práci potřebuje z důvodu obživy. Apatie se projevuje pouze plněním náplně práce – ustoupení od přesčasů, striktní dodržování pracovní doby, vyhýbání se novým úkolům. Pracovník se snaží si místo udržet a příliš se nenamáhat.

Stadium intervence – jedná se o krok, který je reakcí na vyhoření a vede k přerušení koloběhu zklamání. Jedinec si udělá více času na soukromý život, dovolenou, koníčky, přátele. Obvyklé je i další vzdělávání pracovníků, z důvodu nového poznávání i zisku nové pracovní pozice. Intervence může znamenat nové definování vztahu k práci, klientům, spolupracovníkům, rodině a přátelům.¹⁰

Tabulka č. 2 Možné projevy lidí po traumatu

Možné projevy lidí po traumatu	
TĚLESNÉ PROJEVY	KOGNITIVNÍ PROJEVY (oblast myšlení)
<ul style="list-style-type: none"> • Nevolnost, zvracení • Hypertenze, bušení srdce, pocení • Bledost, zrudnutí, třes • Bolest hlavy, napětí svalů • Bolest kloubů • Bolest břicha, zažívací potíže • Únava, vyčerpání • Bolest na hrudi • Absence pocitu žízně a hladu 	<ul style="list-style-type: none"> • Noční děsy, tíživé sny • Vracející se myšlenky a vzpomínky na událost • Pocit „ že jsem se zbláznil/a“ • Poruchy soustředění • Potíže při řešení problémů • Výpadky paměti, zmatenost • Snížené vnímání, pocit odpoutání se od reality • Pocit ztráty bezpečnosti, jistoty • Pocit ztráty životních iluzí
BEHAVIORÁLNÍ PROJEVY	EMOCIONÁLNÍ PROJEVY
<ul style="list-style-type: none"> • Nespavost • Neschopnost odpočívat, relaxovat • Vysoká lekavost • Pokles pracovního výkonu • Snadná rezignace • Paradoxní chování, pláč • Vyhýbání se až izolace od společnosti • Mechanické a automatické chování • Ztráta zájmu o koníčky • Ztráta zájmu o sex, 	<ul style="list-style-type: none"> • Depresivní pocity, zármutek • Úzkost, strach • Hněv, vztek • Neklid, podrážděnost, netrpělivost • Pocit zahlcení • Pocit viny a studu • Euforické pocity a pocity bezmocnosti • Popření • Lhostejnost • Pocit odcizení se lidem • Přehnané úzkostné reakce • Ztráta pozitivních emocí

Zdroj : VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

1.6 Psychologická péče o pracovníky IZS

Krizové situace (přírodní katastrofy, nehody – požáry, letecká neštěstí, dopravní nehody) nebo úmyslná neštěstí (teroristické útoky, únosy) představují události, které překračují obvyklý rámec lidské zkušenosti. Proti negativním důsledkům na lidskou

psychiku plynoucích z těchto situací nejsou imunní ani členové profesionálních týmů jako jsou policisté, hasiči, zdravotníci.

Účinným prostředkem k předcházení posttraumatickým stresovým příznakům u profesionálních sborů je jednorázová psychologická intervence, která se uskutečňuje záhy po otřesné traumatizující události. Probíhá jako skupinové sezení s účastníky nasazených týmů, které vede odborně připravený psycholog. Hlavním cílem této intervence je odventilování přirozených prožitkových důsledků a citových odpovědí na trauma.⁶

Tabulka č. 3 Možnosti svépomoci

Možnosti svépomoci	
<i>Obtíže</i>	<i>Pomoc</i>
Fyzické:	
nevolnost	správná výživa a pravidelná strava
hypertenze	správná výživa a cvičení
bolest hlavy, svalové napětí	relaxace
Únava a vyčerpání	odpočinek, relaxace
bolest na hrudi	návštěva lékaře
Kognitivní:	
noční děsy, návrat vzpomínek na trauma	představa lepších vyústění
poruchy soustředění	přijmout je jako dočasný stav, dodržovat rutinní činnosti
ztráta paměti, zmatenost a potíže s řešením problémů	základy zvládnání stresu, časový plán
Emociální:	
deprese	přijmout je jako dočasný stav, mluvit s rodinou a přáteli, linky důvěry
úzkost, strach	relaxace, linky důvěry, pomoc psychologa
neklid a netrpělivost	odpočinek, relaxace, snížení nároků na sebe
zahlcení	vyjádřit pocity, časový plán, pomoc z okolí
pocit viny	sdílet pocity, odpustit sám sobě
zármutek	mluvit o něm, plakat a prožít smutek
popření	vyjádřit myšlenky, pocity
Behaviorální:	
nespavost	relaxace, cvičení
neschopnost odpočívat a relaxovat	cvičení, fyzická aktivita
zvýšená lekavost	přijmout, případně vyhledat pomoc profesionála při dlouhodobém trvání

Zdroj : VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9

1.6.1 Krizová intervence

Vymětal uvádí tuto definici krizové intervence: „*Výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. Komunikaci rizik můžeme pojímat jako klíčovou složku krizové komunikace. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika. Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení.*“⁷

Krizová intervence je odborná metoda práce s člověkem v situaci, kterou prožívá z vlastního pohledu jako zátěžovou, případně ohrožující. Hlavním cílem krizové intervence je zaměření na zvládnutí akutního problému a tím zpřehlednit prožívání zasažené osoby. Krizový pracovník podporuje zasaženého klienta v jeho kompetenci řešit problém aktivně a konstruktivně při využití vlastních sil a schopností.¹⁰

Pojem krizová intervence v sobě zahrnuje dvě základní sdělení - jde o určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Přístup krizového pracovníka je aktivní, spočívající z hlediska času v rychlém, až okamžitém zásahu. Krizová intervence má významný preventivní potenciál.¹⁴

Krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života, a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných ochranných mechanismů. Psychická krize patří k osobnímu růstu a zrání. Na psychickou krizi jako pozitivní mezník ve vývoji člověka se dá pohlížet v případě, že krize je včas rozpoznána a překonána, jestliže se jedinci dostane adekvátní podpory, příp. pomoci. V opačném případě může krize ústít v psychickou labilitu, poruchu zdraví, sociální dezorganizaci, což výrazně ovlivňuje kvalitu života a ohrožuje základní jistoty a hodnoty.¹⁵

V rámci krizové intervence existují více nebo méně jasně vymezené metody. Pregnantně vymezeným modelem je ”sedmistupňový model krizové intervence” podle

Robertse: 1. plánování a vedení zásahu, 2. navázání psychologického kontaktu a rychlé vytvoření vztahu, 3. určení závažnosti problému a jeho definování, 4. podpora vyjádření pocitů a emocí, 5. explorace minulých vyrovnávacích strategií a pokusů, 6. obnova kognitivních funkcí vytvořením akčního plánu, 7. vytvoření plánu návazné péče.¹⁶

Principy krizové intervence

Krizová intervence má své principy. Jednak se jedná o principy právní, a poté o principy ostatní.

Základní právní principy krizové intervence jsou :

- povinnost zachovávat mlčenlivost,
- povinnost ochrany osobních údajů,
- povinnost překazit trestný čin,
- povinnost zachovat lidskou důstojnost,
- povinnost zabezpečit kvalifikovanou právní pomoc.¹⁷

Krizová intervence vychází z individuálního charakteru krize, jejího časového omezení, zaměřuje se na řešení problému a na posilování klientovy kompetence. V pohledu krizové intervence je klient "celým" člověkem ve své bio-psycho-sociálně-duchovní kontinuitě. Tzn. že každá krize je zauzlením tělesného vývoje, individuálního životního příběhu a jeho rodinného, sociálního, kulturního a duchovního kontextu.

Z toho vyplývají i principy, kterými se krizová intervence řídí: princip dostupnosti (týká se informací o krizové pomoci, bezodkladnosti intervence, bezprahovosti intervence, příp. její mobilitou), princip individuality krize, princip komplexnosti péče, princip vnitřní bezbariérovosti a princip návaznosti.¹⁴

Pomoc by měla následovat okamžitě a měla by být snadno dosažitelná, aby se předešlo možným fyzickým a psychickým negativním komplikacím. Také by psychologická péče měla být kontinuální, aby mohl klient, který navázal kontakt s pomáhajícím pracovníkem s ním mohl pokračovat při řešení problému v budoucnu.

Krizová intervence by měla mít minimální cíle, nemá vyřešit všechny problémy klienta, ale pouze klientovi pomoci nahlížet na svoji situaci adekvátní způsobem tak, aby byl schopen sám hledat řešení své situace. Principy krizové intervence by také měly

zahrnovat biopsychosociální vazby klientových vztahů. To zahrnuje rodinu, partnera, přátele.

Pomoc by měla být aktivní, je třeba klienta podporovat a vybízet, ale v žádném případě ne s ním manipulovat. Důležitou roli také hraje prostředí, kde je poskytována pomoc, nesmí klienta omezovat ani ho ještě více stresovat.¹⁰

Mezi základní zásady komunikace na místě zásahu jsou zařazeny tyto (working dogs):

- zasažené osobě je potřeba navodit pocit bezpečí a jistoty (popsat, co bude následovat, jak se bude situace vyvíjet),
- volit co nejjednodušší a nejjasnější věty,
- důležité je zajistit tzv. 5T (teplo, ticho, tekutiny, transport, třídící prostředky) pokud je to možné,
- postiženému se nesmí lhát, vše více prožívá a každá lživá informace by mohla zapříčinit rozrušení,
- důležité je využívání verbální i neverbální komunikaci,
- uklidňování postiženého,
- komunikovat by měl s postiženým pouze jeden člen týmu,
- rozrušené osoby se musejí uzemňovat (polohovat je k zemi, opřít je o zeď, posadit je),
- pomoc se musí přizpůsobit každému klientovi zvlášť (brát ohled na osoby postižené tělesně, mentálně, zdravotně, ...).¹⁸

1.6.2 Supervize

Supervize je poradenská metoda, která napomáhá pracovníkům v jejich profesním rozvoji, směřuje ke zvýšení jejich profesionality v péči o klienty a další uživatele jimi poskytovaných služeb.²⁵ Významnou roli také supervize sehrává při prevenci syndromu vyhoření. Supervize je považovaná za standardní součást odborného růstu pracovníků v oblasti tzv. pomáhajících profesí.

Definice pro pojem supervize existuje široká škála. Pro příklad: Supervize je proces sloužící k pravidelné korekci profesionálního chování. Supervize je posilou, osvěžením a prevencí proti syndromu vyhoření.¹⁹

Definice dle Hesse zní : „ *Supervize je čistá mezilidská interakce, jejíž cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.*“²⁷ Loganbill definuje supervizi jako intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby.²⁸

Supervize je metodou řízení, vzdělávání a podpory. Pomáhá řešit konkrétní problémové situace, vznikající v silovém poli pracovník – klient – profesionální role – instituce.²⁰ Systematická pomoc ... při řešení profesionálních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému.²¹

Obecně supervize pomáhá získat nadhled. Li McDerment v manuálu pro manažery rozlišuje tři základní funkce supervize:

1. *Administrativní funkce*

- je orientována na stanovování cílů, priorit a hodnocení efektivity činnosti
- zaměřuje se na zvládnání objemu práce

2. *Vzdělávací funkce*

- orientována na profesionální zájmy pracovníků – učit se a odborně se rozvíjet.
- slouží ke zvládnání společenských požadavků i požadavků organizace, k zavádění nových přístupů k práci.

3. *Podpůrná funkce*

- poskytuje emoční podporu a umožňuje pracovníkům zvládat množství stresu spojené s prací.²²

Supervize tak slouží:

- k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace
- k prevenci syndromu vyhoření pracovníků
- k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti
- k účinnému zvládnání pocitů bezmoci a viny

- k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků.²³

Odborně prováděná pravidelná supervize je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření. Supervize by také měla poskytnout jiný pohled na vlastní práci, vytvořit prostor pro reflexi obsahu a procesu vlastní práce i dodat ocenění a podporu pracovníkům.²⁴

1.7 Komunikace s lidmi

Komunikace a jednání s lidmi patří k běžným každodenním činnostem pracovníků pomáhajících profesí. Z hlediska psychologie lze rozdělit komunikační situace na běžné a specifické. Běžné komunikační situace zahrnují drobné, psychicky nenáročné kontakty pracovníků pomáhajících profesí s občany, které probíhají za standardních situací a podmínek. Cílem této komunikace je podat informace, poradit, provést kontrolu či usměrnit nebo instruovat občany.

Specifické komunikační situace vyžadují vyšší psychologickou náročnost plynoucí z povahy jednání, jeho okolností anebo z aktuálního psychického stavu zúčastněných osob. Příkladem je komunikace operátora na tísňové lince, sdělování nepříjemných událostí (smrt blízké osoby), vyjednávání se sebevrahem nebo demonstrantem, výslech a komunikace s davem.⁶

1.7.1 Pravidla jednání s lidmi

Všeobecná pravidla jednání s lidmi jsou dána společenskou a profesní etiketou. Zvláštností v profesní etice policisty je, že mnoho způsobů jednání s lidmi je vymezeno právní nebo interní normou a je tedy předepsáno. Příkladem je úprava chování v zákoně č. 273/2008 Sb., Zákon o Policii České republiky ze dne 17. července 2008 v Hlavě III, §9-13.⁶

Žádná norma však nemůže stanovit návod obsahující všechny situace pro jednání s lidmi. Služební styk pracovníka v pomáhajících profesích je problém odborně-eticko-psychologický.

Tabulka č. 4 Hlavní zásady pro komunikaci s člověkem v krizi

HLAVNÍ ZÁSADY PRO KOMUNIKACI S ČLOVĚKEM V KRIZI
a) Komunikujte optimálně (soulad verbální a neverbální komunikace)
b) Komunikujte empaticky
c) Komunikujte strukturovaně a jasně
d) Komunikujte asertivně
e) Aktivně naslouchejte, co zasažený člověk potřebuje

Zdroj: VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

1.7.2 Zásady jednání s duševně narušenými jedinci

Policisté se při výkonu svého povolání i v soukromém životě mohou setkat s lidmi projevujícími se nápadným a abnormálním způsobem. Nelze ani vyloučit duševní potíže a poruchy mezi kolegy (neurotické příznaky, deprese, syndrom vyhoření).⁶

Mentální příprava na jednání

Duševní stabilitě pomáhá promyšlení události z hlediska nových zkušeností, které by mohly obohatit profesionální jednání policisty.⁶

Obecné zásady jednání s duševně narušeným jedincem

1. Pokud to jde nepoužívat násilí. Často je účinnější použít strategii překvapení. Paradoxní komunikace často pomáhá navazovat kontakt s duševně narušeným jedincem.
2. Vytvořit atmosféru důvěry. Berte svůj protějšek vážně a v komunikaci projevujte pochopení.
3. Zachovat si náhled na situaci. Určitý odstup a osobní distance zaručuje lepší zvládnání situace.
4. Nenechat jedince bez dohledu. Vhodné je přemístit osobu do prostředí bez přihlížejících diváků. Změna prostředí může pozitivně ovlivnit komunikaci s dotyčným jedincem.

5. Využívat informace získané osobou pro vlastní komunikaci. Ptejte se na podrobnosti.
6. Respektovat osobnost druhého v určitých mezích. Nenechte se manipulovat okolím. Dejte jasně najevo, co od svého protějšku očekáváte.
7. Pokuste se o nenásilné, situačně přiměřené vyřešení situace.
8. Neurčovat diagnózu. Důležité je přesně a jasně popsat nápadnosti chování (podstata, četnost, doprovodné okolnosti, určení zda se nejedná o intoxikaci).
9. Následná ověření. Zjistěte informace o životě a „osudu“ daného jedince.⁶

Zacházení s duševně narušenými v akutním stavu

Komunikace policisty s osobami s duševní poruchou může být velmi obtížná. Mezi hlavní příznaky patří poruchy myšlení, které mohou mít různou podobu:

- Téma viny (Jen proto, že dotyčná osoba existuje, vede se lidem zle.);
- Téma pronásledování (Všichni jsou proti mně, chtějí mě zničit.);
- Téma vztahovачnosti (Nic není náhoda.);
- Téma zhřešení či provinění (Protože se osoba provinila, ať už domněle nebo skutečně, dějí se nyní divné věci.);
- Dominantní myšlenky (celé prožívání se točí okolo nějakého tématu - zločin, moc, úspěch, sekty, party) .

Nápadné je chování, kdy dotyčný těžko navazuje kontakt, šeptá, mluví monotónně. Mohou se dostavit také emociální výkyvy, impulzivní a iracionální chování. Dotyční nereagují běžným způsobem na bolest a mohou vyvinout neobvyklou fyzickou či psychickou energii a sílu. Tyto málo srozumitelné projevy mohou u policisty vyvolat nedůvěru a napětí. Situace se může rychle vyhrotit, protože psychotik často nedovede rozlišit mezi přítelem a nepřítelem.

Policisté v těchto situacích reagují dvěma způsoby a to přepjatě nebo podceněním. U přepjaté reakce se používá síla v zájmu zachování vlastní i veřejné bezpečnosti. U reakce podceňující je zajištění vlastní bezpečnosti pocíťováno jako zbytečné nebo je ignorováno.

Obecně lze pro komunikaci policistů v náročných situacích doporučit: mluvit potichu, pomalu, jasně a srozumitelně. Není vhodné přemlouvání, vysvětlování a racionální argumentace. Je na místě defenzivním způsobem zjistit, co se honí jedinci hlavou. Akceptovat jeho bludná tvrzení, využít je při manévrování osoby k žádoucímu chování. ⁶

1.7.3 Jednání s obětí trestného činu

Jednání s obětmi je silně stresující nejen pro samotnou oběť, ale i pro vyslychající osobu. Sdělování nepříjemných zpráv, první kontakt s obětí nebo poškozeným patří mezi profesionální situace, kdy je nezbytné použít citlivý psychologický přístup. Doporučení pro vyslychající osoby jak jednat s obětmi zahrnují verbální, ale především neverbální komunikaci. ⁶

Psychologická doporučení v oblasti neverbální komunikace

- **Zrakový kontakt**

Může signalizovat podporu a povzbuzení. Oběti se často zrakovému kontaktu vyhýbají. Doporučuje se, aby vyslychající policista se o navázání tohoto kontaktu pokusil a přitom přímo a přirozeným způsobem hleděl oběti do očí a neuhýbal pohledem při kladení otázek. Navázání zrakového kontaktu zlepšuje komunikaci a kvalitu odpovědí oběti.

- **Postura**

Držení těla je nezbytné zejména u vyslychajícího policisty, když hovoří oběť. Bezděčné naklánění se a uhýbání trupem od oběti naznačuje odstup, nechť a averzi. Zcela vzpřímený postoj a vzpřímená hlava držená mírně vzad signalizuje neosobní jednání. Tyto prvky držení těla oběť silně vnímá a působí na ni nepříznivě.

- **Proxemika**

Vzdálenost mezi obětí a jednajícím policistou je taktéž důležitá. Neexistuje optimální prostorová vzdálenost mezi obětí a jednajícím policistou, záleží na konkrétní situaci a osobnosti zúčastněných avšak s rostoucí vzdáleností roste i pocit oficiálnosti

a neosobnosti jednání. Je vhodné se řídit reakcemi oběti a umožnit ji, aby si optimální vzdálenost zvolila sama.⁶

- Paralingvistika

Při jednání s obětí je třeba kontrolovat hlasitost, rychlost a rytmus mluveného projevu. Vhodné je mluvit tlumeným hlasem, pomalu a s přestávkami mezi otázkami, což působí dojmem trpělivosti a ohleduplnosti.

- Aktivní naslouchání

Je nezbytné zaujmout pozici poslušného posluchače, když hovoří oběť. Vhodné je použít shrnování a empatické mlčení, což působí dojmem zájmu o problém oběti.

- Shrnování

Jakmile osoba dokončí sdělení, posluchač zopakuje podstatné body a shrnutí dokončí otázkou typu: „Rozuměl jsem vám správně? Je to tak?“.

- Empatické myšlení

Mlčení vkládané do toku řeči může uklidňovat i znervózňovat. Na oběť obvykle působí uklidňujícím dojmem. Oběť je často zmatená a potřebuje čas, aby si urovnala myšlenky. Vyslychající osoba si musí tuto skutečnost uvědomit a tlumit tendenci přeformulovat otázku, v případě že oběť okamžitě neodpovídá.

- Osobní vyjadřování

Je vhodné nahradit úřední a neosobní formulace typu „Bylo by dobré“ nebo „Je stanoveno“ a za osobní formulace typu „Mám pocit“, „myslím si“. Osobní vyjadřování sebou nese pocit zájmu a účasti.

- Vyjádření samozřejmého

Jednající policista by měl sdělovat informace a sdělení, které považuje za samozřejmé. Jedná se o ujištění, že poškozené osobě nic nehrozí, že úkolem policie je ji pomoci. Takové výroky působí na oběť v silném emociálním rozrušení uklidňujícím dojmem. Policista může také předvídat a objasňovat věci, na které se oběti většinou ptají, tedy čtou oběti myšlenky. Čtení myšlenek oběti působí taktéž uklidňujícím dojmem a vzbuzují v ní dojem, že její reakce jsou naprosto běžné.

- **Vyjadřování pocitů**

Policisté jsou zavázáni k nestrannosti. Objektivní nestranný přístup policisty může vést ke sdělení osobních pocitů, kterými potvrzuje roli citlivého člověka. Výrok „je mi velmi líto, co se stalo“ usnadňuje komunikaci s obětí a přitom neporušuje nestrannost. Policista se často musí dotazovat na věci, které jsou pro všechny lidi nepříjemné. Konstatování této skutečnosti může usnadnit probírání těchto otázek – např. „Musím Vám nyní položit několik otázek. Zřejmě Vám to bude nepříjemné. Ani mě to není příjemné. Není jich však mnoho a budu postupovat šetrně“.⁶

1.7.4 *Jednání se sebevrahem*

Na prvním místě jsou organizační opatření k zajištění bezpečnosti sebevraha i zasahujících, přivolání lékaře a hasičů a získání informací k případu. Nejdůležitější roli hraje první kontakt a počáteční komunikace.⁶

Vodítka pro vstupní komunikaci na místě:

- Vybrat jednoho člověka, který povede rozhovor se sebevrahem.
- Dodržovat odstupovou vzdálenost od ohrožené osoby – překročení kritické vzdálenosti by mohlo vyprovokovat osobu k činu.
- Navázat kontakt, přestavit se, vytvořit důvěru pomocí neutrálních replik (nabídnout cigaretu). Klást otevřen a indirektivní otázky (co se stalo, jak vznikla tato situace). Být vnímavý vůči neverbálním signálům a verbalizovat je.
- Zachovat klid a rozvahu obzvláště, je-li sebevrah silně rozrušen. Čím je ohrožená osoba rozrušenější, tím silnější je její vůle k životu a naopak čím je sebevrah klidnější, tím nebezpečněji se situace může vyvinout.
- Vyhnout se vyhrožování, provokování, poučování, rozkazování, kritizování a produkování životních moudr. Není vhodné nabízet překotné příčiny a řešení a osobní hodnocení.
- Jestliže je kontakt stabilní, lze se ptát ofenzivněji (Co způsobilo krizi?). Je vhodné dělat pauzy v rozhovoru. Lze také formulovat konstruktivní návrhy – je důležitá nabídka podpory a zdrojů při řešení konkrétních problémů.

- Jestliže je sebevrah fanatistický, je možnost jeho ovlivnění slabá. Při otevřené a nepřiměřené agresi se obvykle jedná o psychické onemocnění nebo závislost. Důležité je zajistit vlastní bezpečnost.
- Hrozby se musí bát vážně. Má-li ohrožená osoba zbraň, je vlastní bezpečnost na prvním místě.⁶

První kontakt a komunikace v případě nebezpečné situace

Vyjednávání s nebezpečnou osobou se v policejní psychologii označuje jako „barikádové vyjednávání“. Patří sem například jednání v případě vězeňské vzpoury nebo situace se zadržováním rukojmích.

Při jednání se silně emociálními nebo alkoholizovanými osobami ohrožujícími okolí je nutné navázat kontakt a situaci stabilizovat, než dorazí specialisté. V těchto situacích je stres policistů na vysoké hladině, protože špatná komunikace může mít negativní následky. Vhodnější jsou indirektivní techniky.⁶

Obecné instrukce:

- Zacházet s pachatelem jak s rovnocenným partnerem a budovat spoje („Chceme situaci společně vyřešit“).
- Intelektově a jazykově se naladit na stejnou vlnu s pachatelem.
- Opakovat otázky, parafrázovat a aktivně naslouchat.
- Zařazovat technické problémy a poruchy v komunikaci („Neslyším Vás dobře ...“).
- Neomítat otevřené požadavky, ale upozornit na to, že vyjednaváč nemá kompetence o tom rozhodnout. Slíbit převedení požadavku na kompetentní místa a získat tak čas.⁶

1.7.5 Sdělování nepříjemné zprávy

K psychicky náročným úkonům v rámci policejní profese patří sdělování nepříjemných zpráv. Jedním z nejtěžších úkolů je vyrozumění o úmrtí. Nelze zcela odstranit zátěžový charakter této situace, ale je však možné policisty připravit na

přirozené zvládnutí. Každý policista je odkázán na vlastní empatické schopnosti vůči příjemci zpráv.⁶

Oznámení o úmrtí by měli policisté sdělovat osobně s lidským přístupem bez stylizace do role úřední osoby. K tomu je vhodné užívat obraty běžného jazyka. Vyrozumění o úmrtí je vhodné tlumočit ve dvou.

Sdělování nepříjemné zprávy o úmrtí je vhodné rozdělit do dvou fází:

1. Příprava na vyrozumění o úmrtí

- Před vlastním vyrozuměním je důležité objasnění otázek a získání k nim relevantních informací.
- Jaký je vztah mezi pozůstalým a zemřelým? Nejen formální vztah, ale i psychologické pouto. Pomocí těchto informací se lze připravit na situaci a vyhnout se nepříjemným překvapením.
- Jaké jsou poměry pozůstalého? Zvážit nutnost zajištění opory – nejdříve vyrozumět příbuzenstvo, přivolat lékaře.
- Přesvědčit se, že je totožnost zemřelého spolehlivě prokázána.

2. Zásady pro přiměřenou komunikaci s příjemcem zprávy

- Přesvědčte se, že mluvíte se správnou osobou? („Jste pan, paní...“).
- Zachovejte soukromí příjemce zprávy. Nesdělujte zprávu mezi dveřmi, požádejte o vstup do bytu. Omluvte se za neočekávané vyrušení. V případě, že je příjemce vyhledán na pracovišti, požádejte o nerušené prostředí.
- Zformulujete přímé sdělení nepříjemné informace. (Máme pro Vás smutnou zprávu, Váš manžel/ka se stal/a obětí dopravní nehody a na místě zraněním podlehl/a).
- Projevte svou účast a vyjádřete soustrast. Respektujte potřebu tělesného kontaktu pozůstalé osoby.
- Na dotazy odpovídejte trpělivě a pravdivě. Odpovědi na otázky, na které nelze z taktických důvodů odpovědět, je vhodné konstatovat, že tyto informace nejsou momentálně k dispozici. Sdělte je později.
- Aktivně naslouchejte, jestliže chce pozůstalý mluvit o zemřelém.

- Počítejte s dotazem, zda je mrtvého možno vidět jestliže pozůstalý nemusí oběť identifikovat. Pro normální průběh smutku a zpracování ztráty je důležité osobní rozloučení založené na kontaktu s mrtvým tělem. V případě, že je mrtvola znetvořená je vhodné pozůstalým vysvětlit, že si mají zachovat svůj obraz, jak mrtvého znali a zpřístupnit pohled je na nepoškozené části těla oběti. ⁶

1.7.6 *Komunikace se seniory*

Policista potkává muže i ženy mezi šedesátkou a sedmdesátkou potkává v mnoha situacích – jako pachatele trestných činů i přestupků, jako svědky i oběti, jako oznamovatele a žadatele i jako amatérské detektivy. Do kontaktu seniorů s policií přivádí řada překvapujících reakcí na události. Senioři jsou vysoce různorodou skupinou, že neexistují obecně platné postupy jak s nimi komunikovat, ale je třeba zvolit strategii uvažování.

Na vynucený či aktivně zvolený kontakt s policií reagují senioři individuálně. Obtížnost dobré komunikace a účinného jednání se seniorem v úředním styku spočívá z malé obratnosti a často nezájmu policistů přizpůsobit se tempu a stylu seniora. ⁶

V kontaktu se seniory je třeba respektovat zásady korektního a slušného vystupování a dát seniorům čas na vyjádření a správnou formulaci jejich sdělení. Je třeba vždy projevovat respekt a úctu ke starší osobě a také trpělivost. ⁶

1.7.7 *Komunikace s agresorem*

Komunikační techniky pro jednání s agresivní osobou jsou založeny na vědomém rozhodnutí pro otevřený, partnerský a nezaujatý postoj. Vzdáním se konfliktogenní role protihráče, nutíme protistranu k myšlenkové reorientaci. Člověk přemýšlející na vzniklou situaci není ovlivňován emociálně a klesá u něj i původní vyladění na spontánní a nepromyšlenou agresi vůči zakročujícím policistům.

Pro použití komunikačních technik tlumící agresi předpokládá u policistů sebeovládání, empatii a komunikační dovednosti jako psychologický prostředek k ovlivnění agresora.

Policisté v mnoha situacích musí jednat okamžitě, to je však nevhodné při jednání s agresorem. Základem pro správnou orientaci v problému je aktivní naslouchání. Kladením otevřených otázek lze odbourat afektivní vyladění protistrany a slouží jako prostředek zklidnění. Dotazování signalizuje agresorovi zájem o něj a ochotu zabývat se jeho problémy. Také v něm stimuluje prvky sebekontroly a sebeovládání, protože ho položené otázky nutí znovu a lépe formulovat to, co sděloval pod tlakem na počátku jednání. Soustřeďuje se na věcnost sdělení a tím zapojuje myšlenkový aparát.

Aby kladení otázek působilo uklidňujícím dojmem musí být otázky formulovány vhodně, aby tázanému umožnily volné vyjádření prožívaných citů. Široké otázky působí ventilačně pro emociální přetlak. Otázky mají stimulovat k dalšímu hovoru a předpokládá se obsáhlejší odpověď, ne jen ano-ne. Také při pokládání otázek je třeba kontrolovat sílu hlasu, zvýšený tón signalizuje agresi.⁶

1.8 Krizová komunikace

Psychologové, kteří se zabývají jednáním lidí za mimořádných událostí se shodují, že posttraumatická reakce zasaženého člověka je normální reakcí na extrémní zátěž.⁷ Pracovníci v oblasti krizové komunikace musí poznat, které emoce mohou zasažené osoby prožívat a kterými způsoby komunikace mohou tyto emoční reakce regulovat. Nejčastěji se jedná o strach o vlastní bezpečí i jiné (rodinu, známé, přátele). Zasažené osoby často také jednají agresivně, prožívají vztek, podrážděnost, bezmocnost, lhostejnost, odcizení, pocit viny a studu, úzkost a smutek.⁷

Tyto prožitky jsou normálními reakcemi na vzniklé neštěstí. Důležité je, že tyto reakce jsou pro člověka snesitelné, dočasné a s odstupem času odezní. Štětina uvádí, že psychická odolnost v místě katastrofy v čase kolísá. Předpokládá, že 50 – 70% osob bude zpočátku zmateno, 10 – 25% osob může podlehnout panice a pokusit se z místa uniknout pod vlivem sebezáchovy a 5 -25% osob zůstane klidných a rozvážných. Předpokladem také je, že psychická odolnost během prvních 5 minut klesá na 20% (přímý účinek katastrofy na psychiku), do 30 minut stoupá na 75% (uvědomění si, že člověk přežil). Do 24 hodin následuje opět pokles na 40% (zjištění materiálních ztrát

a zranění blízkých osob) a po 48 hodinách znovu roste na 60%. Během deseti dnů po katastrofě dosahuje psychická odolnost 80 – 90% původního stavu. ²⁹

Existuje rozdíl mezi emočními reakcemi běžné populace a bezpečnostními a zdravotnickými odborníky, kteří vlastní znepokojení potlačují jako neprofesionální. Toto potlačení však sebou může přinést kontraproduktivní jevy pro krizovou komunikaci, jako je netrpělivost, bagatelizaci a další obranné postoje, pasivní postoje a nedostatek empatie.

Profesionálové také pociťují strach, vnitřní paniku, zlost, vztek, vinu, depresi, nabuzení, stejně jako ostatní lidé. Součástí etických kodexů pomáhajících profesí je také držet emoce na uzdě, které by mohly negativně ovlivnit jejich práci, což bývá ještě silnější při zvýšeném stresu v průběhu mimořádné události. Pro průběh záchranných a likvidačních je to v pořádku, ale je nezbytné, aby jim jejich instituce poskytovala možnost ventilovat emoce po náročném zásahu, jde o psychologický debriefing, defusing pro prevenci psychologických poruch v budoucnu. ⁷

1.8.1 Komunikace se zasaženými

V rámci komunikace s postiženými osobami mimořádnou událostí, je třeba si s těmito osobami vytvořit vztah plný důvěry. Zasaženým osobám je nutné dát najevo trpělivost, nespěchat a neskákat jim do řeči a nenaléhat na ně při zjišťování informací ohledně jejich potřeb a zjišťování příčin mimořádné události. Vhodné je projevovat zájem, pochopení, soucit a vnímavost a také tyto osoby verbálně i neverbálně povzbuzovat k hovoru.

Důležitá je i práce s tichem, umět mlčet a dělat přestávky během hovoru. Není dobré brzdit emociální projevy poškozených, pláč a smutek, vedou k sebezotavení. Zároveň je také důležité, aby zasahující drželi své vlastní emoce na uzdě a nezahltili jimi ostatní. Pocity a projevy zasažených osob jsou normální a oprávněné reakce na neštěstí a jeho následky, je vhodné jim to sdělit.

Pro podporu zasažených je užitečné probrat s nimi možnosti svépomoci a vlastní postupy a strategie, které obecně lidem pomáhají při překonávání překážek plynoucích z extrémní zátěže. ⁷

1.8.2 Specifika krizové komunikace v bezpečnostních sborech

Komunikace pracovníků v bezpečnostních sborech se často týká vyhrocených situací, krizí a mimořádných událostí.⁷

Policie ČR

Zaměstnanci a příslušníci Policie ČR používají krizovou komunikaci při rutinním řešení případů i na úseku krizového řízení. V rámci PČR vznikl systém Posttraumatické intervenční péče a Anonymní telefonní linka pomoci v krizi. Tyto služby tvoří součást psychologické péče o příslušníky bezpečnostních sborů a řeší podporu lidem zasaženým mimořádnou nebo krizovou situací.⁷

Posttraumatická intervenční péče (PIP) je určena policistům a jejich rodinným příslušníkům. Speciálně vyškolení interventi PIP z řad policistů, občanských zaměstnanců PČR a MV ČR, policejních psychologů a duchovních poskytují pomoc v případech prožití zátěžové situace v souvislosti s výkonem služby či v případech prožívané zátěže v osobním, rodinném a pracovním životě. Členové týmu PIP jsou připraveni poskytnout policistům specifické informace, potřebnou podporu, pomoc či zprostředkovat další odbornou péči (i mimo rezort).³⁰

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí. Linka je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce. Rezortní linka důvěry vznikla v roce 2002 při Policejním prezidiu ČR jako rozšíření psychologické podpory příslušníkům Policie České republiky a Hasičského záchranného sboru České republiky s tím, že její služby mohou stejně tak využívat i občanští zaměstnanci rezortu MV ČR a blízké osoby příslušníků a zaměstnanců. Doplňuje další psychologické služby v Policii České republiky, např. systém posttraumatické intervenční péče.³⁰

Hasičský záchranný sbor ČR

V rámci systému poskytování posttraumatické péče jsou v jednotlivých krajích zřizovány tzv. Týmy posttraumatické péče. TPP je skupina odborně připravených příslušníků nebo zaměstnanců HZS, kteří v případě potřeby poskytují jak svým kolegům, tak lidem zasaženým mimořádnou událostí, podporu a pomoc zaměřenou na zmírnění následků traumatizující události, která může negativně ovlivnit jeho další výkon služby.³¹

Zdravotnická záchranná služba

Krizová komunikace ve zdravotnictví při MU má poskytovat nejdůležitější a nejpotřebnější informace, motivovat vhodné postupy a podporu na straně veřejnosti, podporovat atmosféru zvládnutí situace, posilovat spolupráci a vzájemnou pomoc, snižovat úzkost a další negativní emoce a zachraňovat životy.⁷

Informování a posilování připravenosti, vzájemná pomoc a účelné chování má v rámci krizové komunikace působit preventivně i při řešení následků MU. Resort zdravotnictví a jeho jednotlivé útvary pro vztahy s veřejností má za úkol hledat cesty ke zvýšení odolnosti a snížení zranitelnosti obyvatel.⁷

System psychosociální intervenční služby (SPIS), nabízí psychosociální podporu zdravotníkům, pracujícím v oboru, a to především v oblasti urgentní péče. K dispozici je však všem zdravotníkům, a to jak přednemocniční, tak i nemocniční praxi. System má především preventivní charakter, tedy informuje, edukuje, napomáhá vytvoření odolnosti proti psychické zátěži, vede k pochopení a přijetí reakce na náročnou situaci, přispívá k normalizaci stresové reakce, seznamuje s vhodnými způsoby adaptace na stres a psychickou zátěž.³²

2 VÝZKUMNÁ OTÁZKA A METODIKA VÝZKUMU

2.1 Výzkumná otázka

Jsou metodické vzdělávací systémy pracovníků IZS ve vztahu k vybrané zemi v Evropské unii srovnatelné? Převažují spíše kvantitativní nebo kvalitativní hlediska?

2.2 Metodika

Práce bude zpracována formou komparace vzdělávacího systému policie v České republice a Itálii a na základě tohoto srovnání vznikne návrh na optimální vzdělávací aktivity pro policisty.

Komparace (z lat. *comparare*) znamená srovnávání, přirovnávání, porovnání objektů za účelem stanovení jejich shodných nebo rozdílných znaků. Metoda komparace patří mezi obecné teoretické metody, které nevycházejí primárně z empirických zkušeností či měření, ale jsou všeobecně přijímány jako univerzální teoretické postupy vědecké práce. Jedná se o velmi rozšířený výzkumný přístup ve společenskovědním výzkumu.

Srovnání je jednou z nejpoužívanějších vědeckých metod práce. Umožňuje stanovit shody a rozdíly jevů či objektů. Při srovnávání se zjišťují shodné či rozdílné stránky různých předmětů, jevů, úkazů či ukazatelů. Srovnávací kritérium může být vymezeno věcně, prostorově nebo časově. Na základě komparace lze vyslovovat vědecké závěry, nicméně není to vědecká metoda nevyvratitelná a samotnou komparaci nelze použít jako přímý vědecký důkaz.

Pro srovnávání je nutné, aby srovnávané jevy měly stejnou kvalitu, stejný obsah, stejné položky a stejnou náplň. To předpokládá i formální shodnost jednotlivých ukazatelů.

Princip metody srovnávání spočívá v tom, že skutečný jev srovnáváme vždy s určitou srovnávací základnou. Tuto základnu bereme za normu pro hodnocení. Tak můžeme posoudit zkoumané jevy v jiném časovém období nebo v jiném ekonomickém objektu. Srovnávání samo vyjadřuje rozdíly určitých jevů, nevyjadřuje však závislost a vztahy. Ke zjištění závislosti mezi jednotlivými jevy je na základě srovnání nutná

analýza srovnávaných, jevů a jejich znaku. Srovnávání tedy na jedné straně vyplývá z předchozí analýzy a je jí vymezeno, na druhé straně tvoří východisko pro následný výsledek, který je podrobnější.

3 VÝSLEDKY

3.1 Charakteristika vzdělávacího systému Policie České republiky

Pro oblast vzdělávání je v rámci modelu kvality řízení vyjádřeno motto: „*policista je vybaven potřebnými znalostmi a dovednostmi pro kvalitní a profesionální službu občanům. Policista je plně (náležitě) kvalifikován pro profesionální výkon služby (znalosti, dovednosti, postoje, kompetence)*“.³³

Dnem 1. 1. 2007 nabyl účinnosti zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků Policie České republiky, který mimo jiné nově velmi přesně vymezuje, jaký stupeň vzdělání je nutný pro konkrétní pracovní zařazení jednotlivých policistů.

Vzdělání pro Policii ČR a její příslušníky a zaměstnance je velmi důležité. Reforma Policie ČR klade vzdělání policistů mimořádnou důležitost a prolíná ho všemi deseti pilíři, na kterých je nová policejní reforma založena. Cílem celého reformního procesu by měl být plně kvalifikovaný, zdravě sebevědomý profesionál, který je schopný nést odpovědnost za svoje jednání a rozhodování v různých situacích, které mu přinese nejen služba, ale i běžný osobní život.³³

Vzdělávání policistů během celé jejich kariéry u policie jsou předpokladem vysoké etické kvality a praktických dovedností policejních sborů. Na všech úrovních policejního školství existují dílčí aktivity, přispívající k pochopení nové role policie v multikulturní společnosti.

Nová opatření pro oblast vzdělávání a formování policistů navazují na zásadní systémové dokumenty, kterými jsou především „Nový systém vzdělávání a dalšího vzdělávání pro Policii ČR“ (twinning projekt CZ 98/IB/JH/02, modul č. 7) a „Koncepce celoživotního vzdělávání příslušníků a zaměstnanců Policie ČR a resortu vnitra“. (Součástí materiálu je vzdělávání o lidských právech a výchově k nim v souladu s usnesením vlády ČR č. 28 ze dne 3. ledna 2001 ke „Zprávě o výchově k lidským právům v České republice“.)³⁴

Koncipování systému celoživotního vzdělávání policistů vychází ze závěrů projektu Phare č. 9808-02/1 „Posilování institucí pro prosazování práva azylových institucí“ (schváleném Delegací Evropské komise v Praze v červnu 2001), součástí byl

podprojekt zaměřený na vypracování komplexního systému řízení lidských zdrojů v Policii ČR včetně systému vzdělávání pro českou policii.⁴²

System vzdělávání policistů je založen na nové filozofii policejní práce, která je charakterizována těmito hlavními principy:

- policejní práce musí být službou občanovi
- policista musí být vysoce profesionální, kvalifikovaný, motivovaný, disponující vysokým etickým standardem, který od něj společnost očekává a právem vyžaduje
- vzdělání a výcvik musí být založeno na kompetenčním přístupu (odklon od encyklopedického shromažďování informací) ve vzdělání a výcviku je, vedle odpovědnosti a povinnosti služebních funkcionářů, nutno zdůraznit i osobní odpovědnost každého jednotlivce za odbornou připravenost k výkonu služby.³⁴

Základní institucionální oporou v systému vzdělávání policistů jsou zejména:

- kvalifikační příprava, která směřuje ke splnění požadovaného stupně vzdělání, oboru nebo zaměření vzdělání a dalšího odborného požadavku, popř. požadavků stanovených pro jednotlivá služební místa v systematizaci služebních míst a která je členěna na:
 - studium určené k získání stupně vzdělání v oboru vzdělání plánovaném v systematizaci služebních míst
 - studium určené k získání zaměření vzdělání
 - studium určené ke splnění dalších profesních požadavků
 - další profesní příprava zahrnující:
 - všeobecnou další profesní přípravu určenou k upevnování, rozšiřování a prohlubování kompetencí policistů potřebných pro plnění služebních úkolů vyplývajících obecně ze služebního poměru policisty, bez ohledu na služební zařazení
- praktický výcvik v použití síly a v tom, jak je její použití limitováno zásadami lidských práv, zejména příprava k použití střelné zbraně, příprava k používání donucovacích prostředků včetně taktiky služebních zákroků s použitím donucovací techniky a zbraně

- další profesní přípravu ve vztahu ke služebnímu místu, která je zaměřena na upevňování, rozšiřování a prohlubování kompetencí v souladu s náplní služební činnosti, rozsahem oprávnění a povinností policisty vyplývající z konkrétního služebního místa
- další profesní přípravu ve vztahu k případům, která je zaměřena na typizované případy budoucího nasazení využívající vyhodnocení získaných zkušeností a poznatků z předchozích případů.³⁴

Policejní vzdělávání lze rozdělit do dvou základních úrovní: na vstupní vzdělávání, tedy základní odbornou přípravu nového člena policejního sboru – úvodní zaškolení, a na následné celoživotní vzdělávání, které je zaměřeno na profesní profilaci konkrétního příslušníka sboru.³⁷

Po úspěšném absolvování vstupních testů (psychologických, fyzických i zdravotních) nastupuje nový uchazeč na základní odbornou přípravu na některou z resortních škol Ministerstva vnitra. Tyto školy se nachází v Praze, Brně, Jihlavě a v Holešově a rozlišují se dle svého zaměření na pořádkovou policii, dopravní a železniční a cizineckou.

Všichni nově přijatí policisté musí povinně absolvovat ZOP, která jim poskytuje vědomosti a dovednosti, rozvíjí jejich schopnosti a postoje, učí je uznávat hodnoty potřebné pro výkon policejních činností.

Pro absolventy vysokých škol, vyšších odborných škol, středních škol nebo odborných učilišť s maturitou je celková délka trvání základní odborné přípravy 12 měsíců. Skládá se z nástupní přípravy uskutečněné na školním policejním středisku KŘP a školní části realizované vyšší policejní školou MV v Praze, v Brně a v Holešově. Školní část je rozdělena řízenou odbornou praxí realizovanou na školních policejních střediscích a vybraných policejních útvech - 1 měsíc na školním policejním středisku + 6 měsíců ve VPŠ – I. školní část + 5 měsíců na školním policejním středisku a útvech Policie ČR. Celá základní odborná příprava je zakončena závěrečnou ústní a praktickou zkouškou, zkouškou z fyzické zdatnosti, prověřkovým cvičením ze střelecké přípravy, taktiky a z použití donucovacích prostředků.³⁵

Základní odborná příprava je rozdělena na část teoretickou a na část odborné praxe, která probíhá zpravidla 1 měsíc před zahájením a 1–2 měsíce po skončení teoretické části. Pro nově přijaté policisty, zařazené ve službě pořádkové, železniční a dopravní policie, je celková délka trvání základní odborné přípravy 12 měsíců, do kterých je započteno také 6 týdnů dovolené. Teoretická část je v rozsahu cca 6 měsíců s výukou ve středních policejních školách Ministerstva vnitra ČR. Část řízené praxe probíhá ve školním policejním středisku příslušné krajskému ředitelství v trvání 3 měsíců.

Teoretická část se skládá z přednástupního kurzu uskutečněného na Školním policejním středisku Krajského ředitelství policie Středočeského kraje a školní části realizované ve Vyškově, Vyšší policejní školou MV (v Praze, Brně a Holešově) a Školním policejním středisku v Sadské (jedná se o denní studium od pondělí do pátku). Celá základní odborná příprava je zakončena závěrečnou ústní a praktickou zkouškou, zkouškou z fyzické zdatnosti, prověřkovým cvičením ze střelecké přípravy, taktiky a použití donucovacích prostředků.³⁵

Noví policisté se zde seznamují se základními znalostmi, dovednostmi, postoji a návyky, které budou nezbytné pro výkon služby. Základní vyučovací předměty jsou služba pořádkové a dopravní policie, kriminalistika, psychologie, právo, policejní etika, spojovací příprava, střelecká příprava, technika administrativy, tělesná a zdravotní příprava, informatika a výpočetní technika, základy cizích jazyků ad. Studium je nejdříve teoretické, s postupujícími znalostmi policisty forma výuky převládne v praktickou.

Policisté si na ZOP mimo jiné mají osvojit poznatky různých psychologických disciplín, které zvyšují jejich způsobilost pochopit psychologický základ situací vyskytujících se v běžné policejní praxi. Cílem je osvojit schopnosti vzhledu do dané situace, vcítění se do momentálního citového rozpoložení protějšků a jejich jednání.

Je velmi důležité, aby policista byl schopen rozlišit, zda se jedná o situaci standardní, obvyklou, zvládnutelnou rutinním postupem od situace konfliktní, stresové, kdy je nezbytné zvolit odlišnou taktiku jednání s občanem. Psychologický vzhled do dané situace a připravenost měnit postupy svého jednání je základní osnovou psychologických prostředků v policejní činnosti.

Poznatky z psychologických disciplín umožní porozumět jednání lidí v konkrétních situacích a současně účinně ovlivnit jejich chování a prožívání a také možnost zorientovat se v psychologickém pozadí situace, uvědomit si její klíčové momenty a zvolit z několika možností postup, který je nejadekvátnější z hlediska dosahovaného cíle.⁶

Policisté zařazení u služby cizinecké policie mají celkovou délku ZOP v délce 11 měsíců. Teoretická část je v trvání cca 9 měsíců a část řízené praxe v trvání 2 měsíců. V tomto případě probíhá teoretická i praktická část výcviku ve střední policejní škole MV v Holešově.³⁶

Absolventi vysokých škol právního směru absolvují školní teoretickou část ZOP v délce trvání 10 týdnů formou kombinovaného studia, střídání výuky ve škole s výkonem služby na útvaru s rozložením délky výuky od pěti do devíti měsíců dle kapacitních možností školy. Absolventi civilního směru Policejní akademie ČR absolvují pouze část řízené praxe, a to ve stejném rozsahu a formě jako ostatní vysokoškoláci.

Absolventi jiných vysokých škol absolvují teoretickou část výuky v rozsahu 12 týdnů stejnou formou. Výuka je realizována stejně jako u středoškoláků ve středních policejních školách MV. Řízená praxe probíhá 1 měsíc ve školním policejním středisku a 2 měsíce na vybraných útvarech správy kraje, kde je policista zařazen. U policistů zařazených u služby cizinecké policie probíhá praktická část výcviku v rozsahu 2 měsíců v SPŠ v Holešově.

Vědomosti a dovednosti získané v rámci ZOP jsou obsahem služební zkoušky, po jejichž úspěšném vykonání je policista zařazen k jednotlivému útvaru do výkonu služby. Policista má nárok tuto zkoušku vykonat nejdříve 6 měsíců a nejpozději měsíc před uplynutím doby, po kterou je zařazen do služebního poměru na dobu určitou (tj. 3 roky).³⁶

3.1.1 Možnosti dalšího vzdělání

Další odborná příprava je jedním z povinných vzdělávacích programů policistů ve službě. Cílem je soustavně udržovat a prohlubovat kvalifikaci získanou pro výkon

zastávaného služebního místa. Jejím cílem je v průběhu celé doby trvání služebního poměru udržovat, prohlubovat a inovovat odbornou připravenost policistů k plnění služebních úkolů.

Další odborná příprava policistům poskytuje další doplňující znalosti a dovednosti potřebné pro výkon služby. Je organizována zpravidla formou týdenních zdokonalovacích školení, nejčastěji se dotýká nových právních předpisů a jejich aplikace v praxi.³⁷ Další odbornou přípravu lze rozdělit do těchto oblastí:

- Všeobecná další odborná příprava – umožňuje upevňování, rozšiřování a prohlubování kompetencí policejních příslušníků, které jsou využitelné pro zvládnání služebních procesů a úkolů vyplývajících z příslušného zákona bez ohledu na služební zařazení policisty.
- Služební tělesná, střelecká a taktická příprava – zaměřena na získání a rozvíjení znalostí, praktických dovedností a pohybových schopností potřebných pro výkon služby, například příprava k využití služebních zbraní, taktika koordinovaných služebních zákroků, použití donucovacích prostředků a zbraní, apod. v souladu s platnou právní úpravou.
- Odborná příprava ve vztahu k případům – je zacílena na vyhodnocování a získávání poznatků a zkušeností (proces učení se) z předešlých případů s cílem poukázat na případné problémy.
- Odborná příprava ve vztahu k zastávanému služebnímu místu – tento typ přípravy cílí na upevnění, prohlubování a zvyšování potřebných dovedností pro výkon na konkrétní zastávané služební pozici v souladu s náplní služební činnosti, rozsahem oprávnění a povinnostmi policisty vyplývajícími z konkrétního služebního místa.
- Integrovaný systém přípravy policistů ve výkonu služby – smyslem systému je začlenit dílčí policejní znalosti a návyky a zvládat předpokládané situace při policejní službě.⁴¹

V rámci dalšího odborného vzdělávání policistů je vytvořen systém specializačních kurzů. Policisté jsou pravidelně vysíláni na různá školení, přednášky a kurzy, které se týkají převážně odborně-profesních záležitostí, jedná se o novelizace zákonů, vyhlášek

a nařízení, administrativních záležitostí, ovládní nových technických prostředků (zatarasovací pásy), nové druhy zbraní, trendy radiokomunikace, školení pro pohyb policistů v kolejišti apod. Vybraní policisté jsou vysíláni ke specializačním kurzům, např. kurzy jízdy v kritických situacích, kurzy ovládní informačních prostředků, PC, kurzy vyjednávání, kurzy na rozpoznávání známek týrání, práce ve výškách, potápěčské práce a další.³⁷

Pravidelně každý měsíc musí všichni policisté ve služebním poměru absolvovat speciální přípravu, která zahrnuje teorii a praktický nácvik taktiky zákroku, použití donucovacích prostředků dle §51–59 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky (hmaty, chvaty, úder a kopy, slzotvorné, elektrické nebo jiné obdobně dočasně zneschopňující prostředky, obušek a jiný úderný prostředek, vrhací prostředek, zastavovací pás, zahrazení cesty vozidlem a jiný prostředek k násilnému zastavení vozidla nebo zabránění odjezdu vozidla, úder stělnou zbraní, hrozba namířenou stělnou zbraní, varovný výstřel, pouta, prostředek k zamezení prostorové orientace). A také střeleckou přípravu.

Každoročně musí každý policista projít školením řidičů (dopravní předpisy a legislativa, místní provozně bezpečnostní předpisy, dopravně provozní řády, zásady bezpečné, defenzivní a ekonomické jízdy, povinnosti účastníka provozu na pozemních komunikacích a řidiče, osvětlení vozidel, provoz na dálnici, provoz v obytné a pěší zóně) a školením Bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (bezpečnostní značení a signály, bezpečnost technických zařízení, pokyny pro první pomoc, seznam zakázaných prací).

Policista se může rozhodnout pro zvýšení kvalifikace studiem na vybrané vysoké škole v rezortu Ministerstva vnitra.³⁷ Policisté mohou studovat při zaměstnání i civilní vysoké školy, kdy mají na výběr ze dvou variant. Policista studuje ve svém volnu (v řádné dovolené) a musí přizpůsobit požadavky studia svému povolání a v tom případě není policii ničím zavázán a nemusí splňovat náležitosti dané pro druhou variantu. Druhá varianta je velmi výhodná pro policistu, který chce i po studiu pokračovat v kariéře u policie.³⁸

Podle § 73 a § 75 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů může služební funkcionář uzavřít s policistou dohodu o zvýšení vzdělání, z čehož policistovi vyplynou velké výhody. Patří k nim nárok na služební volna na studijní soustředění, přípravu a vykonání zkoušek, studijní volna na učební přípravu a volno na přípravu na závěrečnou zkoušku. Dále jsou mu propláceny náklady na cesty na vysokou školu a stravné. V tomto případě policista podepsat závazek na odsloužení u sboru stejného nebo až trojnásobku počtu let, jaké trvá studium. Uzavření dohody o zvýšení vzdělání není nárokové a vzhledem k personální a finanční náročnosti je umožňováno jen vybranému okruhu policistů. Jedná se především o policisty, u kterých je vystudování vysoké školy žádoucí, například je vybrán jako vhodný a perspektivní pracovník pro další služební postup a k budoucí povaze zařazení bude vysokoškolské vzdělání potřebovat.³⁹

Vyšší policejní škola MV v Pardubicích

Od 1. 9. 2007 zde MV poskytuje vyšší odborné vzdělávání v oboru Přípravné trestní řízení.

Škola je specializovaným pracovištěm, které podle aktuálních potřeb výkonných součástí zabezpečuje ucelený systém dalšího odborného vzdělávání pracovníků služby kriminální policie a vyšetřování Policie České republiky.⁴⁶

Vyšší policejní škola MV v Praze

Probíhá zde základní odborná příprava nově přijatých policistů pořádkové a dopravní policie a také další odborná příprava policistů v různých odborných kurzech. Od 1. 9. 2007 je zde také poskytováno vyšší odborné vzdělávání v oboru 68-42-N/04 Bezpečnostně právní činnost.

Poskytuje odborné vzdělávání ve studijních oborech Bezpečnostně právní činnost a Dopravně bezpečnostní činnost. Zajišťuje studium v kvalifikačním kurzu základní odborné přípravy příslušníků Policie České republiky a podle konkrétních požadavků i v rekvalifikačních, inovačních či doplňkových kurzech. Pro potřeby Ministerstva vnitra a Policie České republiky realizuje vzdělávání zaměstnanců MV a jazykové kurzy.⁴³

Vyšší policejní škola a Střední policejní škola MV v Holešově

Vzdělávání ve vyšší policejní škole umožňuje získat požadovanou kvalifikaci pro zařazení příslušníků Policie ČR do 6. a 7. tarifní třídy podle zákona č. 361/2003 Sb., v platném znění a pro zařazení občanských zaměstnanců Ministerstva vnitra a Policie ČR do 9. a 10. platové třídy dle nařízení vlády č. 564/2006 Sb., v platném znění.

Maturitní vzdělávání realizuje škola v oboru bezpečnostně právní činnost, ve čtyřletém studiu pro absolventy základních škol, které je ukončeno maturitní zkouškou. Absolventi mají možnost uplatnění ve všech složkách Policie ČR, mají možnost studia na vysokých školách nebo pracovat v jednotlivých institucích státní správy, bezpečnostních agenturách, v útvarech městských policíí atd.

Škola jako jediná zabezpečuje výuku ve specializaci pro cizineckou policii, dále pak shodně s ostatními policejními školami studium ve specializaci pořádková a železniční policie a dopravní policie.

Využívá i rozsáhlé několikahektarové výcvikové prostory v Dobroticích, v jejichž části je umístěno středisko pro výcvik psovodů a služebních psů Policejního prezidia ČR.⁴⁴

Policejní akademie České republiky v Praze

Vzdělává policisty i civilní zájemce v bakalářských studijních programech v bezpečnostně-právních oborech, s možností následného magisterského studia ve formě studia denní i kombinované.

V rámci celoživotního vzdělávání pořádá Policejní akademie kurzy zaměřené na aktuální problémy a praktické využití. Jde o problematiku domácího násilí, nové právní úpravy problematiky zajišťování bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích, boj proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, jazykové kurzy, kurz komunikace s masmédií, aktuální trendy a oblasti sociálních deviací, extremismus a policie, psychologie oběti, praktická didaktika. Pouze na Policejní akademii lze

studovat při zaměstnání v denním studiu (velmi omezený okruh lidí – 30 pracovníků ročně).⁴⁵

Etický kodex Policie České republiky

Mezi nové dokumenty v rámci reformy Policie ČR patří i etický kodex, který vyjadřuje demokratické postavení tohoto ozbrojeného sboru. Jsou zde uvedeny demokratické principy, které by policisté měli dodržovat a řídit se jimi. Přestože je Policie ČR vnímána obyvateli především jako represivní složka státu, patří také mezi demokratické a transparentní instituce, která má u obyvatel důvěru a podporu.

Kodex je také velmi významný při přijímání nových policistů do služebního poměru, aby hned od začátku své policejní kariéry věděli, jaké hodnoty a postoje určují jejich práci, aby se s nimi co nejdříve ztotožnili a přijali je za své. Dodržování etického kodexu i v neprofesním soukromém životě jim přinese větší důstojnost a vážnost mezi přáteli, známými a ostatními lidmi. (Příloha č.1).⁴⁰

3.2 Charakteristika vzdělávacího systému italské policie

Vzdělávací proces italských policistů probíhá formou edukačních kurzů ve třech modulech, z nichž každý je zaměřen na jinou oblast, kterou by měl policista znát a ovládat nejen teoreticky, ale hlavně v praxi. Základní kurzy jsou jednodenní, maximálně dvoudenní a speciální kurzy trvají více dnů, aby si policisté nové informace lépe vštěpili do paměti. Těchto kurzů se musí povinně zúčastnit všichni noví policisté a pro policisty ve službě jsou tyto kurzy dobrovolné.⁴⁷

První modul

První modul je zaměřen na bezpečnost a obranu. V rámci toho jsou policisté seznamováni s nejrůznějšími technikami sloužícími k zadržení osob a vozidel na žádost dispečera operačního střediska. Dále probíhá instruktáž nejrůznějších technik a pravidel k hledání pohřešovaných osob a vozidel. Nezbytnou součástí prvního modulu je také sebeobrana, s jejíž pomocí se napadený policista snaží zabránit útočnickovi ve způsobení možných tělesných zranění či jiných závažných škod na zdraví nebo životech

a majetku. Sebeobrana zahrnuje část teoretickou a praktickou, jedná se o postupy a techniky zneškodnění pachatele pomocí pout, techniky a principy bojového umění pro získání kontroly nad situací a pachatelem. Prvky sebeobrany dále zahrnují techniky a metody použití střelné zbraně, paralyzérů, taseru a zbraně pepřového typu.⁴⁷

Druhý modul

Druhý modul se blíže týká zbraní, kde probíhá výuka teorie a praxe oprávněného použití střelné zbraně policistou za různých situací. Cílem je, aby policista zvládl odvrátit přímo hrozící nebo trvající případný útok za účelem ochrany bezpečnosti sama sebe, jiné osoby nebo majetku anebo za účelem ochrany veřejného pořádku, a zároveň aby tato obrana byla zcela zjevně přiměřená způsobu útoku pachatele. Také jsou policisté školeni jak zacházet s různými typy zbraní a jakou municí do těchto zbraní používat, aby útok nebyl pokud možno smrtelný. Praktická výuka probíhá formou nejrůznějších modelových situací, kde školitelé sledují, zda policista zakročuje a řeší situaci správně a v mezích legislativy. Následuje školení a praktický nácvik různých metod střelby ze zbraně.⁴⁷

Třetí modul

Třetí modul se týká dopravy a dopravních předpisů. V rámci praxe jsou policisté vyučováni technikám bezpečné jízdy a provozu na pozemních komunikacích. Policisté jsou seznamováni se základní legislativou týkající se dopravy a provozu na pozemních komunikacích. Součástí je i ovládání a údržba různých typů policejních vozidel a dopravních prostředků.

Policista si odnese znalosti, které by měl využít pro předcházení krizových situací na pozemních komunikacích. Základem jsou pravidla bezpečné vzdálenosti, předjíždění, bezpečného couvání, jízdy ve městě i po dálnici. Policisté se také učí vyhnout statickým překážkám pomocí úhybných manévřů s autem. Naučí se také správně reagovat při smyku vozidla u předních i zadních kol, budou umět zvládnout smyk na rovině a také smyk při jízdě z kopce.

Kurz se dělí na část teoretickou, kde instruktor vysvětluje, jak a proč se vozidlo bude chovat za deště, jak reaguje při jízdě po zledovatělém povrchu, atd. Součástí teorie je, jak působí odstředivé síly na vozidlo v pohybu, zkoumání reakční doby řidiče (jak rychle je řidič schopen reagovat na nečekanou situaci) i reakční a brzdné dráhy u vozidla, dále jaký vliv má náklad automobilu na jeho vlastnosti, do jaké míry může ovlivnit chování vozu. V praktické části si policisté nabyté zkušenosti osvojí v praxi při řízení vozidla.⁴⁷

Pro dopravní policisty je tento modul dále rozdělen na dalších pět podmodulů, které poskytují rozšiřující informace pro policejní praxi. Každý je v trvání 4 hodin, tedy v celkové délce 20 hodin.

První obsahuje bližší seznámení s pravidly silničního provozu a jejich prováděcích nařízeních. Tato sekce dále obsahuje systém možných sankcí, které může policista uložit za porušení dopravních předpisů (překročení rychlostních limitů, povinnost celodenního svícení na všech dálnicích a v tunelech, telefonování za jízdy, alkohol za volantem, jízda na červenou, nezastavení u přechodu pro chodce, jízda bez bezpečnostního pásu, nedání přednosti postiženým osobám) atd. Policista je oprávněn mimo uložení dopravní pokuty, také k odebrání řidičského oprávnění.

Druhý podmodul se týká pohybu na silnicích a dálnicích. Policisté se učí jednotlivé druhy pozemních komunikací (dálnice, silnice, místní komunikace, účelová komunikace) a jaké se na ně vztahují dopravní předpisy a rychlostní limity. Dále sem spadají jednotlivé skupiny dopravních značek a jejich význam. Také se policisté učí jak zachovat, koordinovat, řídit a kontrolovat výkon služby a veřejný pořádek, nástroje pro regulaci dopravy a zajišťování bezpečnosti a plynulosti silničního provozu. Součástí tvoří i teorie a následná praxe řízení dopravy změnou postoje a pokyny paží policisty pro případ nefunkčnosti světelné signalizace na křižovatce nebo dopravní nehody.

Třetí součást se týká vozidel, která se mohou pohybovat na pozemních komunikacích. Policisté se učí, jaké identifikační údaje musí být viditelné na vozidle a jaké dokumenty musí mít řidič vozidla u sebe pro případ kontroly policií (technický průkaz, osvědčení o vlastnictví vozidla, potvrzení o pojištění vozidla, ADR – Evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí). Policisté jsou školeni, jaká

technická zařízení mohou být součástí vozidla, tak aby byla dodržena platná legislativa. Důležitá je i znalost policistů o termínech revizí, technických prohlídek a měření emisí. Vědomosti policisty zahrnují i způsoby zaregistrování nového vozidla včetně vydání osvědčení o registraci, přihlášení anebo odhlášení ojetého automobilu nebo přihlášení vozidla individuálně dovezeného ze zahraničí.

Předposlední modul je zaměřen na účastníky silničního provozu a jejich klasifikaci na řidiče motorových vozidel (automobilů, nákladních vozidel, řidičů autobusů, trolejbusů, tramvají, motocyklů) cyklisty a chodce. Orientuje se také na psychofyzické požadavky pro řízení vozidel, tedy věk, zdravotní stav, mentální vyspělost, reakční dobu a rychlost rozhodování za stresu, psychickou a emoční stabilitu řidiče, koncentraci pozornosti, míru agresivity, problémy se sebeovládáním, užívání alkoholu nebo drog. Policisté musí také ovládat kontrolu administrativních dokladů, jako jsou zahraniční a mezinárodní řidičské průkazy a zvláštní oprávnění.

Poslední pododdíl se týká zastavení vozidel a úkoly a povinnosti dopravních policistů, mezi které patří kontrola dokumentů k vozidlu a kontrola technické způsobilosti vozidla pro provoz na pozemních komunikacích a také kontrola tachografu. Policisté se také učí, jak správně a eticky komunikovat a jednat s řidiči a jaké jsou zásady pro jejich chování a vystupování vůči účastníkům provozu na pozemních komunikacích.⁴⁸

Speciální modul

Speciální modul policejního vzdělávání je zaměřen na komunikaci a posilování vztahů mezi policistou a občany. Kurs je jednodenní, v celkovém trvání 8 hodin a je rozdělen na pět okruhů.

První modul

První modul v délce trvání 45 minut je zaměřen na účely, cíle a metodiku komunikace mezi policistou a občanem nebo skupinou občanů. Dále by měl policisty naučit, jak analyzovat potřeby a momentální očekávání skupiny jedinců. Důležité je také, aby policista byl schopen včas odhalit komunikační překážky (nesoustředěnost,

malá slovní zásoba, aktivní negativismus, mlčení) a identifikovat odpor jednotlivců nebo skupin vůči nějaké změně, kterou mohou vyvolat policistovy instrukce.

Druhý modul

Druhý okruh se týká struktury komunikačního procesu, tedy co chce policista komunikací sdělit okolí a jakou výpovědní hodnotu bude mít zpětná vazba od občanů. Zpětná vazba je důležitá proto, že policistovi ukazuje, jak působí jeho sdělení na posluchače – občany. Na základě reakce občanů pak mluvčí může svá sdělení upravovat a měnit.

Efektivnosti komunikace se mohou u různých kultur i značně lišit, proto by měl policista ovládat několik technik komunikace. Dále probíhá edukace prvků a faktorů, které mohou bránit komunikaci a tvořit tak komunikační bariéru případně nedorozumění mezi policistou a občanem. Příkladem může být mentální nebo fyziologický handicap, event. různé zábrany nebo psychické poruchy. Tento modul má trvání 135 minut.

Třetí modul

Následující třetí část je zaměřena na neverbální komunikaci, která tvoří souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána policistou jiné osobě nebo lidem. Neverbální komunikaci policisté mohou získat především informace od občanů o jejich emocích, touhách, myšlenkách, snahách, vnitřním prožívání, o tom, co je přitahuje, či naopak odpuzuje. Příslušníci policie mohou pomocí řeči těla nenásilnou metodou způsobit ovlivnění komunikačního partnera. Policisté se 135 minut učí významy, aspekty a tipy pro správné čtení neverbální komunikace, především mimiky (výrazy a pohyby obličeje), posturiky (významy postavení a držení těla), proxemiky (vzdálenost komunikujících) a také očního kontaktu.

Speciální součástí tvoří výuka znakové řeči, která může mít pro policisty velký význam, mohou navázat prvotní komunikaci a získat si důvěru u neslyšících občanů např. v roli svědků nebo poškozených.

Čtvrtý modul

Čtvrtý pokračující modul je orientován na posílení a řešení problémů, které mohou v komunikaci nastat. Příslušníci policie jsou učeni, jak se těmto situacím vyhnout, případně jak situaci obrátit ve svůj prospěch, k čemu mají využít především osobní (emoční stabilita) a přírodní zdroje (prostředí) a tyto stále rozvíjet. Policisté mají k problému přistupovat konstruktivně a řešit je pomocí tvořivosti a laterálního myšlení hledáním alternativních způsobů vymezení nebo interpretace problému. Součástí tvoří také Empowerment (zmocňování), neboli schopnost pomáhání sám sobě prostřednictvím druhých, která vede ke zvyšování důvěry ve vlastní schopnosti.

Pátý modul

Poslední modul v délce 45 minut má za úkol policisty seznámit s metodami, jak řídit úzkost a stres a následné obranné reakce organismu. Policisté se učí definovat prahové hodnoty snášenlivosti vůči tlaku okolí a analyzovat subjektivní rozdíly v odolnosti jedinců. Dále jsou jim představovány antistresové strategie, metody a techniky, cvičení, které mohou pomoci nejen jim samotným, ale mohou je využít v rámci své práce.⁴⁹

3.3 Návrh vzdělávacích aktivit

3.3.1 Návzik komunikačních dovedností

Orientační znalosti psychologického pozadí situací, které mohou nastat v běžné policejní praxi lze využít pro vhodný postup v jednání s lidmi z vyšetřovacích událostí. Policisté se velmi často ocitají v sociálně komplikovaných a psychologicky vyhrocených situacích (jednání s obětí, pachatelem a rukojmím, výslech dětí a mladistvých). Z toho důvodu je důležité, aby byli nejen do těchto situací odborně vybaveni.

Policista by se měl naučit v rámci základní odborné přípravy psychologický postup v různých policejních situacích, jako je jednání policistů s občany, agresory, duševně narušenými jedinci, oběťmi trestných činů a také sdělování zpráv (o úmrtí blízké osoby),

vyjednávání s rukojmími, zásady bezpečného chování v ohrožení, zvládnání stresových zátěží policistou. Výuka těchto situací však probíhá pouze teoreticky formou přednášek, seminářů a samostudií z odborné literatury.

Nový policista se tyto zásady jednání s různými lidmi naučí jako teoretický sled otázek a postupů, který pak má uplatnit v praxi. Často je to pro nováčka u policie problém a svým neodborným jednáním může danou situaci ještě více zhoršit – příkladem může být sdělování úmrtí blízké osoby. Od policistů s mnohaletou praxí vím, že nový policisté se stejně během prvních pár let svého působení u policie k takovým případům nedostanou a tyto situace řeší jejich zkušenější kolegové. Jelikož tedy poznatky ohledně složitých komunikačních situací v policejní praxi i několik let nepoužijí, často zapomenou základní postupy a návody, jak má toto jednání probíhat.

Dalším problémem je, že nováčci u policie často nedokážou správně identifikovat neverbální signály, které jim o osobě, se kterou komunikují, mohou hodně prozradit. Neverbální komunikace buď potvrzuje verbální projev, nebo mu protiče a oponuje. Neverbálním komunikačním projevem lze ovlivnit přijetí, reakci a účinek zprávy na jejího příjemce. Pokud se policisté naučí odhalit informace, které jim neverbální projev občana vysílá, mohou na ně reagovat, a tak předejít problémům a špatnému pochopení zprávy.

Neverbální komunikace probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládnání prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči. Gesta vypovídají o jistotě či nejistotě mluvícího či naslouchajícího, o jeho případných rozpacích, obavách. Například tření nosu může signalizovat hledání výmluv, překřížené ruce, překřížené nohy znamená odmítnutí, ohrožení a nesouhlas.

Mým návrhem je, aby si noví policisté teoretické psychologické poznatky týkající se neobvyklých komunikačních situací, získané na základní odborné přípravě, vyzkoušeli i prakticky v rámci reálných modelových situací. Takto si poznatky a postupy lépe vštípi do paměti a budou je moci správně a s větší jistotou a sebedůvěrou použít v rámci své práce.

Mým cílem by bylo vytvořit pro policisty lepší podmínky pro snadnější orientaci, osvojení si probírané látky a získání schopnosti aplikace získaných odborných vědomostí v budoucím výkonu služby. Zařadila bych do výuky zjednodušené příklady reálných situací, které by měly reprodukovat konkrétní zúženou část probírané problematiky – komunikační dovednosti ve složitých situacích. Smyslem je, aby si policisté během studia lépe osvojili určité vzorce a modely chování a jednání vedoucí k tvorbě a udržení profesních standardů pro výkon služby.

Nejprve bych zvolila inscenační metodu (hru), na kterou naváže diskuze s kolegy, která by zprostředkovala zpětnou vazbu a vyhodnocení didaktických cílů. Samotné modelové hry by se prakticky účastnil vybraný zástupce a na následném vyhodnocení se podílela celá skupina.

Příkladem může být hra Detektor lži zaměřená na nácvik vnímání neverbálního chování. Spočívá v tom, že jeden účastník vypráví dva příběhy. Jeden je založen na pravdě, druhý je nepravdivý. Zbytek skupiny musí bedlivě sledovat neverbální projevy vypravěče a zapsat si své postřehy. Posluchači nemají věnovat veškerou pozornost obsahu příběhu, ale neverbálnímu projevu vypravěče. Na základě interpretace neverbálního chování vypravěče musí skupina rozhodnout, který příběh byl pravdivý a který ne. Následně všichni popisují neverbální prvky, které je dovedly k rozhodnutí o pravdivosti nebo nepravdivosti příběhu.

Následným návrhem je už realizace modelových situací založených na reálném základě. Modelové situace se prakticky účastnila jedna až dvě dvojice (policejní hlídka), která by měla za úkol vyřešit složitou komunikační situaci – jednání s agresorem, sdělování úmrtí. *„Ostatní účastníci hrají osoby s různými funkcemi, které vystupují v určené problémové situaci a mají svým improvizovaným jednáním jednat vzájemně na sebe. Každý účastník se musí chovat tak, jako by šlo o reálnou situaci, musí se vžít do své role. Cílem není jen aktivní řešení situace, ale i poznání a ověření nejrůznějších variant řešení, pochopení motivace činů ostatních aktérů, posouzení oprávněnosti či nevhodnosti postupu u jednotlivých účastníků.“*⁵⁰

3.3.2 Etnické rozdíly

Navrhuji, že by každý nový policista měl být seznámen s charakteristikou menšin, tedy etnickým původem, jazykem, náboženstvím, tradicemi a kulturou – s jejich vztahem ke vzdělání, rodině, pracovním příležitostem, a porozumět jim. Všechny tyto skutečnosti by měl policista nejen znát a brát v úvahu, ale také používat při své praktické policejní práci. Důvodem je, že členů etnických menšin stále přibývá a policisté se s nimi v rámci své práce setkávají častěji. Znalost těchto aspektů může policistovi usnadnit práci a zajistit, že nedojde k nedorozumění.

Jelikož je Česká republika považována za multikulturální prostředí, policisté se setkávají během své práce s mnoha národnostními menšinami s odlišnými sociálními, kulturními a náboženskými zvyklostmi a tradicemi. Česká multikulturální společnost je složena z jednotlivců i skupin, které uplatňují odlišné životní strategie, odlišné hodnotové stupnice a rozmanité víry. Avšak i v rámci takovéto společnosti je nutné dodržovat jednotný soubor zákonů, norem, pravidel a povinností, který je stejný pro všechny osoby nacházející se na území republiky. Nesmí docházet ke znevýhodňování osob na základě jejich individuální odlišnosti – etnické, jazykové, rasové, náboženské a národnostní.

Policie je státní složkou, která má dohlížet na dodržování rovnosti jedinců v kontextu nediskriminující občanské společnosti a měla by adekvátně přistupovat k osobám odlišujícím se od většinové společnosti. Policie je povinna chránit oprávněné zájmy příslušníků menšin i většiny. Při své činnosti je policie oprávněna sankcionovat protiprávní jednání, která stojí proti rovnoprávnému multikulturálnímu soužití (nerovné zacházení s lidmi na základě odlišnosti barvy pleti).

Ve vztahu k menšinám se policisté mohou setkat s několika problémy. Prvním je, že na jedincích z řad národnostních skupin a menšin je spácháno protiprávní jednání a stanou se tak oběťmi patologického jevu (zaměstnávání za nevýhodných podmínek). Důvodem může být fakt, že v sociálně vyloučených lokalitách nebo mezi cizinci pobývajících na území ČR nelegálně je právo pro policii obtížně vymahatelné, což je zapříčiněno obavou, strachem, neznalostí a nedůvěrou v policii.

Druhým problémem je porušování zákonů příslušníky etnických menšin nebo cizinci v souvislosti s existencí odlišných vzorců chování v jejich kulturách. Například jde o vztah k ženám, který může vyústit v domácí násilí či výchovu dětí (některé výchovné praktiky mohou být z pohledu naší legislativy chápány jako zanedbání výchovy). Platí však, pokud by došlo k protiprávnímu jednání, byť ve shodě s kulturními vzorci dané menšiny, je třeba proti němu postupovat v souladu s platnou legislativou.

K patologickým jevům tak dochází v důsledku slabé integrace menšiny do většinové společnosti, zániku tradičních hodnot a norem menšiny a následné izolace.

Policie slouží jako první kontaktní státní orgán, často se setkává s problémy nepatřící do její kompetence. Je to zapříčiněno skutečností, že příslušníci menšin se obvykle v českém právním řádu neorientují. Vnímání policie menšinami ovlivňuje vztah ke státu a možnost jejich integrace.

Každý příslušník policie by měl vědět, s jakými odlišnostmi se může při jednání se zástupci menšin setkat – jak jsou jejich hodnoty a normy, jaké mají tyto lidé kulturní, jazykové a etnické odlišnosti. Příkladem může být jednání s romským občanem, které je plné temperamentu. Policista předejde případnému konfliktu, jestliže ví, že mezi běžné neutrální komunikační prostředky romského etnika patří zvyšování hlasu, křik a rozsáhlá gesta. Děti jsou vychovávány v úzkém tělesném kontaktu s ostatními, což způsobuje odlišné vnímání „intimní zóny“, tedy vzdálenosti, kterou zaujímají při komunikaci s ostatními.

Dalším příkladem je komunikace s vietnamskou kulturou, která je velmi bohatá na neverbální komunikaci. Úsměv používají Vietnamci i v nepříjemné situaci, projevují tak nervozitu, podráždění, omluvu či rozpaky. Úsměv používají i v případech, kdy cítí, že svými problémy druhého obtěžují a chtějí tím tak situaci zmírnit anebo jestliže nerozumí projevu mluvčího. Přímý hled do očí je nezdvořilý a může znamenat domýšlivost. Za uctivé chování je považováno jednání bez přílišné gestikulace.

3.3.3 *Edukace policistů v oblasti znakového jazyka*

Neslyšící tvoří v české společnosti poměrně velkou skupinu lidí, kteří ke svému životu potřebují jiné výrazové prostředky než ostatní zdraví občané. Tito lidé se tak snadno mohou stát obětí trestného činu – např. krádeže nebo loupeže. K řešení takovéto situace jsou přivoláni policisté, pro které je nsnadné od poškozeného hluchoněmého člověka zjistit, co se mu vlastně stalo a další potřebné informace k vyšetřování. Neslyšící v podobě oběti mohou být z prožité situace v také šoku a přítomnost policistů, kteří jim nerozumí, může negativní psychické rozpoložení neslyšícího ještě eskalovat.

Doporučuji, aby se policisté v rámci základní odborné přípravy naučili základy znakové řeči, které mohou oběť uklidnit, že jim policista přijel pomoci v jejich složité situaci a získat od neslyšícího základní informace co se stalo, než na místo dorazí tlumočník znakového jazyka.

Zdravý slyšící člověk komunikuje pomocí českého jazyka (mluvená forma) naproti tomu neslyšící jedinec se smyslovým handicapem, potřebuje jiný systém pro interakci s protějškem – prostředky vizuálně-motorických komunikačních systémů, mezi něž patří prstová abeceda nebo znakový jazyk.

Základním komunikačním systémem neslyšících osob v České republice je český znakový jazyk, který tyto osoby považují za hlavní formu své komunikace. Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována, jedná se tedy o pouze vizualizovanou češtinu. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka. Čeština je převedena jednoduše do znaků. Slovosled je stejný jako v češtině, jen pro každé slovo se používá odpovídající znak ze znakového jazyka.

Příkladem je věta, která v češtině zní: „*Jsem policista, pomohu vám. Co se vám stalo?*“. Neslyšící by odznakoval tuto větu takto: „*já + policista + já + pomoc + ty. Stalo se, nebo stát co*“.

4 DISKUZE

4.1 Charakteristika systému italské policie

Struktura policie v Itálii je složitá a ekvivalent naší státní Policie České republiky existuje jen v omezené míře. Policie v Itálii je podle své působnosti rozdělena do několika složek.

Policejní složka Polizia Municipale či Locale , tedy v naší zemi ekvivalent městské nebo obecní policie, která má na starosti udržení veřejného pořádku a bezpečnosti a také řízení dopravy na daném území obce či města. Tato policejní složka nosí uniformy, které se mění podle ročního období. V zimě městská policie nosí modrou uniformu a v létě bílou. V otázkách bezpečnosti pak tento policejní sbor úzce spolupracuje s další italskou policejní složkou zvanou Carabinieri. Polizia Municipale jsou italskými policejními složkami, které jsou však řízeny a spravovány pověřenými státními agenturami na daném teritoriu (město, provincie) a mají pracovní poměr k dané obci .

Další italskou policejní složkou jsou (karabiniéři či karabiníci), jež jsou příslušníky vojenské policie. Jedná se o národní policejní útvar, který ovšem z historických důvodů spadá pod správu ministerstva obrany. Od ostatních italských policejních složek jsou rozlišení kalhoty s červenými pruhy. Jejich hlavním úkolem je starost o bezpečnost v malých městech a na venkově, ale plní i úkoly spadající do kompetence vojenské policie, potírá organizovaný zločin a terorismus. Dále řeší vážnější přestupky spáchané na území jejich teritoriálního působení. Carabinieri jsou státními zaměstnanci a pracují ve služebním poměru.

La Polizia je složkou státní policie, která odhaluje a řeší vážné trestné činy na území Itálie.⁵³

4.2 Charakteristika systému české policie

V České republice je policie rozdělena na státní složku, tedy Policii České republiky a městskou policii, zřizovanou obcemi.

Městská policie

Podle zákona č. 553/1991 Sb. o obecní policii v rámci samostatné působnosti obce zřizují městskou policii. Městská policie je orgánem obce, který plní úkoly při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku a bezpečnosti osob a majetku a také plní další úkoly vyplývající ze zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii, ve znění pozdějších předpisů nebo jiných zákonů.

Dohlíží nad dodržováním pravidel občanského soužití. V rozsahu stanoveném zákonem O obecní (městské) policii nebo jiným zákonem přispívá k bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích. Odhaluje přestupky a jiné správní delikty a upozorňuje fyzické a právnické osoby na porušování obecně závazných právních předpisů a činí opatření k nápravě. Dále se podílí na prevenci kriminality v obci a dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce.

Zaměstnanci městské policie, tedy strážníci pracují v pracovně právním vztahu k dané obci.⁵⁵

Policie České republiky

Policie České republiky je státní ozbrojený bezpečnostní sbor tvořen policejním prezidiem, útvary s celostátní působností, krajskými ředitelstvími policie a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství. PČR je podřízena ministerstvu vnitra

Slouží veřejnosti a proto je jejím hlavním úkolem chránit bezpečnost osob a majetku, chránit veřejný pořádek a předcházet trestné činnosti. Dále plní úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky.⁵²

Pracovníci PČR pracují ve služebním poměru k České republice. Právní poměry a služební vztahy příslušníků PČR upravuje zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Zákony jim poskytují pravomoci k tomu, aby efektivně mohli vykonávat své povolání.

Občanští zaměstnanci PČR jsou na rozdíl od policistů v pracovním poměru ke státu, respektive Policii ČR a jejich pravomoci jsou užší. Často vykonávají různé pomocné,

organizační, administrativní a technické úkoly - tedy tzv. kancelářské práce. Mohou také vést třeba i správní řízení, která probíhají u Policie ČR.⁵⁴

4.3 Porovnání vzdělávacího systému u policie v České republice a Itálii

System vzdělávání policistů v České republice a Itálii se v mnohých oblastech liší a v některých se naopak shoduje. Největší odlišností je, že český vzdělávací systém pro nové policisty, kteří zdárně prošli přijímacími testy, je zaměřen na základní odbornou přípravu, která je rozdělena na část teoretickou a na část odborné praxe. Teoretická část výuky probíhá ve středních policejních školách Ministerstva vnitra ČR po dobu cca 6 měsíců. Naopak část řízené praxe probíhá po dobu trvání 3 měsíců ve školním policejním středisku příslušné krajskému ředitelství.

Základní odborná příprava je pro všechny policisty stejná bez ohledu na jejich budoucí zařazení a má za cíl seznámit nováčky u policie se základními vědomostmi, znalostmi, dovednostmi, postoji a návyky, které budou nezbytné pro jejich budoucí výkon služby. Vyučovacímí předměty jsou kriminalistika, policejní etika, služba pořádkové a dopravní policie, psychologie, právo, spojovací příprava, střelecká příprava, technika administrativy, tělesná a zdravotní příprava, informatika a výpočetní technika, základy cizích jazyků ad.

Výjimku tvoří pouze budoucí příslušníci cizinecké policie, kteří mají ZOP v délce 11 měsíců, kdy teoretická část trvá cca 9 měsíců a část řízené praxe 2 měsíce. Teoretická i praktická část výcviku je uskutečňována ve střední policejní škole MV v Holešově.

Základní odborná příprava je zakončena závěrečnou ústní a praktickou zkouškou, zkouškou z fyzické zdatnosti, prověřkovým cvičením ze střelecké přípravy, taktiky a z použití donucovacích prostředků.

V systému dalšího odborného vzdělávání policistů je vytvořena síť specializačních kurzů dle služebního zařazení policisty. Policisté jsou pravidelně vysíláni na různá školení, přednášky a kurzy, které se týkají převážně odborně-profesních záležitostí. Jde především o novelizace zákonů, vyhlášek a nařízení, administrativních záležitostí, ovládání nových technických prostředků (zatarasovací pásy, měřicí přístroje), nové

druhy zbraní, trendy v oblasti radiokomunikace, školení pro pohyb policistů v kolejišti apod.

System vzdělávání nových policistů v Itálii je více obsáhlý a rozsáhlý avšak méně časově náročný. Základní odborná příprava je uskutečňována formou jednodenních, maximálně dvoudenních kurzů, které jsou rozděleny na tři moduly. Na rozdíl od českého policejního vzdělávání je každý modul zaměřen pouze na konkrétní danou problematiku a ne na předmětovou výuku v blocích.

Dopravní policisté mají třetí modul týkající se dopravy a dopravních předpisů rozdělen na pět dalších podmodulů, které poskytují rozšiřující informace pro výkon policejní praxe u dopravní policie. Každý je v trvání 4 hodin, tedy v celkové délce 20 hodin.

Speciální modul italského policejního vzdělávání je zaměřen na komunikaci a posilování vztahů mezi policistou a občany. Kurs je členěn na 5 tematických okruhů a je jednodenní, v celkovém trvání 8 hodin. Policisté jsou vyučováni, do jakých komunikačních situací se mohou dostat, jak je vyřešit co nejlépe ve svůj prospěch. Výstupem je, že policista je schopen včas odhalit komunikační překážky a bariéry, identifikovat odpor jednotlivců nebo skupin vůči nějaké změně, kterou mohou vyvolat policistovy instrukce a analyzovat potřeby a momentální očekávání skupiny jedinců.

Dále se policisté učí, jak docílit efektivní komunikace v rámci různých kultur a ovládat několik komunikačních technik. Významnou součástí je edukace v oblasti neverbální komunikace, která tvoří souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána policistou k jiné osobě nebo lidem nebo lidmi směrem k policistovi. Policisté se učí významy a tipy pro správné čtení neverbální komunikace, především mimiky (výrazy a pohyby obličeje), posturiky (významy postavení a držení těla), proxemiky (vzdálenost komunikujících) a také očního kontaktu. Zvláštní součástí tvoří také výuka základů znakového jazyka.

Efektivnost policejní práce je ovlivněna nejen kvalitou vzdělání, ale i profesní připraveností policistů. Profese policisty sebou nese i provádění vysoce náročných služebních činností, které jsou často vykonávány v podmínkách se zvýšenou psychickou zátěží a často je ohrožen i policistův život nebo zdraví.

Vzdělávání, získávání a formování pracovních schopností nejen policisty se stává celoživotním procesem. Za rozhodující faktor úspěšné andragogické didaktiky, tedy vzdělávání dospělých se z hlediska efektivity vzdělávání dospělých považuje síla a zaměření motivů účastníka, tedy pohnutky jeho jednání a prožívání. Hybnou silou vlastní motivace může být např. touha po prestiži a uznání, zvědavost, radost z poznání a učení se, použitelnost naučeného při řešení problémů. Dalším vzdělávacím motivem může být snaha o navázání nebo rozvinutí kontaktů, touha pochopit osobní problémy, zlepšit svou pozici, potřeba skupinových aktivit a přátelství spřízněných lidí.

Profesní důvody jsou další formou motivace, chceme-li si zajistit nebo rozvíjet vlastní pozice v zaměstnání. Poněvadž hlavním důvodem dalšího profesního vzdělávání se stávají požadavky pro výkon profese, ztrácí se i jeho dobrovolnost. Nástroje pro motivaci jsou různorodé, mohu jimi být odměny, dárky, prémie, řízení lidí. Hlavním motivačním nástrojem by však měla být možnost vyšší specializace i kariérního růstu.

Jedním z druhů motivace v oblasti celoživotního vzdělávání policistů je účinnost nového služebního zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů od 1. ledna 2007. Tento právní předpis se zabývá právními vztahy ve služebním poměru policistů ČR, dále také odměňováním policistů, ale týká se také oblasti vzdělávání policistů. Od doby účinnosti služebního zákona tak začala policie pracovat v modernějším legislativním rámci.

Dílním cílem služebního zákona bylo implementovat přehledný kariérní řád, který by dostatečně motivoval příslušníky Police ČR k setrvání ve služebním poměru. Kariéra policisty musí být jasně vymezena na základě dosaženého vzdělání a praktických zkušeností. (Po absolvování určité praxe by mělo dojít ke kariérnímu postupu na vyšší služební pozici, získání specifických dovedností během vysokoškolského studia je nutnou podmínkou k dosažení vyšších služebních míst, atd.) Kariérní postup je upraven v rámci § 7 uvedeného zákona, který hovoří o minimálním stupni vzdělání pro určitou služební hodnost a minimální době trvání služebního poměru pro dosažení určité služební hodnosti a tarifní třídy.

V § 19 příslušného zákona je uvedeno, že příslušník musí pro dané služební místo splňovat vedle dosaženého stupně vzdělání též požadavek oboru nebo zaměření

vzdělání, jsou-li pro tuto pracovní pozici stanoveny, další odborný požadavek a jiný zvláštní požadavek, jestliže je pro toto místo stanoven. Obor vzdělání je charakterizován jako „*ucelená část vzdělání, již se dosahuje stupně vzdělání a která poskytuje kvalifikaci pro výkon povolání, nebo studijní obor, který je součástí studijního programu vysoké školy.*“ „Zaměřením vzdělání“ je míněno odborné studium „*určené k doplnění odborných vědomostí a dovedností potřebných pro výkon služebních činností, nebo v programech celoživotního vzdělávání orientovaných na výkon služby.*“

Policie je povinna příslušníkovi, který nesplňuje odborné požadavky pro služební místo, „*umožnit absolvování odborné přípravy směřující ke splnění tohoto požadavku bez zbytečného odkladu.*“

Výše uvedené paragrafy v rámci služebního zákona jsou snahou zákonodárců o motivaci policistů k jejich rozvoji, studiu a odbornému růstu. Ustanovení z § 72 poskytuje možnost služebního volna k účasti na konkurzu či k získání dalšího odborného požadavku až po dobu 10 pracovních dnů v kalendářním roce. Podobně, i § 73 služebního zákona je motivací pro studium a zdokonalování policistů z vlastní iniciativy, nárok na udělení služebního volna při denním studiu na střední škole, vyšší odborné škole nebo vysoké škole, které je nezbytné pro výkon služby, a to na dobu trvání studia. Je zde uveden i detailní rozsah služebního volna při konkrétním druhu studia a dále je pak detailně popsána povinnost absolventů zůstat u Policie ČR po stanovenou dobu (až trojnásobek délky studia) a také systém sankcí, pokud příslušník svou povinnost nedostojí.⁵¹

Policista musí být profesionálem ve svém oboru a musí také disponovat vysoce vyvinutým etickým cítěním a odbornými kompetencemi a znalostmi získanými během vzdělávacího procesu.

Klíčové požadavky na policistu zahrnují:

- způsobilost k samostatné služební činnosti v rámci rozhodovacích pravomocí;
- chování v souladu se služební etikou a s respektem k lidským právům;
- komunikace odpovídající povaze svěřených služebních úkolů;

- šetrné a spolehlivé využití svěřené techniky (automobil, informační technologie, atd.);
- zvládnání stresové situace při služebních zákrocích.⁴¹

4.4 Zhodnocení využití získaných poznatků v praxi

Na základě porovnání poznatků obou vzdělávacích systémů policie jsem navrhla oblasti vzdělávacích aktivit, které v českém policejním vzdělávání úplně chybí nebo by se jim měla věnovat větší pozornost.

První oblastí je nácvik komunikačních dovedností. Čeští policisté jsou na rozdíl od těch italských učeni pouze teorii komunikace – verbální i neverbální. Tato výuka není samostatným učebním předmětem, ale součástí výuky psychologie. Policista by měl znát a ovládat psychologický postup v různých situacích v rámci výkonu služby, jako je jednání policistů s občany, agresory, duševně narušenými jedinci, oběťmi trestných činů a také sdělování nepříjemných zpráv (o úmrtí blízké osoby), vyjednávání s rukojmími, zásady bezpečného chování v ohrožení, zvládnání stresových zátěží policistou. Výuka těchto situací však probíhá pouze teoreticky formou přednášek, seminářů a samostudia z odborné literatury, nikoli prakticky jak je tomu v Itálii. Policisté se naučí pouze teoretický sled otázek a postupů, který pak mají uplatnit v praxi.

Dalším slabým místem je, že noví policisté často nedokážou správně identifikovat a vysvětlit si neverbální signály, které jim o osobě, se kterou komunikují a jednají v rámci výkonu služby, mohou hodně prozradit. Pokud se policisté naučí odhalit informace, které jim neverbální projev občana ukazuje, může na ně reagovat, a tak předejít problémům a špatnému pochopení zprávy. Výpověď o jistotě či nejistotě mluvícího či naslouchajícího, o jeho případných rozpacích, obavách může poskytnout gestikulace. Příkladem je tření nosu, které může signalizovat, že dotyčný hledá výmluvy, překřížené ruce, překřížené nohy znamenají odmítnutí, ohrožení a nesouhlas.

Doporučuji, aby si policisté naučené teoretické psychologické poznatky týkající se neobvyklých komunikačních situací vyzkoušeli i prakticky formou reálných modelových situací. Dle mého názoru si takové poznatky a postupy lépe vštípí do paměti a budou je moci správně a s větší jistotou a sebedůvěrou využít v praxi. Během studia by si policisté lépe osvojili určité vzorce a modely chování a jednání vedoucí

k tvorbě a udržení profesních standardů pro budoucí výkon služby. Jako nejvhodnější se mi jeví inscenační metoda (hra), na kterou naváže diskuze s kolegy, která by zajistila zpětnou vazbu a vyhodnocení splněných nebo nedosažených didaktických cílů. Příkladem je hra Detektor lži orientovaná na trénink vnímání neverbálního chování.

Policisté by si také měli získané vědomosti vyzkoušet v praxi formou modelových situací založených na reálném základě, kdy policista má například sdělit úmrtí blízké osoby rodině. Ostatní účastníci by ve svých rolích improvizovaně předváděli jednání a chování např. rodiče, který se právě dozvěděl, že mu zemřelo jediné dítě. Přínos by byl patrný nejen pro policistu, který má složitou komunikační situaci vyřešit, ale i pro policisty v ostatních rolích. Jednající policista by si lépe upevnil v paměti teoretické poznatky, které mu byly sděleny na ZOP v rámci předmětu psychologie. Ostatní policisté by v následné diskuzi hledali chyby a nedostatky v postupu svého kolegy a s odborníkem by měli možnost konzultovat svůj případný postup ve stejné situaci.

Druhou částí je problematika etnických menšin. Česká republika je multikulturní prostředí, policisté se tedy během výkonu svého povolání často setkávají s mnoha skupinami s různými jazykovými, kulturními, sociálními, náboženskými rozdíly

a odlišnostmi v tradicích. Navíc počet těchto etnických menšin stále roste. Znalost těchto odlišností pomůže policistovi lépe pochopit a porozumět danému jedinci, ale částečně také předvídat jeho chování a jednání a lépe s ním i vycházet. Mnohdy je pro tyto menšiny pocházející z jiných kultur těžko pochopitelné, že musí dodržovat naši legislativu a právní řád. Chování, které bylo v jejich rodné zemi povoleno, je v ČR zakázáno. Z toho důvodu může vzniknout střet mezi cizincem, který považuje své chování za normální a běžné a mezi policistou, který dohlíží na dodržování zákonů.

Příkladem je jednání s občany romského etnika, které obsahuje časté zvyšování hlasu, křik a rozmanitá gesta. Jestliže policista ví, že tyto projevy jsou součástí neutrální komunikace romských občanů, počítá s nimi a předejde tak případnému konfliktu.

Další oblastí, kterou doporučuji zařadit mezi vzdělávací aktivity policie je edukace základů znakového jazyka. V ČR je poměrná část osob, které jsou neslyšící a domluva je s nimi pro policisty téměř nemožná do příjezdu tlumočnicka znakového jazyka.

Mohou také nastat případy, obzvláště ve večerních hodinách, kdy je tlumočnicka obtížné sehnat.

Hluchoněmí občané se také snadněji stanou obětí a pro policisty, kteří dorazí na místo události je nezbytné získat informace o události a jejich podrobnostech. Může se stát, že v důsledku psychického vypětí situace neslyšící oběť zapomene, než dorazí tlumočnick pro policisty důležité informace a ne vlastní vinou znesnadní vyšetřování. Z tohoto důvodu by každý policista měl ovládat základy znakového jazyka, pro usnadnění prvotní důležité komunikace a navázání důvěry s neslyšícím občanem.

4.5 Zhodnocení využití komparační metody

Využití komparační metody v bakalářské práci umožňuje snadno stanovit shody a rozdíly v policejních vzdělávacích systémech různých zemí. Aby však mohla být komparace provedena, je třeba k tomu mít relevantní srovnávací informační materiály. Jelikož je policie státní bezpečnostní ozbrojenou složkou, poskytuje informace o vnitřních záležitostech jen velmi omezeně. Zisk relevantních informací byl také jednou z překážek vypracování této bakalářské práce.

4.6 Zhodnocení výzkumné otázky

Komparace vzdělávacího systému u policie v České Republice a Itálii prokázala, že policejní vzdělávací systémy těchto zemí se od sebe liší. U vzdělávání italských policistů převažují kvalitativní edukační metody, naopak u českých policistů jsou to metody kvantitativní.

5 ZÁVĚR

Význam vzdělání pro příslušníky policie je velmi důležitý. Reforma policie se týká mimo jiné také oblasti vzdělání policistů a přikládá jí značnou důležitost. Na konci policejního vzdělávacího procesu by měl být kvalifikovaný, zdravě sebevědomý profesionál, který je schopný nést odpovědnost za svoje jednání a rozhodovat se ve služebních, ale i soukromých záležitostech.

Každý policista by měl mít odpovědný přístup k celoživotnímu vzdělávání a sebevzdělávání. Policisté si prostřednictvím profesního vzdělávacího systému mají osvojit poznatky různých psychologických disciplín, které zvyšují jejich způsobilost, pochopit psychologický základ situací vyskytujících se v běžné policejní praxi. Cílem je osvojit si schopnosti vzhledu do dané situace, vcítění se do momentálního citového rozpoložení protějšků a jejich jednání.

Je velmi důležité, aby policista byl schopen rozlišit, zda se jedná o situaci standardní, obvyklou, zvládnutelnou rutinním postupem od situace konfliktní, stresové, kdy je nezbytné zvolit odlišnou taktiku jednání s občanem. Psychologický vhled do dané situace a připravenost měnit postupy svého jednání je základní osnovou psychologických prostředků v policejní činnosti.

Poznatky z psychologických disciplín umožní porozumět jednání lidí v konkrétních situacích a současně účinně ovlivnit jejich chování a prožívání a také možnost zorientovat se v psychologickém pozadí situace, uvědomit si její klíčové momenty a zvolit z několika možností postup, který je nejadekvátnější z hlediska dosahovaného cíle.

SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

1. Evangelická akademie: Vyšší odborná škola sociální práce a střední odborná škola. [online]. [cit. 2014-12-10]. Dostupné z: eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/kompetence.pdf
2. BARKER, Robert L. *The social work dictionary*. 5th ed. Washington, DC: NASW Press, c2003, xxxvii, 493 p. ISBN 08-710-1355-X.
3. *Ottiv slovník naučný: ilustrovaná encyklopaedie obecných vědomostí*. Polička: Argo, 1998, 1066 s., [34] s. obr. příl. ISBN 80-720-3007-8.
4. HRONÍK, František. *Jak se nespálit podruhé: strategie a praxe výběrového řízení*. Vyd. 1. V Brně: MotivPress, 2007, xi, 376 s. ISBN 978-80-254-0698-4.
5. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2002, 444 s. ISBN 80-717-8678-0.
6. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-868-9873-3.
7. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
8. *Psychohygienu učitele*. [online]. [cit. 2014-11-08]. Dostupné z: http://www.prevko.cz/_data/afm-uploads/Psychohygienu%20ucitele.pdf
9. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Vyd. 1. Překlad Petr Babka. Praha: Portál, 2008, 234 s. Spektrum (Portál), 58. ISBN 978-807-3673-697.
10. VRTIŠKOVÁ, Marie. *Teorie a metody sociální práce*. V Tribunu EU vyd. 1. Brno: Tribun EU, 2009, 210 s. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6.
11. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
12. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, c2011, 184 s. Sestra. ISBN 978-802-4731-742.
13. VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A. Syndrom vyhoření jako důsledek zanedbávání péče o sebe u lékařů a zdravotníků, *Časopis Urgentní medicína*, 2005, ročník 8, č. 2, s. 25-29, ISSN 1212-1924
14. VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

15. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
16. ROBERTS, A.R. *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press, 2005, 872 s. ISBN 9780199726684
17. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi: učebnice metod sociální praxe*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
18. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
19. GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1995, 147 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 9. ISBN 8085850109.
20. KOPŘIVA, K.: Supervize práce v neziskové organizaci. In Řízení lidských zdrojů. Sborník vybraných materiálů specializačního kursu "Řízení neziskových organizací". Agnes, Praha 1999.
21. TOŠNEROVÁ, T., TOŠNER, J.: Burn-Out syndrom (Syndrom vyhoření). In: Řízení lidských zdrojů. Praha, AGNES 1999, s. 113.
22. McDERMENT, L.: First Line Management Manual. In: Supervision of Staff. Longman Group UK, Ltd. 1991
23. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
24. TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002
25. HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Překlad Helena Hartlová. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 9788071787150.
26. FINEMAN, Stephen. *Social work stress and intervention*. Brookfield, Vt., USA: Gower, c1985, ix, p. 38, 174 p. ISBN 0566006642.
27. HESS, Allen K, Kathryn D HESS a Tanya H HESS. *Psychotherapy supervision: theory, research, and practice*. 2nd ed. Hoboken, N.J.: Wiley, c2008, xv, p. 25, 631 p. ISBN 0471769215.
28. LOGANBILL, C., E. HARDY a U. DELWORTH. Supervision: A Conceptual Model. *The Counseling Psychologist* [online]. 1982, vol. 10, issue 1, s. 3-42 [cit. 2015-02-23]. DOI: 10.1177/0011000082101002.

29. ŠTĚTINA, Jiří. *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2000, 429 s. ISBN 80-716-9688-9.
30. VYMĚTAL, Š., V. VOSKA, O. TOMAN, K. URBAN a J. JUNGWIRTOVÁ. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Vydání 1. Praha: Tiskárna MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.
31. HZS STŘEDOČESKÉHO KRAJE. *Psychologická služba: Posttraumatická péče* [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015 [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/posttraumaticka-pece.aspx>
32. HUMPL, L., H. VRASPIROVÁ a M. MARKOVÁ. *PSYCHOSOCIÁLNÍ INTERVENCE VE ZDRAVOTNICTVÍ: Psychosociální péče o profesionály* [online]. [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <http://www.unbr.cz/Data/files/Konf%20MEKA%202013/7%20abstrakt%20Humpl.pdf>
33. Policie ČR. *VZDĚLÁVÁNÍ: Systém vzdělávání a výcvik policistů* [online]. 2015 [cit. 2015-02-20]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/zakladni-odborna-priprava-a-dalsi-vzdelani-policistu.aspx>
34. MINISTERSRVO VNITRA ČR. *Národní strategie pro práci policie ve vztahu k etnickým a národnostním menšinám v ČR*. 2002. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/narodni-strategie-pro-praci-pcr-ve-vztahu-k-narodnostnim-a-etnickym-mensinam-doc.aspx>
35. Policie ČR. *Informace pro uchazeče: Základní odborná příprava a další vzdělání policistů* [online]. 2015 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/zakladni-odborna-priprava-a-dalsi-vzdelani-policistu.aspx>
36. Policie ČR. *Policie České republiky – KŘP Ústeckého kraje: Odbor personální - přijetí do služebního poměru* [online]. 2015 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/odbor-personalniho-rizeni-a-odmenovani-prijeti-do-sluzebniho-pomeru.aspx?q=Y2hudW09Nw%3D%3D>
37. Prap. BOUŠKA Martin, inspektor OO PČR Trutnov, 2015. Interview. Trutnov 25. 3. 2015
38. Ministerstvo vnitra ČR. ODBOR BEZPEČNOSTNÍHO VÝZKUMU A POLICEJNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ. *Školství: Policejní školy* [online]. 2012 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/web-o-nas-skolstvi-policejni-skoly-mv-a-skolske-zarizeni-mv.aspx>
39. Zákon č. 361/2003 Sb., Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ze dne 23.09.2003

40. Policie ČR. *Etický kodex Policie České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>
41. MV ČR. *Koncepce celoživotního vzdělávání příslušníků policie České republiky*. Praha: OVSPŠ, 2008. Č.j. MV-16511-1/VO-2008
42. *Projekt PHARE CZ/ 98/IB/JH/02 , modul č. 7, „Nový systém vzdělávání a dalšího vzdělávání pro Policii České republiky“*. Praha:2002
43. Vyšší policejní škola MV v Praze. *O nás* [online]. 2015 [cit. 2015-03-30]. Dostupné z: <http://www.skolamv.cz/>
44. Vyšší policejní škola a Střední policejní škola MV v Holešově. *Informace o škole* [online]. 2015 [cit. 2015-03-30]. Dostupné z: http://www.spshol.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=237&Itemid=58
45. Policejní akademie České republiky v Praze. *Pro zájemce o studium* [online]. 2014 [cit. 2015-03-30]. Dostupné z: http://www.polac.cz/g2/view.php?uchazec/prij_bak.html
46. Policie ČR. *Policejní školy: Vyšší policejní škola MV v Pardubicích* [online]. 2015 [cit. 2015-03-30]. Dostupné z: [policie.cz/clanek/policejni-skoly-285327.aspx/?q=y2hudw09nq==](http://www.policie.cz/clanek/policejni-skoly-285327.aspx/?q=y2hudw09nq==)
47. ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE POLIZIA MUNICIPALEE LOCALED'ITALIA. *Moduli formativi per la Polizia locale: Addestramento operativo delle Forze di Polizia Locale*. Dipartimento formazione professionale, 2014.
48. ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE POLIZIA MUNICIPALEE LOCALED'ITALIA. *Moduli formativi per la Polizia locale: Codice della strada*. Dipartimento formazione professionale, 2014.
49. ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE POLIZIA MUNICIPALEE LOCALED'ITALIA. *Moduli formativi per la Polizia locale: Comunicazione, empowerment e relazione con il cittadino*. Dipartimento formazione professionale, 2014.
50. MUŽÍK, Jaroslav. *Rozdíly mezi vzděláváním dětí, mládeže a dospělých: (se zvláštním zřetelem ke vzdělávání dospělých) : text k habilitační přednášce*. 1. vyd. Praha: MJF, 2004, 40 s. ISBN 80-862-8445-X.
51. ČESKO. Předpis č. 361/2003 Sb., ze dne 23. 9. 2003 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. *Zákony pro lidi.cz* [online] © AION CS 2010-2014 [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2003-361>

52. Policie České republiky. *O Policii* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>
53. Do Říma. *Italská policie* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.dorima.cz/rim-zakladni-udaje/uzitecne-informace>
54. Férová policie. *Kdo tam pracuje a jak ho poznáte* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.ferovapolicie.cz/policista-versus-straznik-32/kdo-tam-pracuje-a-jak-ho-poznate-75.html>
55. Městská policie Brno. *Základní informace* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.mpb.cz/o-mestske-policii/>

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Strategie zvládnání stresu	24
Tabulka č. 2 Možné projevy lidí po traumatu	30
Tabulka č. 3 Možnosti svépomoci	32
Tabulka č. 4 Hlavní zásady pro komunikaci s člověkem	38

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Etický kodex Policie České republiky

Příloha č. 2 – Znak Policie České republiky a Polizia Municipale

Příloha č. 3 – Vozidla Policie České republiky

Příloha č. 4 – Vozidla Polizia Municipale locale

Příloha č. 5 – Uniforma Policie České republiky

Příloha č. 6 – Uniforma Polizia Municipale Locale

Příloha č. 1 Etický kodex Policie ČR

Plné znění kodexu:

Příslušníci Policie České republiky, vědomi si svého poslání, spočívajícího ve službě veřejnosti, založeného na úctě a respektu k lidským právům, vyjadřují následující principy, jež chtějí sdílet a dodržovat.

1. Cílem Policie České republiky je

- a. chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- b. prosazovat zákonnost,
- c. chránit práva a svobody osob,
- d. preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- e. usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

2. Základními hodnotami Policie České republiky je

- a. profesionalita,
- b. nestrannost,
- c. odpovědnost,
- d. ohleduplnost,
- e. bezúhonnost.

3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je

- a. prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- b. chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- c. uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,
- d. při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení,
- e. používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně či ponižujícím způsobem,

- f. nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě,
- g. zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,
- h. zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,
- i. zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů

4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je

- a. usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci,
- b. dbát, aby vztahy byly založeny na základě profesní kolegiality, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání; jakékoliv formy šikanování a obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených jsou vyloučeny,
- c. netolerovat ani nekrýt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie České republiky a trestnou činnost neprodleně oznámit; stejně tak netolerovat ani jiné jejich protiprávní jednání či jednání, které je v rozporu s Etickým kodexem Policie České republiky.

5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je

- a. nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon,
- b. chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.

Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.

Zdroj: Policie ČR. *Etický kodex Policie České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>

Příloha č. 2 Znak Policie České republiky a Polizia Municipale

Policie České republiky



Zdroj: NOVÝ, P. Novinky.cz. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2015-07-07].
Dostupné z: <http://tema.novinky.cz/policie-ceske-republiky>

Polizia Municipale Locale



Zdroj: Polizia municipale. *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: https://it.wikipedia.org/wiki/Polizia_municipale

Příloha č. 3 – Vozidla Policie České republiky



Zdroj: Novinky.cz. *Škodovka a policie představily nové policejní vozy* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/krimi/153154-video-skodovka-a-policie-predstavily-nove-policejni-vozy.html>



Zdroj: CHARLIE, Poi.cz. *Nové policejní motorky Yamaha* [online]. 2009 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.poi.cz/phpbb/viewtopic.php?f=27>

Příloha č. 4 – Vozidla Polizia Municipale locale



Zdroj: Ilgiornalenuovo.it. *Si potenzia il corpo di Polizia Locale: per gli agenti nuove attrezzature e ampliamento parco auto* [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.ilgiornalenuovo.it/2015/01/aprilia-si-potenzia-il-corpo-di-polizia-locale-per-gli-agenti-nuove-attrezzature-e-ampliamento-parco-auto>



Zdroj: TOCCI, E. Gazzettadellavoro.com. *Misano di Gera D'Adda: concorso per Istruttore Agente di Polizia Municipale* [online]. 2010 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.gazzettadellavoro.com/istruttore-agente-polizia-municipale-misano-gera-d-adda-concorso/24711/>

Příloha č. 5 – Uniforma Policie České republiky



Zdroj: Policie České republiky. *Volná místa* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/nabidka-volnych-mist-volna-mista.aspx>



Zdroj: Dopravní - právo: Pomáhat a bránit!. *Dopravní kontrola: Kdo může zastavovat vozidla?* [online]. [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.dopravni-pravo.cz/dopravni-kontrola/>

Příloha č. 6 – Uniforma Polizia Municipale Locale



Zdroj: Cavanotizie.it. *La cavese "Associazione Europea Operatori Polizia", cos'è?* [online]. 2013 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.cavanotizie.it/cro%20gen%2013.htm>



Zdroj: Militariform.it. *Forum* [online]. 2011 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.militariform.it/forum/showthread.php?8907-Galleria-Fotografica-delle-Polizie-Municipali-e-Locali/page12>