

POLICEJNÍ AKADEMIE ČESKÉ REPUBLIKY V PRAZE

Fakulta bezpečnostně právní

Katedra společenských věd

**Poskytování psychologických služeb v rámci
Policie ČR**

Bakalářská práce

**Providing psychological counselling within the Police of the
Czech Republic**

Bachelor thesis

VEDOUCÍ PRÁCE

Mgr. Ludmila Fonferová, Ph.D.

AUTOR PRÁCE

Bc. Zuzana Bacíková

PRAHA

2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma Poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR jsem zpracovala samostatně, a je tedy mým původním autorským dílem. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem čerpala, řádně cituji a uvádím v seznamu použité literatury.

V Havlíčkově Brodě dne 14. 3.2022

.....

Zuzana Bacíková

Poděkování

Tímto bych ráda srdečně poděkovala Mgr. Ludmile Fonferové, Ph.D., za cenné rady, odborné vedení, ochotu a trpělivost při zpracování mé bakalářské práce. Dále bych také ráda poděkovala pracovníkům Katedry společenských věd, kteří nám, studentům, i během nelehké epidemiologické situace, spojené s šířením onemocnění COVID-19, poskytovali formou online seminářů důležité informace a podklady, čímž nám do značné míry ulehčili zpracování bakalářské práce. V neposlední řadě bych ráda poděkovala taktéž celé své rodině a blízkým za podporu nejen při zpracování bakalářské práce, ale během celé doby mého studia.

Anotace

Bakalářská práce poskytuje jednak ucelenou literární rešerši o tématu Poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR, a to se zaměřením na poskytování psychologické péče pro policisty, zaměstnance policie a oběti trestných činů. V teoretické části práce jsou reflektována témata spojená s psychologickými službami Policie ČR, s funkcí policejního psychologa a systémů zřízených k rozšíření psychické podpory v rámci Policie ČR. Mimo to jsou v práci věnovány kapitoly tématu krize, emocí či obranných mechanismů. V rámci praktické části jsou pak poznatky zjištěné a nashromážděné uvedenou literární rešerší ověřeny a analyzovány prostřednictvím kvalitativního výzkumu provedeného metodou polostrukturovaných rozhovorů se zvolenými osobami.

Klíčová slova

Policie ČR * psychologické služby * psychologické vyšetření * krizová intervence * kolegiální podpora * krize * trauma

Annotation

The bachelor's thesis provides a comprehensive literature search on the topic of Providing psychological counselling within the Czech Police, focusing on providing psychological care for police officers, employees and victims of crime. The theoretical part reflects on topics related to the psychological services of the Czech Police, with the function of police psychologist and systems established to expand psychological support with the Czech Police. The work is devoted to chapters of crisis, emotions or defense mechanisms. Within the practical part of the bachelor's thesis the findings obtained and gathered by the mentioned literature search are verified and analyzed through qualitative research conducted by the method of semi-structured interviews with selected persons.

Keywords

Police of the Czech Republic * psychological services * psychological examination * crisis intervention * peer * crisis * trauma

Obsah

Seznam zkratk	7
Úvod	8
1 Psychologické služby v rámci Policie ČR	10
1.1 Právní úprava psychologických služeb poskytovaných Policií ČR	10
1.2 Činnost psychologa v rámci Policie ČR	12
1.2.1 Personální výběr	12
1.2.2 Poskytování psychologické péče policistům a zaměstnancům	14
1.2.2.1 Anonymní telefonní Linka pomoci v krizi	15
1.2.3 Psychologická asistence při výkonu policejních činností	17
1.3 Systémy zřízené k rozšíření psychické podpory	19
1.3.1 Proměny a podoby psychologické podpory u Policie ČR	20
1.3.2 Systém kolegiální podpory	21
1.3.3 Systém krizové intervence	23
1.4 Spolupráce s organizacemi	26
2 Krize a krizová intervence	29
2.1 Psychická zátěž a její podoby	29
2.2 Krize jako typ náročné situace	31
2.2.1 Vyrovňovací strategie a mechanismy	33
2.3 Krizová intervence	35
2.3.1 Etapy krizové intervence	36
2.3.2 Emoce v rámci krizové intervence a práce s nimi	37
2.3.2.1 Pláč	38
2.3.2.2 Strach, úzkost	39
2.3.2.3 Panická úzkost	40
2.3.2.4 Hněv, vztek	41
2.4 Osoba krizového intervenanta	41
2.5 Formy krizové intervence	42
3 Praktická část	44
3.1 Metodologický postup	44
3.2 Tematická analýza rozhovorů	55
3.3 Interpretace výsledků a diskuze	65
Závěr	71
Seznam použité literatury	73
Seznam příloh	78
Přílohy	79

Seznam zkratek

ALPK: Anonymní linka pomoci v krizi

APIC: Asociace pracovníků intervenčních center

BKB: Bílý kruh bezpečí

ČR: Česká republika

DONA linka: Linka pro oběti kriminality a osoby ohrožené domácím násilím

DVO: Dílčí výzkumná otázka

HVO: Hlavní výzkumná otázka

IMZ: Instrukčně metodické zaměstnání

KI: Krizová intervence

PPP: Pokyn policejního prezidenta

Systém OTČ: Systém poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem dalších mimořádných událostí

Systém PIP: Systém posttraumatické intervenční péče

TČ: Trestný čin

ZPPP: Závazný pokyn policejního prezidenta

Úvod

Tématem této bakalářské práce je Poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR. Uvedené téma bylo zvoleno zejména z důvodu dlouhodobého zájmu autora o danou problematiku, kdy v rámci jeho služebního zařazení u Policie ČR mimo hlavní výkon služby aktivně působí od roku 2019 jako krizový intervent v týmu krizové intervence při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina a od roku 2021 taktéž zastává funkci poskytovatele kolegiální podpory, tzv. peera, v týmu kolegiální podpory taktéž při krajském ředitelství. Problematika psychologických služeb a zejména pak systémů zřízených k rozšíření psychické podpory v rámci Policie ČR je autorovi velmi blízká a z vlastních zkušeností v této oblasti vidí prostor pro osvětu, a to ať už přímo v řadách příslušníků a zaměstnanců Policie ČR, tak mezi civilní veřejností. Často totiž bývají psychologické služby v rámci Policie ČR vnímány pouze jako činnost policejního psychologa při personálním výběru uchazečů o služební zařazení v bezpečnostním sboru. Autor tvorbu bakalářské práce s tímto tématem vnímá mimo jiné jako možnost seberozvoje a sebevzdělávání v oblasti, která je mu osobně i pracovně blízká a myslí, že nabyté poznatky v budoucnu využije nejen v rámci výkonu služby či výkonu funkce krizového interventa a peera.

Cílem bakalářské práce je vytvořit soubor relevantních poznatků o psychologických aspektech poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR se zaměřením na poskytování psychologické péče pro policisty a oběti trestných činů. Informace a poznatky, zjištěné během provedené literární rešerše, budou následně ověřeny a analyzovány v praktické části bakalářské práce. V rámci teoretické části práce bude pozornost zaměřena zejména na psychologické služby poskytované v rámci Policie ČR, jejich strukturu, formy a jejich právní úpravu. Blíže bude věnována pozornost činnosti policejního psychologa a systémům zřízených k rozšíření psychické podpory či organizacím, na které jsou příjemci psychologických služeb odkazováni. Mimo tato témata bude v práci pro lepší pochopení problematiky pozornost zaměřena taktéž na téma krize, psychické zátěže, krizové intervence, emocí a prací s nimi.

Pro ověření a analýzu skutečností a poznatků zjištěných v rámci teoretické části práce byl zvolen kvalitativní přístup, a to konkrétně za použití

metody polostrukturovaného hloubkového rozhovoru. Za účelem zodpovězení stanovené hlavní výzkumné otázky: „**Jakým způsobem jsou vnímány poskytované psychologické služby v rámci Policie ČR?**“ a z ní vyplývajících dílčích výzkumných otázek, byl sestaven vzorek respondentů, kteří reprezentují zúčastněné strany poskytovaných psychologických služeb ze čtyř různých perspektiv. Jde o osoby různého postavení, odlišných zkušeností a úhlů pohledu na danou problematiku, tedy konkrétně o osobu policejního psychologa, krizového intervenanta, příslušníka Policie ČR jako možného příjemce psychologických služeb a příjemce krizové intervence. Díky takto zvolenému vzorku pak bude možné na problematiku poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR nahlédnout ze 4 možných perspektiv a vytvořit tak ucelený a celistvý obraz daného tématu. Dle zjištěných skutečností bude pak možné stanovit, jaké oblasti dané problematiky se potýkají s případnými nedostatky, na jejichž základě pak bude možné navrhnout vhodná opatření směřující ke zlepšení fungování poskytování psychologických služeb Policií ČR.

Bakalářská práce je zpracována na základě faktického a právního stavu ke dni 22. 2.2022.

1 Psychologické služby v rámci Policie ČR

Psychologickými službami v kontextu s Policií České republiky rozumíme činnost psychologů v rámci psychologického pracoviště Policie ČR a systémy zřízené za účelem rozšíření psychické podpory, a to konkrétně systém krizové intervence a systém kolegiální podpory. Co se týče samotných psychologických pracovišť Policie ČR, jde o oddělení zřízená v personálních odborech jednotlivých krajských ředitelství policie, v útvech policie s celostátní působností, případně pak v dalších organizačních článcích policie podle konkrétních potřeb, na kterých působí psycholog, případně asistent psychologa.¹ S pojmem psychologických služeb by pak mimo výše uvedené mohla být spojována taktéž činnost krizových vyjednávačů Policie ČR, upravená závazným pokynem policejního prezidenta („ZPPP“) č. 103/2009, o krizovém vyjednávání.

1.1 Právní úprava psychologických služeb poskytovaných Policií ČR

Základními prameny práva, kterými se činnost policejních psychologů a psychologických pracovišť u Policie ČR, stejně tak jako každá jiná psychologická činnost v rámci České republiky, musí řídit, je Ústava České republiky a Listina základních práv a svobod spolu s dalšími právními normami ústavního pořádku České republiky a mezinárodními smlouvami, k jejichž dodržování je Česká republika zavázána. Mimo ústavní pořádek České republiky je činnost policejního psychologa zakotvena v následujících právních normách:

1) Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, poskytující právní rámec upravující poměry fyzických osob, které v rámci bezpečnostního sboru vykonávají službu. Mimo základní povinnosti příslušníka bezpečnostního sboru, jeho odměňování, řízení ve věcech služebního poměru a dalších organizačních věcí týkajících se služby, jsou ve výše uvedeném zákoně taktéž upravené požadavky na zdravotní, osobnostní

¹ Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 2 písm. a).

a fyzickou způsobilost, které policejní psycholog v rámci personálního výběru účastníků musí reflektovat,²

2) Vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru ve znění pozdějších předpisů, blíže upravující osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru. V uvedené vyhlášce se mimo jiné taktéž blíže dočteme o důvodech zjišťování osobnostní způsobilosti a postupu během procesu zjišťování osobnostní způsobilosti,³

3) Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016 o psychologických službách („PPP“), jehož uvedením došlo ke zrušení předchozích interních aktů řízení, které upravovaly tuto problematiku před jeho zavedením, a to tedy – závazného pokynu policejního prezidenta č. 209/2006, kterým bylo upraveno zjišťování osobnostní způsobilosti a poskytování psychologické péče v Policii České republiky; závazného pokynu policejního prezidenta č. 57/2007, kterým se měnil závazný pokyn policejního prezidenta č. 209/2006; dále pak závazného pokynu policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi; závazného pokynu policejního prezidenta č. 79/2010 a závazného pokynu policejního prezidenta č. 10/2013, kterými se měnil výše uvedený pokyn závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009; a v neposlední řadě závazného pokynu policejního prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí,⁴

4) další interní akty řízení upravující činnost psychologů a psychologických pracovišť v rámci dílčích úkonů policejních činností.

² § 1 z. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů v posledním znění.

³ § 1,2 vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru v posledním znění.

⁴ Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách v posledním znění, čl. 28.

1.2 Činnost psychologa v rámci Policie ČR

Co se týče osoby policejního psychologa, jde o příslušníka policie, případně zaměstnance zařazeného v policii, jenž dosáhl úplného vysokoškolského vzdělání v jednooborovém studijním programu v oboru psychologie.⁵ Ač je mnohdy většinou veřejností či samotnými příslušníky Policie ČR důležitost policejního psychologa přehlížena, policejní psycholog jako takový bývá často jednou z prvních osob, přicházejících do kontaktu s uchazeči o služební zařazení v rámci bezpečnostního sboru, a to během psychologického vyšetření při zjišťování osobnostní způsobilosti pro výkon služby budoucího policisty. Personální výběr je vzhledem k nadstandartním nárokům na psychickou odolnost a akceschopnost člověka v souvislosti s mnohdy až extrémními podmínkami, se kterými je výkon služby spojen, nesmírně důležitý. Mimo to v rámci této činnosti policejní psycholog v současné době vykonává opravdu nezastupitelnou funkci s ohledem na aktuální personální podstav a rozsáhlou náborovou kampaň.

Personálním výběrem avšak činnost policejního psychologa nekončí. Dále policejní psycholog poskytuje psychologickou péči policistům a zaměstnancům policie, často asistuje při výkonu samotných policejních činností a v neposlední řadě se podílí na zajištění systémů zřízených z důvodu rozšíření psychické podpory poskytované v rámci Policie ČR.⁶

1.2.1 Personální výběr

Jak je již výše zmíněno, personální výběr uchazečů tvoří podstatnou část činnosti psychologa a psychologického pracoviště Policie ČR. Dle pokynu policejního prezidenta č. 231/2016 pod pojmem personálního výběru rozumíme zejména psychodiagnostická posouzení posuzované osoby pomocí psychodiagnostických metod (dále jen tzv. „psychologické vyšetření“), popisování posuzované osoby před komisí v rámci výběrového řízení a účast ve výběrových komisích a posuzování metodou Assessment Centre, pokud

⁵ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 2 písm. b).

⁶ Tamtéž, čl. 4 odst. 1.

je pro tuto metodu psycholog vyškolen.⁷Zmíněné psychologické vyšetření, které podstupuje každý uchazeč o práci v rámci bezpečnostního sboru Policie ČR pro zjištění jeho osobnostní způsobilosti jakožto jednoho z předpokladů pro přijetí do služebního poměru, se skládá zejména z pozorování, rozhovoru, anamnestického vyšetření, analýzy objektivních údajů a použití psychologických testových metod. Mimo výše uvedené posouzení osobnostní způsobilosti k přijetí do služebního poměru (tzv. „zjišťování osobní způsobilosti“), je psychologického vyšetření užíváno taktéž v případě posouzení vhodnosti a vzájemnému srovnání osob v rámci výběrového řízení k obsazení konkrétní pozice (tzv. „srovnávací vyšetření“), k orientačnímu posouzení charakteristik posuzované osoby pro stanovení vzdělávacích cílů nebo dalšího rozvoje, posouzení vhodnosti posuzované osoby pro zařazení do týmu, zařazení na pracovní místo apod. (tzv. „orientační vyšetření“) či k výběru policisty pro zahraniční mírové operace.⁸

Během personálního výběru je tedy nutné posouzení již výše zmíněné osobnostní způsobilosti a osobnostních charakteristik, které jsou neopomenutelným předpokladem pro výkon služby budoucího příslušníka bezpečnostního sboru. Uchazeč o služební poměr v rámci bezpečnostního sboru, případně již příslušník, musí splňovat jistá kritéria. Mezi tato kritéria patří minimálně průměrný intelekt, emoční stabilita, psychosociální zralost, odolnost vůči psychické zátěži, žádoucí motivace, postoje a hodnoty. Další požadavky na osobnostní charakteristiky jsou vymezeny negativně – uchazeč o zařazení do služebního poměru či příslušník bezpečnostního sboru musí být bez tzv. nedostačivosti v oblasti volných procesů, v oblasti poznávacích procesů a v oblasti autoregulace, dále pak bez znaků nežádoucí agresivity a bez psychopatologické symptomatiky. Hlavními důvody pro zjišťování výše uvedených osobnostních charakteristik je jednak uvedený personální výběr osob pro přijetí do služebního poměru či ustanovení příslušníka na služební místo v rámci bezpečnostního sboru, pro které je toto zjišťování jedním z požadavků, dále pak ale na druhé straně můžeme k psychologickému vyšetření, spojenému

⁷ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 6.

⁸ Tamtéž.

se zjišťováním osobnostních charakteristik, přistupovat v případě pochybností ohledně osobnostní způsobilosti již zařazeného příslušníka.⁹

Jak již bylo výše zmíněno, k psychologickému vyšetření uchazeče o služební zařazení je využíváno psychodiagnostiky či jinak – psychologické vyšetřovací metody, jakožto aplikované psychologické disciplíny, jejímž hlavním úkolem je zjišťování a měření duševních vlastností a stavu, případně dalších charakteristik daného jedince. Psychodiagnostickou metodou rozumíme soustavu podnětů (úkolů, situací a otázek), jimiž policejní psycholog záměrně vyvolává chování nebo vymezuje podmínky pro sledování chování (úkony, jednání a slovní odpovědi) zkoumané osoby. Sledované chování pak přesně registruje a měří, kdy z něho následně usuzuje zvláštnosti příslušných psychických procesů, stavů nebo vlastností.¹⁰

1.2.2 Poskytování psychologické péče policistům a zaměstnancům

Další z hlavních činností policejního psychologa je tzv. psychologická péče. Jedná se o činnost, kterou psycholog směřuje k policistům a zaměstnancům Policie ČR. V rámci psychologické péče tedy psycholog poskytuje celou řadu dílčích aktivit, jejichž cílem je posilování psychické stability příslušníků a zaměstnanců policie, rozvoj jejich schopností a v neposlední řadě zkvalitňování jejich práce v rámci kolektivu. Mimo policisty a zaměstnance policie se ve výjimečných případech poskytuje péče i rodinným příslušníkům a blízkým osobám těchto policistů a zaměstnanců, a to ve chvílích, kdy je poskytnutí péče těmto osobám důležité pro udržení psychické stability těchto policistů a zaměstnanců policie.¹¹ V rámci psychologické péče tedy psycholog poskytuje zejména:

- **konzultační a poradenskou činnost**, kterou zaměřuje zejména na poskytnutí krátkodobé podpory v náročných životních situacích či při řešení konkrétních aktuálních problémů různého charakteru,

⁹ § 1 vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru v posledním znění.

¹⁰ SVOBODA, Mojmir, et. al. *Psychodiagnostika dospělých*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0363-6, str. 15-16.

¹¹ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách v posledním znění, čl. 15.

- **psychoterapii**, jejímž cílem je zvládnutí a řešení duševních obtíží či běžných životních problémů pomocí psychoterapeutických postupů,
- **krizovou intervenci**, kterou rozumíme krátkodobou specializovanou pomoc poskytovanou za účelem redukce nepříznivých psychických následků vznikajících vlivem traumatizujících událostí a obnovení psychické rovnováhy,
- **supervizi**, v rámci které se psycholog zaměřuje na osobní a profesní růst policisty či zaměstnance policie, zlepšení jeho připravenosti pro zvládání náročných situací, upevňování žádoucích a funkčních postojů a vzorců chování, rozvíjení sebereflexe a schopnosti zvládnutí stresu, posilování motivace k další pracovní činnosti a prevenci syndromu vyhoření,
- **vzdělávací činnosti**, které jsou zaměřeny na zátěžové situace a nácvik dovedností pro jejich zvládnutí,
- **činnosti ke zkvalitňování týmové spolupráce a budování týmů.**

Je nutno zdůraznit, že psychologická péče je poskytována jednotlivcům či skupinám na jejich žádost, případně na žádost nadřízeného či osobám policistům nebo zaměstnancům policie blízkým. Vždy je tato péče poskytována důvěrně a na základě dobrovolnosti účastníků.¹²

1.2.2.1 Anonymní telefonní Linka pomoci v krizi

Jako další možnost psychické podpory pro zaměstnance a příslušníky policie byla zřízena **anonymní telefonní Linka pomoci v krizi**, dále jen **ALPK** (tel. č. 974 834 688), jejíž provoz je nepřetržitý a zajištěný oddělením vedoucího psychologa. ALPK je v první řadě určena policistům a zaměstnancům policie, dále pak zaměstnancům Ministerstva vnitra, pracovníkům organizací, se kterými má policie uzavřenou dohodu (tj. Hasičský záchranný sbor České republiky, Vězeňská služba České republiky, Celní správa České republiky, Generální inspekce bezpečnostních sborů a Armáda České republiky), případně jejich rodinným příslušníkům. Pracovníci zajišťující provoz této nepřetržité anonymní linky pak dále poskytují internetové psychologické poradenství (email: pomoc.ski@pcr.cz) a taktéž pomoc prostřednictvím komunikačního programu

¹²Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách v posledním znění, čl. 15.

Skype (jméno: linkapomoci).¹³ Jde tedy o jakousi rezortní linku důvěry, která zahájila svou činnost 14. listopadu 2002. Potřeba zřízení linky vyvstala zejména s ohledem na narůstající výskyt sebevražedného jednání v řadách příslušníků Policie ČR.¹⁴

Zpočátku na lince působili pouze dva stálí pracovníci ve služebním poměru, a to PhDr. Ivana Hanková a PhDr. Jaromír Matoušek, kteří s myšlenkou zavedení anonymní krizové linky pro policisty přišli již v roce 1994. Následně během období sedmi let sbírali informace od samotných policistů, kteří měli o zřízení anonymní linky jednoznačný zájem. Mimo to čerpali inspiraci u jiných linek důvěry, mezi nimi například u linky důvěry Riaps či armádní linky. Od organizace Remedium, která tehdy zastřešovala linky důvěry v republice, se jim dokonce dostalo informace, že 10 – 15 % volajících na linky důvěry je z řad policistů, hasičů a lidí ze státní správy. Potřeba zřízení ALPK byla tedy patrná.¹⁵

ALPK tedy tvoří další dílek psychologických služeb poskytovaných v rámci Policie ČR. Mezi její hlavní úkoly patří poskytování pomoci v náročných dlouhodobých či akutních stavech psychické nouze; předávání kontaktů například na odborná pracoviště a pomáhající organizace poskytující psychologické, sociální či právní služby; poskytování informací ohledně vhodných postupů řešení vzniklých náročných situací a v neposlední řadě pak působí preventivně vůči sebepoškozujícímu či okolí poškozujícímu jednání a vůči možnému vzniku protiprávního jednání, které by mohlo vyústit jako následek či spíše důsledek obtížně řešitelných životních situací.¹⁶

K prohloubení prevence rozvoje psychických obtíží a rozšíření možností psychické podpory stojí vedle telefonní linky pomoci v krizi a samotných služeb poskytovaných přímo policejním psychologem systém kolegiální podpory a systém krizové intervence viz níže.

¹³ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 15.

¹⁴ VYMĚTAL, Štěpán, et. al. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS, nakladatelství Tiskárny MV, p.o., 2010. ISBN 978-80-7312-065-8, str. 15-16.

¹⁵ BULÍNOVÁ, Pavlína. Anonymní linka pomoci v krizi. *POLICISTA*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor tisku a public relations, 2012, **18**(11), 1-9. ISSN 1211-7943.

¹⁶ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 16.

1.2.3 Psychologická asistence při výkonu policejních činností

Další psychologickou činností poskytovanou v rámci psychologických služeb je tzv. psychologická asistence. Jedná se o činnost, při které psycholog přímo asistuje policistům a během této asistence jim poskytuje úplný psychologický servis a odbornou podporu v různých oblastech výkonu služby. S psychologickou asistencí se můžeme setkat zejména při **komunikačně náročných situacích** (např. vyjednávání, sdělování nepříjemných zpráv) s osobami z řad široké veřejnosti, při výcviku policistů, při provádění úkonů v rámci přípravného řízení podle trestního řádu či při preventivních aktivitách policie vůči veřejnosti.¹⁷

Co se týče výše zmíněných komunikačně náročných situací, policejní psycholog může asistovat zejména při vyjednávání či sdělování nepříjemných zpráv. **Vyjednávání** se nedílnou součástí policejní práce stalo v roce 2003, kdy byl vydán závazný pokyn policejního prezidenta č. 103/2009, o krizovém vyjednávání. Tento závazný pokyn platí v pozměněné podobě díky novelizacím až dodnes. Jde o hlavní dokument upravující pojem a cíle krizového vyjednávání a jeho organizaci v rámci Policie ČR. Mimo to taktéž upravuje výběr a výcvik policejních vyjednavců. Garantem vyjednávání u Policie ČR je Oddělení vyjednávání Útvaru rychlého nasazení. Ten metodicky řídí a koordinuje výkon krizového vyjednávání a taktéž zajišťuje nepřetržitou dosažitelnost policejních vyjednavců. Vyjednáváním rozumíme navázání kontaktu vyjednavče s osobou v krizi (pachatelem či sebevrahem), kdy je jeho účelem vytvoření podmínek pro stabilizaci a vyřešení krizové situace prostřednictvím cíle-směrné komunikace, a to pokud možno bez použití síly. Policejní psycholog při vyjednávání pouze asistuje. Vyjednávání jako takové provádí policejní vyjednavči, tedy speciálně vyškolení a vycvičení policisté zařazení ve služebním poměru. Nejčastěji jsou policejní vyjednavči vybíráni z řad policistů sloužících na Útvaru rychlého nasazení, zásahových jednotkách či policistů služebně zařazených v rámci Služby kriminální policie a vyšetřování, pořádkové či cizinecké policie. Při výběru uchazečů o pozici policejního vyjednavče je dále přihlíženo k profesním a osobním zkušenostem, životnímu

¹⁷Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 17.

postoji, rozhledua v neposlední řadě také ke schopnostem a ochotě porozumět druhým lidem. Nejčastěji se s policejním vyjednáváním můžeme setkat při pokusech o sebevraždu, při barikádových situacích, zadržování rukojmí, vyjednávání ve věznicích v případech vzpoury a nepokojů, při únosech osob a vydírání.¹⁸

Další velmi častou činností, při které policistům asistuje právě policejní psycholog, je **sdělování nepříjemných zpráv**. Pod tímto souslovím si můžeme představit zejména vyrozumění o úmrtí rodinných příslušníků a blízkých osob. Jde o velmi psychicky náročnou činnost, kterou policisté či přímo policejní psychologové v rámci výkonu služby provádí. Policista či policejní psycholog sdělující nepříjemnou zprávu by měl postupovat dle metodických zásad a doporučení. Přesto však ale tuto činnost nelze zobecňovat a návod na jednotný a univerzálně platný postup samozřejmě neexistuje. Každý policista je tedy odkázán zejména na své schopnosti a dovednosti, mezi nimi zejména na svoji schopnost empatie, tedy vcítění sedo situace a psychického rozpoložení příjemce nepříjemné zprávy. Sdělování nepříjemné zprávy by se mělo provádět pouze osobně, nikoliv telefonicky. Při osobním kontaktu by policista měl ověřit totožnost příjemce zprávy a dále pak postupovat lidsky, bez vlastní stylizace do pozice úřední osoby.¹⁹

Osoba policejního psychologa může, jak je již výše zmíněno, **asistovat v rámci přípravného řízení během prověřování a vyšetřování trestné činnosti**. V tomto případě se policejní psycholog pohybuje v oblasti forenzní psychologie, tedy odvětví aplikovaných psychologických disciplín. Jde o disciplínu psychologie, která se zabývá chováním a prožíváním lidí v právem regulovaných situacích, především tedy v oblastech regulovaných právem trestním.²⁰ V rámci forenzní psychologie jsou aplikovány a integrovány relevantní poznatky psychologických oborů, zejména psychologie osobnosti, psychopatologie, klinické a sociální psychologie na straně jedné. Na druhé straně jsou zde pak aplikovány znalosti a zkušenosti nabytéze studia právních

¹⁸ Policie.cz: *Vyjednávání*[online]. Praha: Policie ČR, 2021 [cit. 2022-01-16]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-rychleho-nasazeni-vyjednavani.aspx>.

¹⁹ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4.

²⁰ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Kriminální psychologie*. Praha: Eurounion, 1998. ISBN 80-858-5870-3.

disciplín, kriminologie a sociologie.²¹ V oblasti forenzně-psychologických disciplín nachází policejní psycholog uplatnění jednak v odvětvích týkajících se kriminalistické psychologie směřující k osobě pachatele či psychologie v oblasti zacházení s obětí, viktimologie. Policejní psycholog je jako konzultant přibírán k vyšetřování závažné trestné činnosti, účastní se výslechů nezletilých obětí nebo nezletilých svědků, obětí domácího násilí či násilí spojeného se sexuálně orientovanými trestnými činy, případně výslechů pachatelů trestné činnosti. Během konzultační činnosti nalézá policejní psycholog uplatnění taktéž při profilování, video-analýze či při tvorbě taktiky výslechu.²²

1.3 Systémy zřízené k rozšíření psychické podpory

K rozšíření psychické podpory byly v rámci Policie ČR a poskytovaných psychologických služeb zřízeny další systémy, a to konkrétně **Systém kolegiální podpory** a **Systém krizové intervence**. Společným jmenovatelem uvedených systémů jsou tzv. „vyškolení nepsychologové“ se služebním či pracovním zařazením napříč Policií ČR, tedy vyškolení policisté/zaměstnanci Policie ČR podávající jakousi laickou pomoc. Personální pokrytí těchto systémů právě „nepsychology“ z řad vyškolených příslušníků policie umožňuje poskytování psychické podpory v nepřetržitém režimu a v dostatečné míře. Ve chvíli, kdy by tato činnost spadala pouze do kompetence policejních psychologů, uvedené systémy by nemusely být vůbec zřizovány a jejich personální pokrytí by bylo vzhledem k požadavkům na vzdělání policejního psychologa ohroženo. Konkrétně Systém kolegiální podpory, který ze své podstaty stojí právě na poskytování laické pomoci kolegy kolegovi, by bez „nepsychologů“ zcela postrádal smysl a neměl své opodstatnění. Vzhledem k tomu, že je v těchto případech pomoc poskytována v rámci systémů právě „nepsychology“, hovoříme o psychické podpoře, nikoliv o psychologické péči.²³

²¹NETÍK, Karel, Stanislav HÁJEK a Daria NETÍKOVÁ. *Psychologie v právu: úvod do forenzní psychologie*. Praha: C.H. Beck, 1997. Beckova skripta. ISBN 80-717-9177-6.

²²ZÁHORSKÁ, Jindřiška. *Psychologická intervence při vyšetřování trestných činů*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-236-2.

²³VOSKA Vladimír, *Komentář k pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o Psychologických službách*. Praha 2018, ve znění ke dni 21. 9. 2018.

1.3.1 Proměny a podoby psychologické podpory u Policie ČR

Co se týče historie uvedených systémů, před vydáním pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách, existovaly nejprve dva systémy upravené dvěma různými závaznými pokyny policejního prezidenta. Jednalo se o **Systém posttraumatické intervenční péče** (dále jen „systém PIP“) upravený závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi a **Systém poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem dalších mimořádných událostí** (dále jen „systém OTČ“), upravený závazným pokynem policejního prezidenta č. 97/2010, o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí. Systém PIP ale vznikl mnohem dříve, než samotný výše uvedený závazný pokyn, a to roku 2001 v rámci projektu Twinnig-Project CZ 98/IB/JH/02 ve spolupráci Saského státního ministerstva vnitra a Ministerstva vnitra ČR.²⁴ Jeho zřízení v rámci bezpečnostního sboru Policie ČR bylo upraveno v rámci závazného pokynu policejního prezidenta č. 129/2001.²⁵ Jedním z určujících momentů pro vznik PIP bylo jednoznačně zasedání Mezinárodního měnového fondu a Světové banky v Praze v září roku 2000. Policisté velení do opatření spojeného s uvedeným zasedáním zažili něco, co doposud v rámci výkonu služby nepoznali. Vystala tedy zde potřeba posttraumatické intervenční péče.²⁶ Od počátku vzniku PIP se počítalo se zřízením „telefonické linky krizové intervence“ viz výše. Péče v rámci Systému PIP měla být podle původních dokumentů cílena na policisty, kteří se při výkonu služby nebo v přímé souvislosti s výkonem služby dostali do traumatizující situace, která může mít negativní vliv na jeho další výkon služby. Péče v rámci tohoto systému měla být poskytována ve dvou formách, a to jako bezodkladná primární pomoc a poté následná péče. K zřízení systémů k rozšíření psychické podpory v dnešním slova smyslu pak došlo až v roce 2016

²⁴VOSKA Vladimír, *Komentář k pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o Psychologických službách*. Praha 2018, ve znění ke dni 21. 9. 2018.

²⁵Závazný pokyn policejního prezidenta č. 129/2001, *kterým se zřizuje systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů* ve znění ke dni 14.11.2001.

²⁶BULÍNOVÁ, Pavlína. Anonymní linka pomoci v krizi. *POLICISTA*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor tisku a public relations, 2012, **18**(11), 1-9. ISSN 1211-7943.

na základě výše uvedeného pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách.²⁷

Nová koncepce psychologických služeb zakotvená v uvedeném závazném pokynu policejního prezidenta s sebou přinesla výrazný posun. Psychologická péče začala být cílena mnohem více na potřeby veřejnosti, respektive poškozených osob a obětí trestných činů, nikoliv, jak tomu bylo dříve, pouze na příslušníky Policie ČR. Mimo to i práce policejních psychologů díky nové koncepci dostala odbornější rozměr. Stejně tak, jak je již patrné z výše uvedeného, se nová koncepce dotkla nově zřízených systémů k rozšíření psychické péče, tedy Systému kolegiální podpory a Systému krizové intervence, viz níže.²⁸

1.3.2 Systém kolegiální podpory

Systémem kolegiální podpory v rámci Policie ČR rozumíme psychickou podporu poskytovanou policistům a zaměstnancům policie, popřípadě jejich blízkým osobám, kteří se nachází v obtížné, často psychicky náročné, životní situaci. Pomoc v rámci systému kolegiální podpory poskytuje tzv. peer, tedy poskytovatel kolegiální podpory. Cílená pomoc poskytovaná peery spočívá zejména v nabídce rozhovoru, vyjádření účasti a sdílení při řešení problému či náročné životní situace, konkrétní pomoci či předání informací a zprostředkování pomoci ze stran dalších odborníků dle problematiky řešeného problému.

Hlavním cílem systému kolegiální podpory je prevence rozvoje psychických obtíží a rozšíření psychické podpory v rámci Policie ČR. Systém kolegiální podpory se od Systému krizové intervence liší. Jeho ústřední myšlenkou je pokrytí co největšího prostoru (tedy ideálně každého oddělení v rámci Policie ČR) vyškolenými poskytovateli kolegiální podpory – peery. Tito v místě svého služebního či pracovního zařazení aktivně pozitivně působí ve prospěch svých kolegů. Na první pohled se může zdát, že činnost peera

²⁷VOSKA Vladimír, *Komentář k pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o Psychologických službách*. Praha 2018, ve znění ke dni 21. 9. 2018.

²⁸VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status obětí a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Praha: Grada, 2016, 168 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8, str. 144-145.

v rámci Systému kolegiální podpory je zcela běžná a laická, vzhledem k tomu, že jejich úkolem je projevovat zejména pozornost k druhým, účast, zájem a porozumění náročné životní situaci či psychickému rozpoložení. Jde tedy o něco, co ve správně fungujícím týmu, resp. organizačním článku bezpečnostního sboru, považujeme za samozřejmost.²⁹ Systém má tedy spíše preventivní charakter, kdy v rámci činnosti peerů dochází v ideálním případě k zachytávání problémů jejich kolegů v úplném počátku, tedy ještě před vznikem případné mimořádné události. Peer jako takový má oproti policejnímu psychologovi mnohem lepší přehled o situaci a atmosféře na konkrétním pracovišti, a to zejména z toho důvodu, že je na takovém pracovišti pracovně či služebně zařazen a dění na něm mu není ze své podstaty lhostejné.³⁰

Co se týče organizace uvedeného systému, jsou jeho dílčí týmy zřízeny na jednotlivých krajských ředitelstvích policie a v případě potřeby je jeho zřízení možné i na útvech policie s celostátní působností. Struktura a činnost jednotlivých týmů v rámci systému kolegiální podpory může být upřesněna interními akty řízení ředitelů jednotlivých krajských ředitelství, případně ředitelů útvarů s celostátní působností.³¹

Osoba peera, tedy poskytovatele kolegiální podpory, vykonává činnost v systému kolegiální podpory nezištně a dobrovolně. Kolegiální podporu poskytuje na žádost příjemce kolegiální podpory nebo mu jí případně nabízí na základě svého uvážení či žádosti nadřízeného nebo jiných osob. V žádném případě nepřipadá v úvahu zvýhodnění jeho osoby na základě poskytování výše uvedené činnosti. V činnosti poskytovatele kolegiální podpory je zcela nezávislý a o skutečnostech, o kterých se dozví v rámci kolegiální podpory, zachovává mlčenlivost. Součástí jeho činnosti je dále pak vzdělávání a osobní rozvoj, o který dbá nejenom účastí na odborné přípravě organizované koordinátory a lektory systému kolegiální podpory. Přestože peer nemůže poskytovat profesionální psychologické poradenství, může své okolí preventivně působit, motivovat jej, případně kontakty na odbornou pomoc zprostředkovávat.

²⁹KARBANOVÁ, Petra a Simona HOSKOVCOVÁ. "K psychologovi nejdu!" A co takhle peer?. *POLICISTA*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor tisku a public relations, 2020, **26**, 10-11. ISSN 1211-7943.

³⁰VOSKA Vladimír, *Komentář k pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o Psychologických službách*. Praha 2018, ve znění ke dni 21. 9. 2018.

³¹ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 21.

Na druhou stranu pak peer může policejnímu psychologovi poskytnout věrohodné informace v situacích, kdy je bude policejní psycholog potřebovat ke své činnosti. V současné chvíli avšak nelze předpokládat ideální pokrytí v rámci všech oddělení jednotlivých krajských ředitelství Policie ČR. Každé krajské ředitelství pak na svých intranetových stránkách zveřejňuje seznamy poskytovatelů kolegiální podpory.³²

Chod systému kolegiální podpory je dále řízen a organizačně zajišťován koordinátory na jednotlivých krajských ředitelstvích či útvech s celostátní působností. Koordinátorem systému kolegiální podpory je psycholog, neboposkytovatel kolegiální podpory jmenovaný ředitelem krajského ředitelství policie. Koordinátor systému předkládá návrhy na jmenování jednotlivých peerů, vede jejich seznam a eviduje a vyhodnocuje jejich činnost. Mimo to také zajišťuje spolupráci a součinnost s jednotlivými poskytovateli kolegiální podpory a psychology, psychology a týmy posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru České republiky, s psychologickým pracovištěm Ministerstva vnitra a dalšími psychologickými mimorezortními pracovišti či organizacemi. Propaguje taktéž nabídku služeb poskytovatelů kolegiální podpory. V neposlední řadě pak organizačně zabezpečuje školení a další vzdělávání členů týmu.

Důležitou roli v chodu systému kolegiální podpory plní lektor. Lektorem systému je policejní psycholog či psycholog Ministerstva vnitra, který absolvoval řádné proškolení a je držitelem osvědčení o absolvování školení pro lektory systému kolegiální podpory. Na základě uvedeného osvědčení je odpovědný za odbornou úroveň školení a průběžné vzdělávání poskytovatelů kolegiální podpory zařazených v jeho působnosti. Poskytovatelům kolegiální podpory v rámci jeho týmu poskytuje taktéž psychologickou péči prostřednictvím supervize.³³

1.3.3 Systém krizové intervence

Druhým systémem zřízeným pro rozšíření psychické podpory v rámci Policie ČR je tzv. Systém krizové intervence. Jeho úkolem je poskytování krizové

³² Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, *o psychologických službách* v posledním znění, čl. 21., čl. 19.

³³ Tamtéž, čl. 20.

intervence (zkratka KI) osobám zasaženým traumatizující událostí. Krizovou intervenci poskytuje tzv. krizový intervent. Jde o osobu policisty či zaměstnance policie, který je k této funkci řádně vyškolen a na návrh koordinátora systému krizové intervence je do této funkce jmenován ředitelem krajského ředitelství policie. Mimo ně může funkci krizového intervenanta vykonávat taktéž psycholog ve služebním poměru zařazený v oddělení psychologických služeb personálního odboru krajského ředitelství policie, případně v uvedeném oddělení nezařazený, pokud mu to plnění jeho služebních povinností dovoluje. Složení a fungování jednotlivých týmů krizové intervence při jednotlivých krajských ředitelství Policie ČR pak dále upravují rozkazy ředitelů daných krajských ředitelství.³⁴

Krizová intervence poskytována příslušníky Policie ČR je určena:

- a) **pro policisty či zaměstnance policie**, kteří si prožili nebo prožívají traumatizující událost, zejména spojenou se zákrokem za použitím střelné zbraně, s účastí v akci cílené na záchranu rukojmí, s pronásledováním nebezpečného pachatele, se zákrokem proti agresivním skupinám, s náročným výslechem oběti, s vlastním zraněním, s teroristickým útokem či jinou mimořádnou událostí, případně čelí náročné životní situaci z důvodu smrti nebo zranění kolegy či blízké osoby, naskytl se mu pohled na usmrcení osob nebo jejich těžká zranění při vážných dopravních nehodách, průmyslových haváriích nebo hromadných neštěstích,
- b) **pro osoby zasažené trestným činem**, mezi které řadíme jednak oběti trestných činů či pozůstalé po obětech násilných trestných činů s následkem smrti, zvláště zranitelné oběti a v neposlední řadě osoby zvláště traumatizované trestným činem (svědci),
- c) **pro oběti mimořádných událostí**, zejména tedy obětmi krizových situací, obětmi dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalými po obětech dopravních nehod s následkem smrti a dalším osobám zvláště traumatizovaným mimořádnou událostí,

³⁴Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění, čl. 22.

d) pro rodinné příslušníky pohřešované osoby, zejména dítěte v ohrožení,

e) pro osoby, jimž je poskytována krátkodobá ochrana.³⁵

Osobou krizového intervenanta se v rámci Policie ČR rozumí řádně vyškolený policista nebo zaměstnanec policie, který je na návrh koordinátora systému krizové intervence jmenován ředitelem krajského ředitelství policie k plnění úkolů krizového intervenanta. Dále pak funkci krizového intervenanta může vykonávat policejní psycholog ve služebním poměru. Krizový intervenant poskytuje příjemci krizovou intervencí, případně další druhy psychické podpory. V rámci krizové intervence jej informuje o možnostech poskytnutí psychologické, sociální nebo právní pomoci mimorezortními odborníky a organizacemi. Během své činnosti při poskytování krizové intervence úzce spolupracuje se složkami integrovaného záchranného systému na místě trestného činu či mimořádné události. V neposlední řadě je jeho úkolem průběžné sebevzdělávání v oblasti krizové intervence a komunikace s oddělením vedoucího psychologa.³⁶

Stejně tak, jak je tomu v rámci systému kolegiální podpory, i v rámci systému krizové intervence plní nezastupitelnou roli koordinátor a lektor systému. Koordinátorem rozumíme krizového intervenanta jmenovaného ředitelem krajského ředitelství policie, kdy jeho hlavní funkcí je organizačně zajistit činnost systému krizové intervence v působnosti daného krajského ředitelství policie. Předkládá tedy k rukám krajského ředitele návrhy na jmenování nových členů týmu krizové intervence, vede seznam krizových intervenantů a eviduje jejich činnost. Dále pak zajišťuje spolupráci systému s integrovanými operačními středisky a dalšími organizačními články krajských ředitelství policie či součinnost s psychology, složkami integrovaného záchranného systému a dalšími mimorezortními pomáhajícími organizacemi. Mimo výše uvedené taktéž vyhodnocuje činnost systému v rámci své působnosti a organizačně zabezpečuje školení a další vzdělávání krizových intervenantů.

Lektorem systému krizové intervence je zpravidla psycholog, který úspěšně absolvoval školení lektorů systému krizové intervence zajišťované

³⁵ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách v posledním znění, čl. 22.

³⁶ Tamtéž, čl. 23.

oddělením vedoucího psychologa a akreditovaný výcvik v krizové intervenci u k tomu oprávněné externí organizace. Mezi jeho hlavní úkoly patří zejména poskytování psychologické péče pro krizové interventy, jejich školení a průběžné vzdělávání.³⁷

Systém krizové intervence je zřízen, jak vyplývá z výše uvedeného, v jednotlivých krajských ředitelstvích policie. Krizová intervence je poskytována v nepřetržitém režimu, kdy v pracovní době je poskytována službukonajícím psychologem krajského ředitelství a mimo pracovní dobu je pak zajišťována krizovými interventy zařazenými ve služební pohotovosti. Krizový intervent je k poskytování krizové intervence zpravidla povolán operačním důstojníkem integrovaného operačního střediska krajského ředitelství policie. Po poskytnuté krizové intervenci pak následně nahlásí na podpůrné lince krizové intervence (tel. č. +420 974 834 788) informace o poskytnuté KI bez uvedení osobních údajů, případném udělení souhlasu příjemce krizové intervence s předáním osobních údajů mimorezortní organizaci či dalších provedených patřících v rámci krizové intervence. V případě udělení souhlasu příjemce s předáním osobních údajů pomáhající organizaci tento písemný souhlas bezodkladně zašle na oddělení vedoucího psychologa.³⁸

KI policistům a zaměstnancům útvarů policie s celostátní působností a Policejního prezidia České republiky poskytují zpravidla příslušní psychologové útvarů policie s celostátní působností nebo oddělení vedoucího psychologa.³⁹

1.4 Spolupráce s organizacemi

Důležitou funkci během poskytování psychologických služeb ze strany Policie ČR, zejména ve spojitosti s krizovou intervencí, kolegiální podporou či službami poskytovanými policejním psychologem osobám v tíživé životní či krizové situaci, plní mimorezortní organizace, na které jsou lidé ze strany poskytovatele psychologických služeb Policie ČR odkazováni. Jedná se o nejrůznější občanská sdružení, neziskové organizace, obecně prospěšné spolky apod., které nabízí osobám ve špatných životních situacích, poškozeným,

³⁷ Pokyn policejní prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách v posledním znění, čl. 24.

³⁸ Tamtéž, čl. 25.

³⁹ Tamtéž.

obětem trestných činů či pozůstalým po obětech pomoc v celé řadě oblastí. Zejména v oblastech materiální, právní, sociální a psychologické či psychické pomoci. Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů je dostupný na internetových stránkách www.justice.cz spravovaných Ministerstvem spravedlnosti ČR.⁴⁰

Významné postavení mezi těmito organizacemi má zejména občanské sdružení **Bílý kruh bezpečí** (dále jen BKB) fungující v České republice již od roku 1991. Jeho hlavním cílem je pomoc obětem a svědkům trestné činnosti a prevence kriminality. BKB poskytuje odbornou, bezplatnou a diskrétní pomoc, a to včetně morální a emoční podpory. Obětem závažné násilné trestné činnosti nabízí například doprovod obětem, případně pozůstalým po obětech doprovod k soudu, k procesním úkonům v rámci trestního řízení, případně návštěvu v nemocnici či dokonce v místě bydliště. Mimo to BKB také poskytuje obětem krátkodobou podpůrnou terapii a usiluje o zlepšení právního postavení osob poškozených trestnou činností formou podnětů k zákonodárným iniciativám. Významnou činností BKB je také provozování celostátní nepřetržité linky pro oběti kriminality a osoby ohrožené domácím násilím, tzv. DONA linky (tel. č. 116 006).⁴¹ Spolupráce mezi BKB a Policií ČR byla dne 13. 8. 2010 oficiálně navázána na základě dohody podepsané na Policejním prezidiu ČR, spočívající ve zprostředkování pomoci obětem trestné činnosti. Dohoda upravovala především předávání osobních údajů obětí Bílému kruhu bezpečí a na druhou stranu zprostředkování pomoci obětem ze strany této organizace. Současná spolupráce je po praktické stránce navázána zejména na systém krizové intervence. Vzájemná dohoda mezi BKB a Policií ČR představuje také jasný signál veřejnosti, že právě Policie ČR má snahu být pro všechny oběti trestné činnosti důležitým partnerem, na kterého se lze kdykoliv obrátit s žádostí o pomoc.⁴²

⁴⁰ Policie.cz: *Pomoc obětem trestných činů*. [online]. Praha: Policie ČR, 2021 [cit. 2022-02-21]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pomoc-obetem-tc-pomoc-obetem-trestnych-cinu.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.

⁴¹ Bkb.cz: *poslání a činnost* [online] [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/onas/poslani-a-cinnost/>.

⁴² Policie.cz: *Dohoda mezi Policií ČR a Bílým kruhem bezpečí slaví desetileté výročí*. [online]. [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/dohoda-mezi-policii-cr-a-bilym-kruhem-bezpeci-slavi-desetilete-vyroci.aspx>.

Mimo Bílý kruh bezpečí jsou další významnou organizací navázanou na činnost Policie ČR a poskytované psychologické služby je **Asociace pracovníků intervenčních center ČR, o.s.** (dále jen APIC). APIC je občanským sdružením subjektů poskytujících sociální službu intervenčního centra určenou osobám ohroženým domácím násilím. Intervenční centrum nabízí pomoc osobám postiženým domácím násilím na základě rozhodnutí o vykazání ze společného obydlí nebo, a to nejpozději do 48 hod. od doručení opisu tohoto rozhodnutí intervenčnímu centru ze strany Policie ČR. Pomoc ze strany intervenčního centra může být ale taktéž poskytnuta i na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající společné obydlí i bez výše zmíněného podnětu. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytuje služba intervenčního centra ode dne 1. 1. 2007 zejména sociálně terapeutické činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí ohrožené osoby; ubytování a stravu nebo pomoc při zajištění stravy. Mimo to ale rovněž zajišťuje spolupráci, informovanost a vzájemnou kooperaci mezi intervenčními centry, poskytovateli sociálních služeb, orgánu sociálně právní ochrany dětí, obcemi a útvary Policie ČR a obecní policie, jakožto i ostatních orgánů veřejné správy. Jednotlivá intervenční centra jsou rozmístěna po celé ČR, a to konkrétně v Brně, Českých Budějovicích, Havířově, Hradci Králové, Kladně, Liberci, Nymburce, Olomouci, Ostravě, Pardubicích, Plzni, Praze, Sokolově, Ústí nad Labem, Jihlavě, Zlíně.⁴³

V rámci činnosti poskytovatelů psychologických služeb ze strany Policie ČR jsou jejich příjemci odkazováni ale mimo výše zmíněných organizací na celou řadu dalších pomáhajících organizací, institucí a uskupení. Pro činnost každého poskytovatele je tedy nezbytné vést v patrnosti aktualizovaný seznam poskytovatelů právní, sociální, materiální, psychologické či jiné mimorezortní pomoci v dané lokalitě, který poslouží při zprostředkování kontaktů danou konkrétní organizací či službou.

⁴³ Domacinasili.cz: *Intervenční centra a legislativa*. [online]. [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=123.

2 Krize a krizová intervence

Aby bylo možné porozumět psychologickým službám a systémům sloužícím k rozšíření psychické pomoci poskytované Policií ČR, je nutné se blíže zaměřit na téma krize, zátěžové situace a způsoby vyrovnání se s nimi, se zaměřením na krizové stavy a posléze průběh krizové intervence. Pojem krize je v dnešní době často používán a slouží především k popisu náročných situací, při kterých sepro člověka něco dramaticky mění, kdy tato změna je často doprovázena intenzivními negativními emocemi.⁴⁴

2.1 Psychická zátěž a její podoby

V souvislosti s krizí, krizovou intervencí a jejími jednotlivými etapami jsou velmi často a snad ve všech pádech skloňovány pojmy jako stres, trauma či emoce. Pro lepší pochopení této problematiky v její celistvosti je tedy nezbytné se tématu psychické zátěže, stresu, traumatu, lidským emocím a práci s nimi taktéž alespoň v krátkosti věnovat.

Co se týče fungování lidského organismu, mohli bychom ho připodobnit ke stroji fungujícímu na principu vnitřní rovnováhy a integrity. Vnitřní rovnováha a integrita je v běžném životě člověka vystavována nejrůznějším zátěžovým situacím, které člověk sám osobně vnímá jako náročné, svízelné či konfliktní. Během takových situací je organismus člověka pro jejich zvládnutí nucen aktivizovat své psychické a fyzické síly, kterými v dané chvíli disponuje. Díky tomu dochází k narušení rovnováhy mezi vnějšími faktory působícími na člověka a jeho způsobilostí či připraveností se s nimi vyrovnat. Takové situace nazýváme souhrnným pojmem zátěž. Existuje hned několik druhů zátěžových situací. Jedná se o **frustrace, deprivace, konflikty, problémy a stres**.⁴⁵

Frustraci rozumíme situace, ve kterých vnitřní či vnější překážky blokují možné uspokojení aktualizovaných potřeb člověka. **Deprivace** pak představuje zvláštní typ frustrační situace, ve které jedinec v důsledku absence vnějších podnětů nutných pro uspokojení jeho aktualizovaných potřeb strádá. **Konfliktem**

⁴⁴ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

⁴⁵ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4, str. 132-133.

nazýváme takovou zátěžovou situací, během které zátěž vzniká v důsledku působení různých protichůdných tlaků. Tyto tlaky mohou být buď vnitřní intrapsychické povahy či povahy vnějších interpersonálních konfliktů. V případě vnitřních tlaků jde o tzv. vnitřní motivy. V druhém případě jde o situace, kdy je jedinec postaven do situace vyžadující volbu mezi vnějšími, vzájemně neslučitelnými tlaky. **Problémypak** rozumíme takové zátěžové situace, ve kterých je člověk vystaven zvýšeným nárokům pro řešení nejrůznějších úkolů, pro jejichž řešení nepostačují doposud nabyté znalosti a dovednosti.⁴⁶

„**Stres** je komplexní psychofyziologickou reakcí, která se na psychické úrovni projevuje pocitem nadměrného zatížení či ohrožení duševní a tělesné pohody“.⁴⁷ Jde o složitou fyziologickou reakci organismu spočívající ve vyplavování hormonů a látek, které se podílejí na uvolňování energetických zásob a získávání energie z bílkovina cukrů, které organismus následně využije pro zvládnutí takové zátěžové situace.⁴⁸ Prožívání stresu bývá často spojeno s negativním vnímáním přílišného zahlcení událostmi, které člověk vnímá jako obtížně zvládnutelné s vyplývající emoční a kognitivní nejistotou. Člověk v takové situaci bojuje s obavou dalších problémů, které mu daná situace může přinést. Obvykle má pochybnosti o svých schopnostech, jelikož běžné strategie chování, které v jiných situacích fungovaly, se zdají být neefektivní.⁴⁹

Činitelé vyvolávající stres nazýváme stresory. Stresory mohou být různé povahy. Řadíme mezi ně například těžkou fyzickou práci, smrt blízkého člověka, neřešitelný vnitřní konflikt, ztrátu zaměstnání, onemocnění, špatnou životosprávu, hluk, znečištění, meteorologické podmínky. Důležité je ale rozlišovat mezi tzv. eustresory a distresory. Eustresory způsobující tzv. eustres, jinak řečeno pozitivní stres, který člověka zpravidla neohrožuje na životě, vedou pouze k aktivizaci člověka k překonání a úspěšnému vyrovnání se s takovou situací. Jde například o stres spojený se zkouškami ve škole, pracovními úkoly či svatebními přípravami. Na druhé straně distresory vyvolávající tzv. distres, mající silný negativní akcent. Distres je často spojený

⁴⁶ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4, str. 132-133.

⁴⁷HÖSCHL, Cyril, et. al. *Psychiatrie*. Praha: Tigis, 2002. ISBN 80-900130-1-5.

⁴⁸Tamtéž.

⁴⁹VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6, str. 347.

s pocity ohrožení, strachu, smutku či pocity podporující chápání daného problému jako něčeho těžko zvládnutelného. Zatímco eustres člověka bezprostředně neohrožuje na životě, distres člověku přináší ohrožení v podobě vzniku tzv. psychosomatických onemocnění. Jde o onemocnění, která se nevyznačují pouze poruchami psychické činnosti a poruchami činnosti nervové soustavy, ale mimo to přinášejí i poruchy tzv. psychogenního charakteru. Jde například o poruchy krevního oběhu, vysoký krevní tlak, arytmie, infarkt, astmatické záchvaty, žaludeční vředy apod.⁵⁰

Určitá míra stresu je, jak je již výše zmíněno, přirozenou součástí života. Avšak některé zátěžové situace mají tak intenzivní, nezvladatelnou podobu, že mohou vyvolat traumatickou odpověď. **Psychické trauma** vzniká v důsledku působení jednoho extrémně stresujícího zážitku či v důsledku dlouhotrvající stresové situace, pro které jsou typické následující znaky. Jejich příčina přichází z vnějšku, pro daného člověka je extrémně děsivá, prožívá ji jako bezprostřední ohrožení života, ohrožení tělesné či duševní integrity a navozuje pocity bezmoci. Reakcí organismu na traumatizující událost může být akutní reakce na stres či posttraumatická stresová reakce. V případě akutní stresové reakce jde o fyziologické změny nastávající bezprostředně po objevení traumatizujícího podnětu či během následujících 2 – 3 dnů. Na druhé straně posttraumatická stresová reakce je typická zvláště pozdějším projevem. V takovém případě mluvíme o opožděné či protahované reakci.⁵¹ V kapitole věnované psychické zátěži samozřejmě nesmíme opomenout zmínit krizi, jakožto individuální, subjektivně vnímanou zátěžovou situaci. Blíže ke krizi jako zátěžové situaci viz níže.

2.2 Krize jako typ náročné situace

Jednou z možných definic je krize definovaná jakožto nepříjemná a obtěžující událost, kterou jedinec vnímá jako nesnesitelný problém, jelikož

⁵⁰ NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2021. ISBN 978-80-7553-886-4, str. 468.

⁵¹ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6

přesahuje jeho možnosti zvládnání.⁵²Další definicí krize je definice, kterou užívá Gerald Caplan, často označovaný jako otec krizové intervence. Tato zní: „*Krize vzniká, když se člověk na cestě za důležitými životními cíli setká s takovou překážkou, kterou v určitém čase není schopen překonat obvyklými metodami řešení problému*“.⁵³ Je tedy zjevné, že krizí rozumíme náročnou životní situaci, ke které dochází ve chvíli, kdy člověk čelí problému, jež neumí, nedokáže či nemůže vyřešit. Stejně tak může krizi čelit pár, rodina, komunita, případně celá společnost. Krize tedy nastává ve chvíli, kdy jistou spouštěcí událost, vnímanou jedincem či skupinou jakožto ohrožující/nebezpečnou, kterou se nedaří běžnými postupy zvládnout a tyto obvykle užívané postupy selhávají.

Spouštěcími událostmi pak rozumíme tzv. kritické životní události, které bývají v psychologické literatuře obvykle popisovány jako: **emočně významné události vybočující z každodenní reality** (např. smrt blízkého člověka, narození dítěte), **události, které vyžadují změnu dosavadního fungování jedince v rodině, ve společnosti, v jeho vztahu ke světu či vlastnímu já** (ztráta zaměstnání, odchod do důchodu apod.) a **události, které mohou mít současně pozitivní i negativní emoční kontext** (rozvod, rozchod, nevěra, svatba apod.).

Spouštěcí události mohou být jak očekávané, tak neočekávané. Mezi ty očekávané řadíme zejména běžná, kritická vývojová období v životě člověka, jako je například krize středního věku nebo adolescence. V takovém období je jedinec zranitelnější a náchylnější ke zpracování náročných životních situací. Dále sem pak řadíme tzv. přechodové, tranzitorní stavy, jako je například svatba, stěhování, narození potomka. V takových chvílích se jedinec musí vypořádat s novou sociální rolí, musí čelit novým výzvám a přizpůsobit se aktuálním podmínkám. Neočekávanými událostmi pak zpravidla rozumíme jakési nepředvídatelné změny, které mohou potkat kohokoliv v jakékoliv chvíli či životní etapě. V takových případech se jedná například o ztrátu partnera, úmrtí blízké osoby, ztrátu nějaké schopnosti či funkce. Taktéž do této skupiny řadíme např. příchod do nového pracovního prostředí či neočekávaný návrat válečného

⁵²TEATER, Barbra. *Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. 3. vyd. Berkshire: Open University Press, 2019, 274 s. ISBN 0335248195.

⁵³CAPLAN, Gerald. *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books, 1964, 304 s.

zajatce zpět do rodné vlasti. Jde tedy naprosto nenadálé události anebo jen události v daném okamžiku nečekané. Podle povahy spouštěcí události pak rozlišujeme:

- **krize pramenící z očekávaných životních změn,**
- **krize situační, resp. traumatické,**
- **krize chronické.**

K rozvoji chronické krize dochází z několika důvodů. Jednak k ní dochází v případech, kdy jedinec ustupuje od řešení krize pramenící z očekávané životní změny a přijme nějaký neefektivní či dokonce patologický způsob řešení.

Dále pak k rozvoji chronické krize dochází v případech, že dojde k zastavení průběhu traumatické krize ve fázi emoční reakce. Mezi typické znaky chronické krize patří zejména neschopnost vyrovnání se s krizí, bezbrannost, pasivita, rezignace, zhoršení psychického i fyzického stavu, problémy v sociálních vztazích, nedostatek motivace a další. U osob v chronické krizi můžeme často pozorovat sklony k sebelítosti a obviňování druhých. Jejich okolí ve společnosti často posiluje jejich neadaptivní způsoby vyrovnávání se s krizí. Chronické krize jsou často zaměňovány s krizemi akutními. Je ale nutné mezi nimi rozlišovat, jelikož přístup krizové intervence k oběma druhům krize se liší. Intervence fungující v případě akutní krize není u chronických krizí účinná. Posiluje jedince bezbrannost a závislost. U chronických krizí je kromě bezprostřední pomoci důležité posílit a podpořit motivaci jedince k určité změně v jeho životě. Pro účely krizové intervence je tedy důležité rozlišovat mezi akutní krizí, projevující se zpravidla do šesti až osmi týdnů od kritické události, a chronickou krizí, u níž je časový odstup delší, někdy dokonce v řádu několika let.⁵⁴

2.2.1 Vyrovnávací strategie a mechanismy

Jak je již výše zmíněno, lidský organismus funguje na bázi systému s vnitřní integritou a rovnováhou. Narušení rovnováhy může být způsobeno právě vznikem negativních zážitků, emocí, stresem či frustrací. Pro zpracování takových stavů fungují převážně nevědomé vrozené vyrovnávací strategie a obranné mechanismy. Vrozené vyrovnávací strategie jsou vývojově staré

⁵⁴ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

mechanismy, které jsou společné jak lidem, tak zvířatům. V odborné literatuře se můžeme setkat s pojmem tzv. vyrovnávacích coping strategií. Jejich hlavním úkolem je zajistit přežití daného jedince. Z fyziologického hlediska jde o vybuzení určité části vegetativní nervové soustavy zajišťující aktivaci nebo útlum organismu. Aktivace vegetativního nervstva, sympatiku, vyvolá reakci organismu na bázi útěku a útoku. Na druhé straně útlum organismu je vyvolán parasympatikem, tedy jinou etáží vegetativního nervstva než v případě jeho aktivace. V situacích vyvolaných enormním stresem dochází k útlumové reakci – ztuhnutí. Ve zvířecí říši nám je takový stav znám jako „dělání mrtvého“.⁵⁵

Obrannými mechanismy rozumíme převážně nevědomé reakce na zátěžovou situaci, během které nedochází ke změně samotné situace, ale pouze ke změně jejího vnímání. Jejich cílem je jakési vyhnutí se stresující zátěžové situaci a s ní spojené úzkosti. Častým společným jmenovatelem obranných mechanismů je sebeklam ve formě popírání či skrývání daného problému. V odborné literatuře se setkáváme s celou řadou obranných mechanismů. Jde například o mechanismus kompenzace, přemístění, vytěsnění, projekce, racionalizace, regrese, disociace, fixace, útěku, rezignace, apatie, agrese či sebeobviňování.⁵⁶

Reakce organismu na zátěžovou, stresující situaci se projevuje v symptomech tzv. **adaptačního syndromu**. Jde o reakci organismu, která probíhá celkem ve třech fázích. Za prvé jde o **fázi poplachovou**, během které dochází k narušení vnitřního prostředí organismu a aktivací sympatické soustavy. Následuje **fáze rezistence**, při které dochází k maximální adaptaci jedince na stresovou situaci a snaže s ní daný podnět zvyknout. Během této fáze úspěšně pracují tzv. obranné mechanismy. Poslední je tzv. **fáze vyčerpání**, ke které dochází ve chvíli, kdy je rezistence organismu nedostatečná. Jde o fázi nastupující jako důsledek dlouhodobého působení stresové situace a selhání adaptivní reakce organismu.⁵⁷

⁵⁵VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. akt. vyd. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6.

⁵⁶NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2021. ISBN 978-80-7553-886-4, str. 417-420.

⁵⁷VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6.

2.3 Krizová intervence

Pod pojmem **krizové intervence** rozumíme odbornou metodu práce s klientem v situacích, které klient osobně prožívá jako zátěžové, nepříznivé a ohrožující. Krizová intervence klientovi pomáhá strukturovat a zpřehlednit klientovo prožívání a zamezit ohrožujícím či sebedestruktivním tendencím v jeho chování. V rámci krizové intervence je pozornost zaměřena pouze na ty prvky klientovi minulosti a budoucnosti, které bezprostředně souvisí s jeho krizovou situací. Krizový intervent v rámci KI pomáhá klientovi v tíživé situaci, během které podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit mobilizovat své vlastní síly a schopnosti. Stejně tak jej vede k využití potenciálu jeho přirozených fungujících vztahů. KI tedy probíhá pouze v rovině řešení konkrétního problému a řešení konkrétních překážek.⁵⁸

Jak vyplývá z výše uvedené definice, krizová intervence se zaměřuje na individuální krizi klienta. Situace, která může být krizová pro jednoho, nemusí ani zdaleka být krizová i pro druhého. Pro krizi jako takovou je právě její individuální, subjektivní vnímání zasaženou osobou charakteristické. Hlavním těžištěm krizové intervence by mělo být řešení konkrétního problému. V rámci KI by se krizový intervent měl zaměřit pouze na klientovu blízkou minulost, tedy na to, kdy a jak krizová situace nastala a při jejím řešení by na druhou stranu měl cílit pouze na nejbližší a splnitelné úkoly pro následující dny, tedy pro klientovu blízkou budoucnost. V rámci řešení je taktéž jedním z cílů KI posílení klientových vlastních kompetencí natolik, aby v řešení své krizové situace zvládl co možná nejvíce postupovat sám. Vzhledem k tomu, že člověk bývá krizovou situací postižen v celém rozsahu, tedy jak svou duší, tělem, tak i jeho vztahy bývají narušeny, měla by KI pokrývat taktéž všechny složky – tedy složky bio-psycho-sociálně-duchovní.⁵⁹

⁵⁸VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 6.

⁵⁹Tamtéž.

2.3.1 Etapy krizové intervence

Krizová intervence představuje proces vzájemné interakce mezi poskytovatelem krizové intervence a jejím příjemcem. Proces tohoto vzájemného působení můžeme dělit do několika etap, kdy počet a rozdělení těchto etap jednotliví autoři pojmají různě. Pro účely této práce budeme vycházet ze členění užívaného Naděždou Špatenkovou (2011) – tedy členění na etapu **zahájení** krizové intervence, **realizaci** krizové intervence a **ukončení** krizové intervence.⁶⁰

Pro etapu zahájení KI je typické zejména prvotní navázání kontaktu krizového intervenanta s klientem a zajištění bezpečného prostředí pro krizovou intervenci. Klient v krizové situaci často prožívá strach, úzkost, beznaděj či bezradnost a tím bývá ovlivněné i jeho chování, které může být mnohdy zkratkovité, nesmyslné i agresivní. Pro úspěšné navázání kontaktu s klientem se v takových chvílích doporučuje využití techniky akceptace klienta se všemi jeho projevy. Co se týče zajištění bezpečí, je nutné zajistit bezpečí pro klienta, ale stejně tak i pro osobu intervenanta. Klient musí krizového intervenanta vnímat jako důvěryhodnou a empatickou osobu, na kterou se může obrátit při řešení své situace a krizový intervenant musí být po vyhodnocení situace přesvědčen o tom, že mu ze strany klienta nehrozí žádné nebezpečí, případně nehrozí nebezpečí ani dalším případně zúčastněným osobám.

Během realizace KI je zpočátku nezbytné získání relevantních informací. Krizový intervenant se nejprve snaží zjistit odpovědi na otázky – co, kdy, kde a jak krizi klienta vyvolalo. Dle Špatenkové (2011) je nutné zejména reflektovat a identifikovat tři složky krize, tedy – spouštěcí událost, vnímání situace jako ohrožující, selhávání obvyklých strategií pro zvládnutí stresu. Prováděním intervence je pak možné, přestože realitu dané situace změnit nelze, relativně rychle a snadno změnit hodnocení či vnímání dané situace jako ohrožující a kritické. Během intervence se intervenant snaží zaměřit zejména na momentální psychický stav intervenovaného klienta, na jeho úroveň adaptace před vznikem krize, na podobnost aktuální situace s předešlými krizemi klienta, jeho postavení v rámci sociálních vztahů, jeho ochotu nechat si pomoci či klientovo současné

⁶⁰ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3, str. 17.

fungování, resp. nefungování.⁶¹ Zároveň je nutné v této fázi KI vytvořit plán, jak k dané krizi přistupovat a jak ji řešit. Krizový intervent musí klienta povzbuzovat a motivovat k vlastní mobilizaci sil a schopností k efektivnímu a konstruktivnímu řešení nastalé situace. Pro vyrovnání se s krizovým stavem bývá ve většině případů nezbytná pomoc blízkého okolí osoby. Je nutné zjistit, zda existují osoby, na které se může klient obrátit, případně v jaké míře. Existenci či naopak absence systému sociální podpory má rozhodující vliv na intenzitu a dobu trvání krizové situace. V těchto chvílích je pak prostor pro předávání kontaktů i na mimorezortní pomáhající organizace. Avšak pokud se během KI stav klienta nelepší a je natolik závažný, že klient není schopen mobilizovat své schopnosti situaci konstruktivně řešit, je mnohdy nevyhnutelná jeho hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

Konečná fáze KI nastává ve chvíli stabilizace stavu klienta, kdy si je klient sám schopen uvědomit co ke krizi vedlo a jak by ji měl překonat. Ve chvíli, kdy sám prokáže získání nadhledu a pochopení, může být KI ukončena. Po skončení KI je nezbytné provést její dokumentaci pro možné navázání na další kontakt s klientem bez nutnosti k navrácení se k obsahu předchozí intervence. V rámci dokumentace by měly být zaznamenány informace o krizovém stavu klienta a jeho příčinách, doba a způsob provedení krizové intervence, se kterými institucemi se spolupracovalo a jakému výsledku se během intervence došlo, případně jaké plány byly stanoveny pro následující dny.⁶²

2.3.2 Emoce v rámci krizové intervence a práce s nimi

Emoce a jejich projevy jsou nedílnou součástí každé poskytnuté krizové intervence. Každý krizový intervent musí být schopen projev emocí zaznamenat, vyhodnotit a vhodně na něj reagovat. Právě pokud klient bude mít možnost své emoce ventilovat a krizový intervent na takový projev adekvátně zareaguje, bude klient své emoce schopen pochopit a zpracovat. Díky tomu se pak v rámci rozhovoru nebudou objevovat klientovy tendence opětovně se vracet k již projeveným a uchopeným emocím, jako k něčemu dosud neuzavřenému a

⁶¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3, str. 18.

⁶² Tamtéž, str. 19.

nedokončenému. Někdy ovšem pod vlivem exponovaných emocí dochází k tomu, že klient ztrácí pozornost. V takovém případě je vhodné během KI rekapitulovata opakovat již řečené.⁶³

Mezi hlavní emoce objevující se u osob procházejících si krizovou situací řadíme strach, úzkost, hněv a vztek. *Emoce vyjadřují subjektivní vztah jedince k předmětům a jevům objektivní reality i k sobě samému.*⁶⁴ Jde o projevy různorodé škály pocitů s pozitivním, neutrálním či negativním zabarvením. Na jejich rychlost, trvání a intenzitu má vliv zejména temperament jedince.⁶⁵ Mimo temperament emoce ovlivňuje i aktuální tělesný a duševní stav jedince, jeho životní historie a dřívější zkušenosti. Emoce vyjadřují neadaptovanost jedince na danou situaci snahu jeho organismu o znovunastolení rovnováhy.⁶⁶

Jde tedy o jakési psychické jevy, které doprovází naše vnímání. Projev emocí, jak uvádí Čírtková (2006), probíhá ve třech různých úrovních – prožitek, chování, fyziologický proces. V případě prožitku jde o to, že jedinec vnímá a pociťuje danou emoci, rozpoložení či náladu. Ve chvíli projevu emoce navenek hovoříme o chování. Během chování jsou emoce viditelné na mimice, gestikulaci, proxemice. Příkladem takového projevu emoce může být pláč, smích, útěk či útok. Mimo to, jak je již výše uvedeno, mohou být emoce projeveny jako nějaký fyziologický proces v organismu. Typicky jde o zrychlení dechu, zrychlení tepu, zvýšení krevního tlaku, pocení, blednutí apod. Obecně lze tedy říci, že emoce jsou projevem našeho prožívání, které se odráží v našem chování a často jsou doprovázeny různými fyziologickými změnami v organismu.⁶⁷

2.3.2.1 Pláč

K projevům emocí patří neodmyslitelně pláč. Pro člověka má pláč funkci již od narození. Z ontologického hlediska je pláč přirozenou reakcí dětského organismu na podněty, bolest, hlad, osamělost, frustraci apod. V případě malého

⁶³VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 116.

⁶⁴GILLERNOVÁ, Ilona. *Slovník základních pojmů z psychologie*. Praha: Fortuna, 2000. ISBN 80-7168-683-2, str. 16.

⁶⁵Tamtéž.

⁶⁶SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0249-1, str. 50.

⁶⁷ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4, str. 114-115.

dítěte jde o jakousi formu sebevyjádření. Člověk je od přírody vybaven fyziologickými reakcemi na dětský pláč, jako je například zvýšený krevní tlak a kožní odpor, což vysvětluje, proč se v přítomnosti plačícího dítěte cítíme nepříjemně a proč naopak vnímáme úlevu chvíli, kdy jeho pláč ustane. Pláč starších dětí a dospělých bývá mnohem diferencovanější. Nejde vždy jenom o volání o pomoc, ale může jít například o vyjádření zármutku, psychické či fyzické bolesti. Někdy dokonce i štěstí. Pláč slouží jako jakýsi ventil napětí.⁶⁸ Dle Morrise (1997) se dokonce dle chemického složení slz vyplavují z těla látky, které se v organismu tvoří při stresové situaci.⁶⁹

Obecná tendence, vycházející právě z výše zmíněných geneticky zakódovaných reakcí na pláč, není v rámci krizové intervence správná. Jak již bylo výše řečeno, právě prostor pro projev emocí je během krizových situací klíčový. Není tedy nutné v případě plačícího klienta ihned zasahovat, nabízet mu kapesníčky a snažit se ho tišit. To může totiž často vést k tomu, že pláč je příliš brzy zastaven a nedojde tak k úplnému uvolnění napětí a projevu emoce. V krizové intervenci tedy dáváme prostor k pláči a naopak můžeme pláč do jisté míry podpořit slovy „jen se vyplačte“, „tady můžete plakat“ apod.⁷⁰

2.3.2.2 Strach, úzkost

Strach bývá často definován jako „*pocit neklidu prožívaný v přítomnosti nebezpečí nebo při myšlence na ně*“. Zatímco strach definujeme jako normální reakci na skutečně hrozící nebezpečí, úzkost pak chápeme jako strach z nejasného dojmu neurčitěho nebezpečí plynoucího z vlastních pudů.⁷¹ Jde tedy o základní lidskou emoci, která nastává v nepřehledných, nejasných či nebezpečných situacích. Zdravý strach plní důležitou mobilizační funkci, vybavuje totiž organismus energií pro zdolání obtížné situace. Je tedy nutné říci, že vzhledem k důležitosti této emoce pro fungování a přežití organismu, není cílem krizové intervence pocity strachu zcela potlačit, ale spíše tlumit jeho

⁶⁸VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 116-117.

⁶⁹MORRIS, Desmond. *Lidské mládě: co (ne)víte o nemluvňatech*. Praha: Argo, 1995. ISBN 80-85794-77-2.

⁷⁰VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 117.

⁷¹SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0249-1, str. 206.

nezdravé a nefunkční podoby – nepřiměřený strach, neadekvátně dlouho přetrvávající strach či klamný/fantazijní strach.⁷²

Během krizové intervence bychom měli dbát na sledování veškerých, byť i neverbálních, projevů, jejichž prostřednictvím pak budeme schopni lépe uchopit klientovu situaci. V případě strachu se můžeme setkat například s ustrnutím/znehybněním klienta, s jeho mlčením, případně s ustrašenou, tichou mluvou, s křikem či naopak zrychlenou mluvou. Pro zvládnutí situací s projevy strachu by krizový intervent měl mít sebejistý, stabilní a otevřený postoj. Mimo to by měl klientovi nabízet dostatek bezpečí a komentovat své chování, pokud by například musel odcházet z místnosti či někam zatelefonovat. Často se během KI nabízí práce s katastrofickým scénářem, ze kterého má klient obavy, a to pomocí kladení otázek typu: „Co nejhoršího by se mohlo stát?“, „Jak bychom postupovali, kdyby taková situace nastala?“, „Stala se Vám někdy již taková věc? Jak jste tu situaci v tu chvíli zvládl?“.⁷³

2.3.2.3 Panická úzkost

Panická úzkost je stav, kdy je organismus zahlcen návaly úzkosti. Jedinec je v takových chvílích úplně pohlcen v prožívání masivní emoce. Nenachází dostatek opěrných bodů, na které by se mohl soustředit. Typickým projevem panické úzkosti je často chaotické, neúčelné a zmatené chování jedince. Pokud se panické úzkosti opakují nehledě na přímý vztah k vnějšímu podnětu, hovoříme pak o panické úzkostné poruše.

V krizové práci u takových případů je nutné zajistit tři prvky. Jedním z nich je „**obnova uzemnění**“. Vzhledem k tomu, že během záchvatu panické úzkosti organismus mobilizuje veškeré rezervy v těle k rychlé akci, člověk pak nedokáže správně reagovat, pociťuje neklid, třepe z místa na místo a vynakládá energii k neurčitému cíli. V takových chvílích je potřeba klienta zastavit, zajistit mu fyzickou oporu například o zeď, posadit ho do křesla apod. Dalším prvkem, na který by se krizový intervent měl zaměřit, je dle Vodáčkové (2020), „**obnova tělového centra**“. Cílem je tedy v klientovi obnovit subjektivní vnímání vlastního

⁷²VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 119.

⁷³Tamtéž, str. 119-120.

těžiště/centra. S klientem se snažíme obnovit normální dýchání. Posledním ze tří zmíněných prvků je „**obnova ohniska pozornosti**“. Mimo zrychlené a těkavé tělesné projevy jsou stejně tak zrychlené i klientovy myšlenky a prožívání. V tu chvíli intervent musí zastavit probíhající myšlenkový tok a obnovit klientovu schopnost aktivně vnímat. Pro to je hodný direktivní přístup ke klientovi, poskytnutí opory v zádech a jeho ukotvení. Na klienta mluvíme hlasitě, stručně a jasně. Můžeme použít fráze jako například: „na mě se dívejte“, „pojdte se společně se mnou soustředit na dech, nádech, výdech“.⁷⁴

2.3.2.4 Hněv, vztek

Hněvem, vztekem či zlostí rozumíme náhlou emoci s agresivní tendencí, která je doprovázena značným výrazovým, gestikulačním i slovním vzrušením. To se mnohdy zdá až nekontrolovatelné.⁷⁵ Hněv je taktéž jednou z důležitých lidských emocí, které pomáhají organismu v mobilizování energie proti nebezpečí, k překonání překážky apod.

V krizové intervenci se s hněvem a vztekem můžeme taktéž setkat velmi často. Je dobré si uvědomit, že když klient o své zlosti mluví, pomocí rozhovoru ji může postupně zpracovat a vyplavit. V případě, kdy si klient hlasitě ztěžuje a nadává, očekává od intervenanta potvrzení. Nejlepší je klientovu zlost zrcadlit a dát mu tak možnost si danou emoci uvědomit a posunout se dál. Někdy je vhodné klientův hněv reflektovat a podpořit ho slovy: „A co ještě vás štve?“, „Cítím, že jste plný hněvu, vykřičte ho ven!“⁷⁶

2.4 Osoba krizového intervenanta

Co se týče osoby krizového intervenanta, měl by jím být zejména někdo, kdo dokáže v dostatečné míře vnímat veškeré výše zmíněné projevy a reakce adekvátně na ně reagovat. KI tak nabízí možnost uplatnění široké škále pracovníků. V praxi se totiž krizovými pracovníky stávají osoby v běžném životě

⁷⁴VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 121-122.

⁷⁵SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0249-1, str. 242.

⁷⁶VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 123-124.

zastávající nejrůznější profese a povolání od lékařů, psychologů, zdravotních sester, psychoterapeutů, sociálních pracovníků, přes pedagogy, duchovní až k osobám působícím v rámci bezpečnostních sborů. Jde zejména o osoby přicházející z psychosociálních a zdravotnických oborů. V dnešní době však výjimkou ani krizový intervent laik či dobrovolník.

Mimo adekvátního vzdělání či proškolení v problematice krizové intervence, by měl krizový intervent splňovat řadu dovednostní a schopností, díky kterým bude schopen poskytovat KI vhodným způsobem. Jde zejména, jak je výše uvedeno, o schopnosti a dovednosti aktivního naslouchání a empatie, dovednosti krizové intervence a vyjednávání, schopnosti zacházení s osobami zasaženými krizovou situací, schopnosti kooperace a komunikace. Mimo to by krizový intervent měl mít povědomí a znalosti z právního prostředí, základů první pomoci, sebeobrany či vedení dokumentace. Podstatnou schopností, kterou by si měl každý krizový intervent dokonale osvojit, je schopnost sebereflexe a schopnost rozpoznat hranice svých sil a možností, a to zejména s ohledem na psychickou náročnost výkonu KI.⁷⁷

2.5 Formy krizové intervence

Krizová intervence může být krizovými interventy poskytována ve dvou základních formách, a to v prezenční formě či formě distanční.⁷⁸ Co se týče prezenční formy, jde zejména o služby poskytované v terénu, ambulantně či v rámci pobytových služeb. Typické je pro ně tedy osobní přítomnost účastníků a jejich kontakt tzv. „tváří v tvář“. Na druhé straně zde stojí distanční forma pomoci, pro kterou je typická zejména telefonická pomoc na nejrůznějších linkách pomoci či důvěry, případně pomoc realizovaná v prostředí internetu. Obě formy pomoci s sebou nesou řadu výhod, ale taktéž řadu limitů.⁷⁹ U KI prováděné tváří v tvář dochází k navázání jakéhosi intimního kontaktu mezi interventem a klientem, kdy v rámci distanční formy KI je kontakt zprostředkován pouze přes nějaké technické zařízení. Klient má v takových chvílích k dispozici pouze verbální a paraverbální projevy pracovníka linky/poskytovatele

⁷⁷VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-170-6, str. 165-168.

⁷⁸ Tamtéž, str. 21.

⁷⁹ Tamtéž, str. 70-71.

KI a stejně tak i intervent nemá k dispozici vizuální obraz klienta.⁸⁰ Přesto však je v rámci telefonické či jiné distanční formy poskytování KI zajistit pomoc většímu počtu klientů, než u formy prezenční, a to zejména s ohledem na její vysokou dostupnost a nízké náklady s ní spojené.

⁸⁰HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1626-1, str. 86-87.

3 Praktická část

3.1 Metodologický postup

Vzhledem k tomu, že samotným cílem mé bakalářské práce je vytvoření souboru relevantních poznatků o psychologických aspektech poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR se zaměřením na poskytování psychologické péče pro policisty a oběti trestných činů, kdy je dále mým úkolem v rámci zpracování empirické části bakalářské práce ověřit a analyzovat informace a poznatky zjištěné provedenou literární rešerší týkající uvedeného tématu, zvolila jsem pro potřeby zpracování empirické části práce kvalitativní přístup. Při volbě vhodné metody k ověření zjištěných poznatků v rámci teoretické části práce jsem se rozhodla v rámci části empirické k využití tzv. „**hloubkového polostrukturovaného rozhovoru**“.

➤ Výzkumný soubor:

Interview bude provedeno celkem se čtyřmi druhy osob, díky kterým nahlédneme na zvolené téma „Poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR“ ze čtyř různých perspektiv a bude tak možné dotvořit obraz zvoleného tématu v jeho celistvosti a úplnosti. Osoby vybrané k rozhovorům byly předem pečlivě zvoleny právě s přihlédnutím na jejich možný úhel pohledu, odlišné postavení ve věci a jejich zkušenosti s uvedenou problematikou. Na jedné straně bude hovořeno se dvěma osobami, které stojí na straně poskytovatelů psychologických služeb Policie ČR, a to konkrétně **s policejní psycholožkou krajského ředitelství Policie ČR** a s osobou **krizového intervenanta** zařazeného v rámci týmu krizové intervence při krajském ředitelství Policie ČR. Na druhé straně bude hovořeno se třemi osobami, které poskytnou pohled z opačné strany, tedy ze strany příjemců poskytovaných služeb. Konkrétně budou zvoleny dvě **osoby, která psychologické služby obecně či konkrétně krizovou intervencí v minulosti využily** a dále další **osoba z řad policistů/zaměstnanců Policie ČR, která by potenciálně takovou službu v tíživé životní situaci či například po účasti u traumatizující události využít mohla, ale do současné chvíle nevyužila.**

Pro volbu konkrétních osob jsem využila zejména dřívějších kontaktů s uvedenými osobami v daném prostředí, jelikož sama jsem služebně zařazena jako komisař Oddělení obecné kriminality Územního odboru Havlíčkův Brod, Krajského

ředitelství policie kraje Vysočina, kdy mimo hlavní výkon služby na uvedeném místě vykonávám od roku 2019 funkci krizového intervenanta v rámci týmu krizové intervence při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina a od roku 2021 dále plním funkci poskytovatele kolegiální podpory (tzv. peera) v rámci týmu kolegiální podpory taktéž při našem krajském ředitelství. Z toho důvodu jsem v bližším kontaktu s výše uvedenými osobami a jejich oslovení pro praktickou část mé bakalářské práce jsem zamýšlela již v počátku při volbě zvoleného tématu a cíle práce.

➤ Výzkumné otázky:

S ohledem na fakt, že rozhovor bude cílen na čtyři různé osoby s odlišným postavením, služebním či pracovním zařazením, různými zkušenostmi a názory na danou problematiku, budou pro jednotlivé osoby zvoleny různé okruhy otázek. Přesto však všechny rozhovory bude spojovat společná hlavní výzkumná otázka (dále jen HVO): „**Jakým způsobem jsou vnímány poskytované psychologické služby v rámci Policie ČR?**“ Mimo hlavní výzkumnou otázku jsou pak pro hlubší poznání, konkretizaci a orientaci v problematice stanoveny další dílní výzkumné otázky (dále jen DVO) -DVO1: „**Jaké psychologické služby v rámci Policie ČR jsou nejvíce využívány a z jakého důvodu?**“, DVO2: „**Jaký postoj mají policisté či zaměstnanci Policie ČR k nabízeným psychologickým službám?**“, DVO3: „**Je v této oblasti o možnostech využití psychologických služeb dostatečné povědomí mezi případnými příjemci těchto služeb?**“, DVO4: „**Jaké nedostatky jsou v oblasti poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR?**“. Zvolené výzkumné otázky budou dále doplněny dílčími tazatelskými otázkami (viz níže v rámci schémat jednotlivých rozhovorů pod číslicemi 1), 2), 3) apod.), které budou specifické pro danou osobu a budou směřovat k zodpovězení právě výše uvedených výzkumných otázek. Tazatelské otázky jsou pak dále rozděleny do jednotlivých kategorií, dotýkajících se konkrétních oblastí specifických právě pro dané osoby a mapovanou oblast. Tyto kategorie jsou níže označeny velkými písmeny (viz A, B, C apod.).

➤ Schéma jednotlivých rozhovorů:

1. Rozhovor s policejní psycholožkou působící na krajském ředitelství policie

Pro rozhovor s policejní psycholožkou působící na krajském ředitelství policie byla oslovena policejní psycholožka zastávající funkci policejního psychologa

již od roku 2009. Před nástupem k Policii ČR vystudovala pětiletý magisterský obor „Psychologie“ na Psychologickém ústavu Filozofické fakulty Masarykovi univerzity v Brně paralelně s bakalářským studijním oborem „Teorie a praxe přípravného řízení trestního“ na Právnické fakultě Masarykovi univerzity v Brně. Po úspěšném absolvování obou studijních programů následně ihned po státních závěrečných zkouškách prošla výběrovým řízením a nastoupila do pracovního poměru k Policii ČR na pozici psychologa. Během roku 2017 bylo místo policejního psychologa systematizací převedeno do poměru služebního ve funkci vrchního komisaře s hodností kapitána.

K poskytnutí rozhovoru byla oslovena zejména z důvodu osobní znalosti a předchozích kontaktů se zpracovatelkou bakalářské práce. Vzhledem ke vzniklým komplikacím v souvislosti s epidemiologickou situací spojenou s šířením onemocnění COVID-19 a následným válečným konfliktem na Ukrajině byl z důvodu časové a pracovní vytíženosti policejní psycholožky, momentálně působící v Krajském asistenčním centru pomoci Ukrajině při krajském ředitelství Policie ČR, rozhovor proveden v písemné formě, kdy byla uvedená policejní psycholožce zaslána baterie otázek, kterou zodpověděla a spolu s vyplněným formulářem s uděleným informovaným souhlasem poskytla autorce práce k využití pro účely této bakalářské práce. Pro zachování anonymity bude uvedený rozhovor a vyplněný formulář s uděleným informovaným souhlasem předložen vedoucí práce a jeho přepis vložen jakožto příloha v závěru práce.

- **Úvodní část rozhovoru:**
 - Představení předmětu výzkumu, seznámení s cílem práce.
 - Ujištění o zaručení zachování anonymity.
 - Zajištění udělení souhlasu s participací na výzkumu.

- **Hlavní část rozhovoru – otázky směřující k zodpovězení DVO1 – DVO4:**

A. Osoba psychologa:

- 1) V krátkosti, prosím, uveďte bližší informace k Vaší osobě (zejména informace týkající se dosaženého vzdělání, absolvovaných kurzů, psychologického výcviku či praxe v oboru).

- 2) Jaké je Vaše služební zařazení u Policie ČR? Jak dlouho na uvedeném místě působíte, případně jaké bylo Vaše předchozí služební/pracovní zařazení u Policie ČR? *(není nutné uvádět konkrétní lokalitu)*

B. Činnosti vykonávané policejním psychologem:

- 3) Co je hlavní náplní Vaší práce?
- 4) Vykonáváte prakticky všechny činnosti, které jsou uvedeny v Pokynu Policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách – personální výběr, psychologická péče poskytovaná policistům/zaměstnancům Policie ČR, psychologická asistence při výkonu policejních činností, činnosti v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické pomoci v rámci Policie ČR?
- 5) Pokud některá z výše uvedených činností v praxi převažuje, o jakou jde a z jakého důvodu je tato upřednostňována/využívána více než jiné?
- 6) Jak vypadá běžný den policejního psychologa?
- 7) Máte během výkonu služby prostor na další vzdělávání/seberozvoj/supervizi v dané problematice? Je ze strany Vašeho vedení kladen důraz na Vaše další vzdělávání/rozvoj? Pokud ano, prosím rozvedte.
- 8) Je personální výběr jednou z hlavních priorit krajských ředitelství PČR, co se týče psychologických služeb v rámci Policie ČR? Bylo tomu tak i v minulosti nebo je tomu tak pouze v horizontu posledních let?
- 9) Setkal/a jste se někdy s názory příslušníků či zaměstnanců Policie ČR, že Vaše práce spočívá pouze/zejména v personálním výběru? Pokud ano, co je dle Vašeho názoru příčinou těchto mylných představ?

C. Postavení a funkce psychologa v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické podpory:

- 10) Jaké je Vaše postavení v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické podpory? Jak dlouho v rámci těchto systémů působíte a jaké funkce v nich zastáváte?
- 11) Dokážete popsat, v čem spočívá Vaše funkce koordinátora a lektora v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické podpory v rámci PČR?

- 12) Bylo nutné podstoupit speciální výcvik/proškolení k výkonu těchto funkcí?
Pokud ano, prosím, blíže specifikujte.
- 13) Jak probírá výběr členů do těchto systémů a jaké jsou požadavky na tyto uchazeče?
- 14) Mimo to taktéž aktivně působíte jako krizový intervent a poskytovatel kolegiální podpory/peer. Můžete přiblížit, v čem tato funkce spočívá?

D. Psychologická praktická činnost:

- 15) Dokážete říct, kolik krizových intervencí či kolegiálních podpor jste za dobu svého působení v těchto systémech poskytla a jaká témata/situace bývají nejčastěji jejich předmětem?
- 16) Dokážete vyčíslit, kolikrát jste poskytl/a psychologickou péči policistům/zaměstnancům Policie ČR či jejich rodinným příslušníkům za dobu svého působení, případně jaká témata/situace jsou nejčastěji jejím předmětem?
- 17) Jak často během Vaší práce poskytujete psychologickou asistenci při výkonu policejních činností, případně při jakých činnostech asistujete nejčastěji?

E. Vnímání poskytovaných psychologických služeb a povědomí o nich:

- 18) Je dle Vašeho názoru mezi policisty/zaměstnanci policie či následně pak mezi oběťmi trestné činnosti a osobami zasaženými traumatizující událostí dostatečné povědomí o možnostech využití psychologických služeb? Prosím, rozvedte důvody, proč ano/ne.
- 19) Dochází v praxi k využití nabízených psychologických služeb policisty/zaměstnanci PČR či jejich rodinnými příslušníky? Prosím, rozvedte, pokud ano/ne – důvody. Jaké jsou nejčastější důvody k jejich využití?
- 20) Existuje nějaká statistika/evidence o poskytnutých psychologických službách využitých policisty/zaměstnanci PČR či jejich rodinnými příslušníky? Pokud ano, je v těchto případech zachována anonymita příslušníků/zaměstnanců a jejich příbuzných?
- 21) Máte nějaké ohlasy na Vaši práci či práci krizových interventů/peerů z řad vedení Policie ČR, krajského ředitelství či jednotlivých organizačních

článků policie, případně pak z řad samotných policistů/zaměstnanců policie? Pokud ano, jaké?

22) Dostala se k Vám někdy zpětná vazba na poskytování/poskytnutí psychické podpory civilistům/obětem TČ a osobám zasaženým traumatizující událostí? Pokud ano, prosím, rozvedte.

23) Vnímáte nějaké nedostatky a prostor pro zlepšení v rámci psychologických služeb? Pokud ano, jaké kroky by bylo třeba učinit k jejich odstranění?

▪ **Závěrečná/ukončovací část rozhovoru:**

- Uzavření rozhovoru, zpětná vazba na rozhovor.

2. Rozhovor s členkou týmu krizové intervence při krajském ředitelství policie.

K poskytnutí rozhovoru s krizovým interventem byla oslovena členka týmu krizové intervence při krajském ředitelství policie, která k Policii ČR nastoupila již v srpnu roku 2004. Její hlavní náplň práce spočívá v činnostech spojených s výkonem funkce zástupce vedoucího oddělení obecné kriminality při územním odboru Policie ČR. Do týmu krizové intervence vstoupila roku 2010 a následně se roku 2016 stala taktéž členkou týmu kolegiální podpory. K poskytnutí rozhovoru byla uvedena oslovena zejména z důvodu osobní znalosti a navázaného kontaktu se zpracovatelkou této bakalářské práce.

Vzhledem k jejímu služebnímu zařazení a postavení v rámci týmů zřízených k rozšíření psychologické pomoci v rámci Policie ČR poskytne pohled ze strany poskytovatele psychologických služeb. Rozhovor s uvedenou respondentkou byl uskutečněn dne 4. 3. 2022, kdy byl s jejím souhlasem zaznamenán na diktafon. Nahrávka rozhovoru nebude pro zaručení anonymity respondentky součástí bakalářské práce s tím, že její doslovný přepis je jakožto příloha řazen v závěru této bakalářské práce.

▪ **Úvodní část rozhovoru:**

- Představení předmětu výzkumu, seznámení s cílem práce.
- Ujistění o zaručení zachování anonymity.
- Zajištění udělení souhlasu s participací na výzkumu.

▪ **Hlavní část rozhovoru – otázky směřující k zodpovězení DVO1 – DVO4:**

A. Osoba krizového intervenanta:

- 1) Jaké je Vaše služební zařazení u Policie ČR – jak dlouho, kde, kariérní postup.
- 2) Mimo Vaší hlavní náplň práce zastáváte funkci krizového intervenanta při krajském ředitelství Policie ČR – jak dlouho jste členkou týmu krizové intervence a jaká byla Vaše motivace pro vstup do tohoto týmu?
- 3) Jaké byly požadavky na Vás jako uchazeče o funkci krizového intervenanta? Musela jste absolvovat nějaký výcvik/školení? Pokud ano, prosím blíže specifikujte.
- 4) Jaký by podle Vás měl být ideální krizový intervent?
- 5) Je ze strany krajského ředitelství/policejního prezidia kladen důraz na Vaše následné vzdělávání a rozvoj v dané problematice? Případně můžete zmínit, jak funguje linka krizové intervence, kam po krizové intervenci voláte?

B. Výkon krizové intervence v praxi:

- 6) Dokážete popsat, co je hlavní náplň práce krizového intervenanta Policie ČR a jak prakticky krizový intervent svou funkci vykonává?
- 7) Jste schopná sdělit, kolik krizových intervencí jste za dobu svého působení v týmu krizové intervence poskytla?
- 8) Jaké byly nejčastější případy, ke kterým jste byla jako krizový intervent vyslána?

C. Náročnost funkce krizového intervenanta:

- 9) Vnímáte funkci krizového intervenanta jako psychicky/fyzicky náročnou? Pokud ano, prosím, blíže rozvedte. – co je pro Vás nejtěžší, s čím naopak nemáte problém.
- 10) Dbáte na dostatečnou psychohygienu a je pro Vás psychohygienu důležitá?

F. Vnímání poskytovaných psychologických služeb a povědomí o nich:

- 11) Je dle Vašeho názoru dostatečné povědomí mezi policisty/zaměstnanci policie, či následně pak mezi oběťmi TČ a osobami zasaženými

traumatizující událostí možnostech využití psychologických služeb?
Prosím, rozvedte důvody, proč ano/ne.

12) Máte nějaké ohlasy na Vaši práci jakožto krizového intervenanta či práci ostatních krizových interventů/peerů z řad vedení KŘP kraje Vysočina a z řad samotných policistů/zaměstnanců policie či civilistů? Pokud ano, jaké?

13) Vnímáte nějaké nedostatky a prostor pro zlepšení v rámci psychologických služeb? Pokud ano, jaké kroky by bylo třeba učinit k jejich odstranění?

▪ **Závěrečná/ukončovací část rozhovoru:**

- Uzavření rozhovoru, zpětná vazba na rozhovor.

3. Rozhovor s příjemcem krizové intervence.

Pro rozhovor s příjemcem krizové intervence byly osloveny dvě ženy mající zkušenost s krizovou intervencí. První z nich je paní J. S., které byla poskytnuta krizová intervence v souvislosti s jejím vyrozuměním o sebevraždě jejího manžela přibližně před 4 lety. Rozhovor s ní byl proveden dne 28. 2. 2022, kdy s jejím souhlasem byl rozhovor zaznamenán na diktafon. Nahrávka rozhovoru nebude z důvodu zachování anonymity součástí bakalářské práce, kdy její doslovný přepis bude jakožto příloha přiložen na závěr této bakalářské práce. Stejně tak tomu je v druhém případě, kdy byl téhož dne, tedy 28. 2. 2022, proveden rozhovor s paní I. V., matkou D., kterému byla přibližně před 6 lety poskytnuta krizová intervence jako svědkovi tragického vlakového neštěstí. Vzhledem k jeho rozpoložení ohledně traumatizující události bylo ve věci hovořeno pouze s jeho matkou, paní I. V.

Během rozhovorů s výše uvedenými osobami budou zjišťovány informace ohledně zkušeností s poskytovanými službami ze strany Policie ČR, jejich fungování, efektu a případných nedostatků.

▪ **Úvodní část rozhovoru:**

- Představení předmětu výzkumu, seznámení s cílem práce.
- Ujištění o zaručení zachování anonymity.
- Zajištění udělení souhlasu s participací na výzkumu.

▪ **Hlavní část rozhovoru– otázky směřující k zodpovězení DVO4:**

A. Příjem psychologických služeb v praxi:

- 1) Jaká je Vaše zkušenost s krizovou intervencí či psychologickými službami ze strany Policie ČR obecně?
- 2) Vnímáte poskytnutou službu jako pozitivní či naopak? Proč?
- 3) Vyhledala jste následně pomoc dalšího odborníka mimo Policii ČR? Pokud ano, jakého a proč?

B. Vnímání poskytovaných psychologických služeb veřejností:

- 4) Pokud byste měla možnost v budoucnosti v tíživé životní situaci/po traumatizující události tuto službu opět využít, využila byste ji? Specifikujte, prosím, důvody pro její opětovné využití/nevyužití.
- 5) Byla pro Vás poskytnutá služba dostatečná? Pokud ne – proč, co Vám chybělo, jaké jste vnímala nedostatky?

▪ **Závěrečná/ukončovací část rozhovoru:**

- Uzavření rozhovoru, zpětná vazba na rozhovor.

4. Rozhovor s příslušníkem Policie ČR, který doposud nabízené psychologické služby nevyužil.

Pro rozhovor s osobou příslušníka Policie ČR, který pro své potřeby doposud nabízené psychologické služby nevyužil, přesto, že je využít mohl, byl osloven příslušník Policie ČR, působící již 21 let jakožto vyšetřovatel na různých součástech Policie ČR. Uvedený respondent byl zpracovatelkou bakalářské práce osloven především z důvodu předchozí vzájemné osobní znalosti. V rámci rozhovoru bude respondent dotazován na otázky týkající se zejména povědomí a vnímání poskytovaných služeb, motivaci k jejich využití a důvodům pro jejich dosavadní nevyužití.

Rozhovor byl proveden dne 3. 3.2022, kdy byl jeho průběh se souhlasem respondenta zaznamenán na diktafon. Z důvodu zachování anonymity respondenta však nahrávka nebude přiložena k bakalářské práci s tím, že její doslovný přepis je řazen v závěru této bakalářské práce jakožto příloha.

- **Úvodní část rozhovoru:**
 - Představení předmětu výzkumu, seznámení s cílem práce.
 - Ujištění o zaručení zachování anonymity.
 - Zajištění udělení souhlasu s participací na výzkumu.

- **Hlavní část rozhovoru – otázky směřující k zodpovězení DVO1 – DVO4:**
 - A. Osoba příslušníka Policie ČR a jeho výkon služby:
 - 1) Jaké je Vaše služební zařazení u Policie ČR – jak dlouho, kde, kariérní postup.
 - 2) Dostáváte se během výkonu služby do náročných, případně traumatizujících situací?
 - 3) Vzpomenete si, jaká situace během výkonu služby pro Vás byla nejvíce náročná?
 - 4) Potýkáte se či jste se v minulosti potýkal s náročnou či tíživou životní situací? Pokud ano, můžete ji blíže specifikovat?
 - 5) Vyhledal jste někdy odbornou pomoc při řešení náročné situace? Pokud ano, jakou?
 - 6) Sledoval jste někdy u nějakého kolegy, že prochází náročným životním obdobím či trpí následky po účasti na traumatizující události? Pokud ano, učinil jste nějaké kroky? Prosím, blíže specifikujte.

 - B. Vnímání poskytovaných psychologických služeb a povědomí o nich:
 - 7) Víte o možnostech využití psychologických služeb v rámci Policie ČR?
 - 8) Kde jste se o těchto možnostech dozvěděl?
 - 9) Zaznamenal jste během Vašeho výkonu služby nějakou osvětu týkající se poskytovaných psychologických služeb?
 - 10) Je dle Vašeho názoru dostatečné povědomí mezi policisty/zaměstnanci policie, či následně pak mezi oběťmi TČ a osobami zasaženými traumatizující událostí o možnostech využití psychologických služeb – krizová intervence, kolegiální podpora, terapeutické sezení apod.? Prosím, rozvedte důvody, proč ano/ne.

 - C. Zkušenost s poskytovanými psychologickými službami a zpětná vazba:
 - 11) Využil jste někdy v minulosti, případně využili byste v budoucnu nějakou z těchto možností? Pokud ano/ne, uveďte proč?

- 12) Měl jste možnost v rámci výkonu služby využít asistenci policejního psychologa? Pokud ano, o jaký úkon šlo a s jakým výsledkem?
- 13) Máte nějakou zkušenost s krizovou intervencí/kolegiální podporou? – jako příjemce/ kolega příjemce/ při výkonu služby apod.
- 14) Dostala se k Vám někdy nějaká zpětná vazba na poskytované psychologické služby ze strany Policie ČR? Pokud ano, jaká?
- 15) Vnímáte nějaké nedostatky a prostor pro zlepšení v rámci psychologických služeb? Pokud ano, jaké kroky by bylo třeba učinit k jejich odstranění?

▪ **Závěrečná/ukončovací část rozhovoru:**

- Uzavření rozhovoru, zpětná vazba na rozhovor.

3.2 Tematická analýza rozhovorů:

Při zpracování zjištěných poznatků v rámci provedených rozhovorů s výše uvedenými osobami, byla provedena jejich obsahová analýza, jejímž cílem bylo zodpovězení zvolených výzkumných otázek:

HVO: „Jakým způsobem jsou vnímány poskytované psychologické služby v rámci Policie ČR?“

DVO1: „Jaké psychologické služby v rámci Policie ČR jsou nejvíce využívány a z jakého důvodu?“

DVO2: „Jaký postoj mají policisté či zaměstnanci Policie ČR k nabízeným psychologickým službám?“

DVO3: „Je v této oblasti o možnostech využití psychologických služeb dostatečné povědomí mezi případnými příjemci těchto služeb?“

DVO4: „Jaké nedostatky jsou v oblasti poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR?“.

Pro zodpovězení stanovených otázek byly využity odpovědi respondentů na dílčí tazatelské otázky, které se s ohledem na specifické postavení jednotlivých osob lišily. Pro potřeby analýzy rozhovorů byla respondentům přidělena čísla korespondující s čísly označující daný rozhovor (viz č. 1, č. 2, č. 3a, č. 3b, č. 4).

DVO1: „Jaké psychologické služby v rámci Policie ČR jsou nejvíce využívány a z jakého důvodu?“

Respondent č. 1:

Ano, i když každá činnost je svým objemem jinak zastoupena. Záleží na aktuálních prioritách krajského ředitelství, zvyklostech jednotlivých oddělení a na kvalitě navázané spolupráce jednotlivých článků s psychologem. Co se týká přímo mě, nejvíce času věnuji personálnímu výběru, druhá v pořadí je psychologická péče o policisty a zaměstnance policie a jejich blízké. Psychologická asistence je u nás vyžádána například jen několikrát do roka.

V praxi jednoznačně převažuje personální výběr, a to z toho důvodu, že musíme průběžně provádět psychodiagnostické vyšetření u uchazečů do služebního

poměru, tedy jde o nezbytnou součást náboru nových policistů a policistek. Pokud tedy není mimořádná situace, tato činnost je pro krajská ředitelství prioritou.

Řekněme ale, že „běžný den“, pokud se neděje nic neobvyklého, vypadá tak, že psycholog ráno zahájí psychodiagnostické vyšetření uchazečů do služebního poměru, které trvá většinou až do konce pracovní doby. Mezitím, co uchazeči samostatně pracují, se psycholog věnuje dalším činnostem (např. různé schůzky, poradenství, konzultace, administrativní činnost, metodická a organizační činnost atd.). V momentě, kdy uchazeči dokončují samostatnou práci (samozřejmě pod průběžným dohledem), psycholog provádí rozhovory s těmito uchazeči, což většinou trvá právě do konce pracovní doby.

Ano, personální výběr je prioritou činnosti oddělení psychologických služeb jednotlivých krajských ředitelství. Jedná se zejména o průběžný nábor nových posil do řad policie. Bylo tomu tak převážně téměř vždy, krom výjimek v jednotlivých letech, kdy byl tzv. „stop stav“ spojený buď s hospodářskou krizí, nebo se snižováním tabulkových míst pro policii. Poslední roky zaznamenáváme plynulý nárůst počtu provedených vyšetření uchazečů do služebního poměru.

Psychologickou péči ve smyslu poradenství poskytují cca 50-70x za rok, v některých obdobích i více. Nejčastěji se řeší rodinné problémy (problémy s dětmi či partnerem) a problémy na pracovišti ve smyslu problémy s vedením či s kolegy.

Nejčastěji se jedná o mravnostní trestnou činnost (zneužívání, znásilnění) u dětí, mladistvých či ohrožených osob ve formě asistence při výslechu. Průměrný počet je cca 5-10x za rok(pozn. odpověď k psychologické asistenci při výkonu policejních činností).

Respondent č. 2:

Myslím, že jsem nastoupila, nevím přesně měsíc, ale v roce 2010. Tak to bude, fakt nevím, třeba tak kolem 10 až 15. Do 20 maximálně. Ale svým způsobem já říkám, že když je klid tak lepší, protože vím, že mě nikdo nepotřebuje a mám pocit, že se zas tak nic špatného neděje.

Respondent č. 4:

Co si pamatuji, tak jsem asi nevyužil. Používal jsem psychology, možná i policejního, ale já už si to prostě nepamatuju, pro připravené úkony, ale ne pro ty bezprostřední. Určitě třeba k výslechu u znásilnění. Já jsem děti (pozn. myšleno jako

problematiku dětí a mládeže) jsem nikdy nedělal, takže to jsem neměl přidělené na zpracování. Víím, že to kolegyně dělají, ale já jsem ty děti nikdy nedělal. To samý násilnou, vraždy, to jsem nikdy nedělal. Opravdu kdysi jsem dělal na znásilnění, tolik jich teda nebylo, ale tak víím, že se to používalo. Ty děti jsem teda taky dělal jakoby, protože byly asi přehlcný, ty co to dělaj normálně, takže jo, použil jsem toho psychologa i na ty děti, takže jo. Ale jsou to jednotky případů.

Ano, volali jsme na místo interventa pozůstalým. Ale s kolegiální podporou zkušenost nemám... Myslím, že v reálu se to nestává asi moc často, ale asi se může stát, že nějaký policista nemá moc kamarádů, komu by se svěřil. Sám nepředpokládám, že by ta vytíženost (pozn. systému kolegiální podpory) byla nějaká veliká.

Na základě výše uvedených odpovědí bylo zjištěno, že nejčastější praktickou činností policejního psychologa zařazeného na krajském ředitelství Policie ČR je bezpochyby **personální výběr** a s ním spojená rozsáhlá a časově náročná psychodiagnostická vyšetření uchazečů. Po personálním výběru je druhou nejčastější činností policejního psychologa psychologická péče o policisty a zaměstnance Policie ČR, případně jejich blízké. K praktickému využití psychologické péče v případě zvolené konkrétní policejní psycholožky dochází v průměru 50-70x za rok. Až jako poslední v řadě stojí psychologická asistence. Ta je v konkrétním případě naší respondentky vyžadována součástmi policie pouze několikrát do roka, tedy přibližně 5-10x za rok.

Odpovědi dalších respondentů z řad příslušníků Policie ČR (respondenti č. 2, č. 4) dokládají praktické využití služeb krizového interventa. Méně pak kolegiální podpory. Mimo to respondent č.4 potvrzuje informaci zjištěnou z odpovědi policejní psycholožky o četnosti **využití psychologické asistence** k policejním činnostem, kdy jmenovaný uvádí ve své 21 leté praxi využití policejního psychologa **v jednotkách případů**.

DVO2: „Jaký postoj mají policisté či zaměstnanci Policie ČR k nabízeným psychologickým službám?“

Respondent č. 1:

Kolegiální podporu, pokud se nebudeme bavit přímo o formalizovaném systému, kde slouží řádně vyškolení policisté, tu poskytují jako psycholog skoro

každý den při běžných rozhovorech tzv. „na chodbách“ ☺Je třeba si uvědomit, že přirozenou součástí policejního smýšlení je určitá nedůvěřivost a ostražitost, a to zejména k psychologům. Dlouhodobou mravenčí prací a zejména osobní pozitivní zkušeností policistů s psychologem se však dá i tento předpoklad napravit. Vše samozřejmě stojí na maximální důvěryhodnosti a mlčenlivosti.

Psychologickou péči ve smyslu poradenství poskytují cca 50-70x za rok, v některých obdobích i více. Nejčastěji se řeší rodinné problémy (problémy s dětmi či partnerem) a problémy na pracovišti ve smyslu problémy s vedením či s kolegy.

Jak je psáno výše, policisté dochází k psychologovi zejména na základě osobní zkušenosti například z terénu a bezpodmínečný je zde pocit důvěry a třeba i předchozí pozitivní zkušenosti s psychologem např. při výjezdu.

Ano, zpětná vazba přichází ze všech úrovní. Záleží na typu případu, bývá častější u mimořádných událostí. Ohlasy jsou zpravidla pozitivní, protože princip naší práce spočívá také např. v usnadnění činnosti zasahujících policistů na místě, což bývá samozřejmě z jejich strany pozitivně vnímáno.

Respondent č. 2:

Mezi policisty si myslím, že čistě obecně je povědomí, ale je to spíše o přístupu potom těch konkrétních osob, kdy mám pocit, že je to lepší a lepší. Ale setkávala jsem se za ta léta praxe i s názory takových těch drsných policistů, že vlastně není potřeba se nikomu svěřovat a tak podobně.

Vedení projevuje uznání, to musím říci, že více a více. Vlastně zejména s tou událostí, která se stala loni s tím tornádem, které bylo na Moravě, tak vlastně asi největším vrcholem našeho uznání a ocenění naší práce, bylo obdržení medaile od krajského ředitele Jihomoravského kraje za pomoc našeho krizového týmu za zvládnutí té situace, období tornáda a následných dnů.

Respondent č. 4:

Nepamatuji si všechny ty situace, ale nevybavuji si úplně špatnej závěr. Takže z toho dovozuju, že špatný to nebylo. Ale na to, abych mohl někoho chválit, musel bych si pamatovat konkrétní okolnosti, a to si nepamatuju prostě. Ze strany příslušníků, tak jsem to možná někdy probíral s kamarádama, kolegama, který maj zkušenost z jiných krajů a že byli spokojení, že se o tom mluvilo, jako že je to dobrý. Tak asi je to dobrý, mělo by to bejt dobrý. Jo, jako že část mých kamarádů jsou

policisté, kteří slouží různě po republice, a pamatuju si, že jsme se o tom bavili, už si teda nepamatuju konkrétní okolnosti, ale jakoby ano, výsledek byl, že někde pomohli. Co se týče našeho oddělení, možná jsem slyšel nějaký negativní komentář, ale co si tak vybavuju, jednoznačně jsem si z toho vyvodil, že jsou to neinformovaný, ale ve vztahu k té konkrétní kolegyni, která tu intervenci poskytuje. Nesouvisí to vyloženě s tím, co tu řešíme, ale zmiňovali to v nějaký negativní zkušenosti, ale už nevím, já moc neshromažďuju drby. Vybavuju si, že šlo spíš o to, že je kvůli tomu časově vytížená a nemá čas na práci tady. Ale to není hodnocení té konkrétní služby, kterou poskytuje.

S ohledem na výše uvedené odpovědi bylo zjištěno, že postoje příslušníků či zaměstnanců Policie ČR k nabízeným psychologickým službám jsou mnohdy nedůvěřivé, ostražitě či odmítavé. Vzhledem k tomu, že právě předpokladem pro využití psychologických služeb ze strany příslušníků/zaměstnanců Policie ČR je nutná bezpodmínečná důvěra v poskytovanou službu a jejího poskytovatele, může její nedostatek bohužel v některých případech z důvodu svázanosti s institucí či negativní zkušeností vést k nevyužití služby i přes její potřebu.

Dále ale taktéž z odpovědí vyplývá, že se v současné době zejména v případech krizové intervence a mimořádných událostí jak policejní psycholožka, krizová interventka i příslušník Policie ČR setkávají s pozitivními ohlasy na poskytované služby.

DVO3: „Je v této oblasti o možnostech využití psychologických služeb dostatečné povědomí mezi případnými příjemci těchto služeb?“

Respondent č. 1:

Jako policejní psychologové nesloužíme primárně pro veřejnost ve smyslu dlouhodobější nebo pravidelné péče. Jsme jim k dispozici pro akutní situace a poté odkazujeme dále například na krizové centrum, neziskové organizace či odbornou péči (např. klinických psychologů). To, zda-li je oběť či zasažený člověk informován o využití psychologa záleží opět na tom, jaký má psycholog navázaný kontakt například se službou kriminální policie a vyšetřování. Ze své zkušenosti mohu říci, že policisté při zásahu na místě události v podstatě již standardně nabízí možnost příjezdu krizového intervenanta či psychologa, což je velmi dobře. Zda klient nabídku

využije či nevyužije, je již na něm. K některým mimořádným událostem se intervent či psycholog volá automaticky.

Jak je psáno výše, policisté dochází k psychologovi zejména na základě osobní zkušenosti například z terénu a bezpodmínečný je zde pocit důvěry a třeba i předchozí pozitivní zkušenosti s psychologem např. při výjezdu. U rodinných příslušníků je tato možnost nabízena spíše zřídka z důvodu kapacitních možností a také kvůli odbornosti. V případě specifických potíží odkazujeme někam, kde se klientovi mohou věnovat dlouhodobě (například pedagogicko-psychologická poradna, manželská poradna, krizové centrum apod.).

Respondent č. 2:

Mezi policisty si myslím, že čistě obecně je povědomí, ale je to spíše o přístupu potom těch konkrétních osob, kdy mám pocit, že je to lepší a lepší. Alesetkávala jsem se za ta léta praxe i s názory takových těch drsných policistů, že vlastně není potřeba se nikomu svěřovat a tak podobně. A co se týká povědomí lidí, tak čerpám čistě z těch zkušeností na výjezdech, tak většina lidí neměla to povědomí o týmu krizové intervence u policie. Takže jim to bylo nabídnuto těmi policisty, kteří museli vysvětlit vlastně, kdo jsme a co můžeme poskytnout. Ale tohle si myslím, že není úplně až tak chyba policie, ale zkrátka obecně naší společnosti, pokud policii nepotřebují, tak se ani nezajímají, co policie může v dnešní době ještě poskytovat za služby. Nemyslím si, že by komunikace ze strany policistů neprobíhala z důvodu vlastního postoje ke krizové intervence. Když vlastně ta krizová intervence vznikala, tak i ti koordinátoři se snažili nabízet nějaké představení se na poradách, ale obecně si myslím, že je u té policie je totiž pořád víc a víc různých jiných úkolů jako pro ty samotný policisty a pro ty vedoucí, že tohleto vlastně pořád stojí tak nějak bokem. Není to tak propagovaný, ale samozřejmě je daná nějaká základní informace, že tým krizové intervence funguje, je možnost najít kontakty tam a tam, ale tím je to tak jako bráný, že je základní povinnost splněná, ale pak už je na každém policistovi, jestli projeví nějaký zájem a třeba si sám zkontaktuje, když bude potřebovat nebo ne.

Respondent č. 4:

Nechci říct, věděl, mám nějakou představu, že když mi bude špatně, tak že mi pomůže někdo nebo že by mi mohl pomoci. Ale o kategoriích té pomoci nic nevím (pozn. myšleno služby psychologa, krizové intervence, kolegiální podpory). Po

vyjmenování těchto kategorií respondent odpověděl: *Takhle bych to asi věděl jakoby. Určitě bych si to byl schopen vyhledat, teda předpokládám, že je to dohledatelný.*

*To já nevím, jako určitě se o tom mluví na nějakých poradách. Občas vedoucí to jako připomínal, předpokládám. A i při výjezdech se to jakoby několikrát řešilo (pozn. zavolání psychologa/krizového intervenanta na místo), *ale nevím přesně, kdo to jako říkal. Tím při výjezdu myslím, že ty lidi na místě byli zjevně ve špatném stavu, myslím většinou pozůstalý většinou při sebevraždách, že jsme to určitě řešili, ale už nevím, jak to dopadlo. Ale určitě jsme to řešili. Určitě to někdo odmítnul* (pozn. někdo z obětí či pozůstalých po obětech odmítl nabídku přivolání krizového intervenanta/psychologa na místo), *ale řešilo se to. Vím, že to* (pozn. krizová intervence/služby psychologa) *existuje a typicky jsou to opravdu pozůstalí při těchto náhlejších úmrtí mladejších lidí, jako naprosto neočekávaných událostí. Při oznamování toho úmrtí jsem tohle zažil několikrát a fakt si teď nevzpomenu, vím, že se to řešilo, ale už nevím, jak to dopadlo.**

Nepamatuju si to, ale to neznamená, že se to nestalo. Já si ukládám informace možná jiným způsobem než jiní lidi. Vím prostě, že to existuje, ale nepamatuju si zdroj těch informací.

No teď už to vím, díky tobě, ale nejsem si jistej, jestli jsem měl dostatečný povědomí před tím. Spíš si myslím, že by asi to povědomí nebylo dostatečný. I když jako věděl jsem to, že je možnost pro ty spíš teda... (pozn. oběti/pozůstalé/civilisty), ale věděl jsem, že to můžu využít i já, nám to říkal totiž vedoucí, že ta možnost je. Ale jestli je to nedostatečný? Jako věděl jsem to jakoby. Ale možná i kvůli svému založení jsem si ty věci neukládal jako důležitou informaci, protože jsem věděl, jako předpokládal jsem, možná teda hloupě, to se ještě ukáže. Prostě jako, že jsem si to neukládal jako podstatnou informaci. Prostě jsem věděl, že pro ty oběti nebo poškozený, pozůstalý prostě zavolám na operační a někoho jim seženu. Takže to v podstatě dokážu a to ostatní jsem v podstatě nepovažoval, že bych to někdy potřeboval.

Na základě zjištěných poznatků lze vyvozovat závěr, že povědomí o nabízených psychologických službách je v řadách policistů/zaměstnanců povětšinou vnímáno jako dostatečné. Případné nedostatky je možné vykompenzovat schopností vyhledat si veřejně dostupné informace na intranetové síti Policie ČR. Co se týče povědomí o nabízených službách v řadách širší veřejnosti, z uvedených odpovědí

vyplývá, že psychologické služby jsou během policejních činností v rámci zvoleného výzkumného souboru a s ním pojícího se teritoria dostatečně komunikovány.

DVO4: „Jaké nedostatky jsou v oblasti poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR?“

Respondent č. 1:

Z hlediska náplně pracovní činnosti vnímám, že bychom možná využili klidně ještě jednoho psychologa navíc. Z hlediska výjezdu ke krizovým situacím vnímám, že někdy máme delší čas dojezdu. A to z toho důvodu, že pohotovost slouží vždy jeden člověk na celý kraj. Dále pracujeme na tom, aby v první psychické podpoře bylo vyškoleno pokud možno co nejvíce policistů a policistek, kteří by tyto dovednosti využili i v běžném výkonu služby.

Respondent č. 2:

Já říkám, že vždycky je co zlepšovat. Možná by bylo záhodno více setkání a více školení, více modelovek. Budu mluvit jenom za sebe, že vlastně i to naše setkání na těch našich IMZech nám dává i jako pocit té sounáležitosti i mezi členy týmu. Každopádně i sdílení těchletých osobních zážitků z těch krizových intervencí mi pomáhá vlastně i s těmi členy týmu, že si předáváme ty zkušenosti, můžeme ventilovat ty pocity a rozebírat je otevřeně, což na týmu krizové intervence velice oceňuji a vážím si, že máme výbornou komunitu, ve které si můžeme důvěřovat a můžeme si sdělovat i věci a pocity, o kterých bychom normálně s kolegy jinými nemluvili. Co se týče organizace, já nevím, zase mám užší rozhled v tomhle. Pamatuji si, že jsme tak jednou ročně jezdili s pár členy týmu, kteří na to měli časoprostor, na jakési koordinační IMZy s interventy jiných krajských ředitelství a těchto bych asi taky mohlo být víc. Určitě to má efekt té podpory, sounáležitosti a můžeme sdílet i ty zkušenosti s lidmi z celé republiky, protože samozřejmě jiný kraj, jiný mrav.

Co se týče rozložení členů týmů krizové intervence, chápu, že těch členů není mnoho na celý kraj, takže nelze pokrýt jednotlivě územka, protože nebyl by, kdo by se točil. Ale když by se tahle situace mohla vyřešit, tak bych to kvitovala, protože přesně, stalo se mi už v minulosti, že jsem měla jet na druhý konec kraje, bylo to i v zimě, vánice. Takže než by tam člověk dojel, tak to je hodina i víc, klidně i hodina a půl až dvě a tam vlastně potom jsme se setkali s tím, že mě vlastně odvolali, protože

než bych tam došla, se ti kolegové tu situaci se tam snažili zvládnout sami. Popřípadě vím, že z praxe funguje je, což je myslím si, že o přístupu našich členů, snažíme se v případě těhletých nesnází, že by cesta trvala dlouho, zkontaktovat našeho kolegu, krizového intervenanta na tom daném územku, jestli by neměl čas, byť neslouží a nemohl by tam zajet a poskytnou tu intervenci. I já jsem byla již párkrát bez svého dosahu na výpomoc a to je samozřejmě nejlepší varianta pak pro všechny. Takže pokud by se to nechalo vyřešit nějakým způsobem, že bysme sloužili nejlépe na rozsahu územního odboru, tak by to mělo určitě větší efekt do praxe, ale zase chápu, že to bohužel není asi realizovatelné. Nic jiného mě nenapadá.

Respondent č. 3a:

Opravdu mám pozitivní zkušenost. A ještě se mi líbilo, ona to na mně asi cítila, že mě objala nakonec a to teda mám ještě teď slzy v očích, to bylo krásný gesto. Opravdu jsem byla úplně nadšená z nich. Ti dva byli perfektní.

Ano, určitě bych využila znovu nebo doporučila někomu dalšímu, to bych neváhala.

Určitě ano, i to následný potom. Protože člověk jako, víte co, je to úplně jiné pocity, než když to někdo známej nebo z rodiny, protože vy vidíte, že je to úplně cizí člověk a že má prostě ten odstup a chápe to, tak jak to bylo jako opravdu a nepřičítá si k tomu žádné okolnosti a že mě jako nezná. Takže si sám udělá jako s odstupem obrázek a to člověku taky jako úplně jinak pomůže. V souhrnu ta služba byla dostatečná, pozitivní zkušenost. Následně jsem tedy vyhledala pomoc psychiatricky, tam jsem byla dvakrát, a beru antidepressiva. Už to bude vlastně 4 roky. Tu službu bych využila znovu, naprostá důvěra.

Respondent č. 3b:

Jako suprový, jako fakt jsem strašně spokojená. Jsem za to vděčná, že k nám přijela a že nám takhle pomohla.

Jo, jo, fakt se vším všudy. Žádné nedostatky, co se týče postupu psycholožky, nevnímám. Jen postup policie na místě té nehody. Pak už ne.

Využila bych. Hned! Za mě fakt suprový, nám to strašně pomohlo. Tomu klukovi to fakt pomohlo. Jako fakt hodně. I mně. My jsme potom byli i klidnější vůči němu. Nám to hlavně pomohlo v tom, že nám řekla, jak s ním máme prostě mluvit. My jsme se báli se ho na něco zeptat. A ona nám řekla, že když bude chtít o tom

mluvit, fakt s ním máme mluvit o tom. To nám strašně pomohlo, protože víte co, máte děcko, který je psychicky..a teď nevíte, jestli máte o tom mluvit, aby to ještě nebylo horší, že člověk neví, jak se má zachovat. Fakt jako výborný.

Respondent č. 4:

Nemyslím si, myslím, že to všichni vědí nebo si to zjistí, někam zavolají.Jediný, co bych chtěl poradit, vybírat tak kvalitní lidi, aby se to „prodávalo samo“ ten produkt, ty výsledky. Myslím, že to je to nejdůležitější, protože když se pak najde, kterej pak řekne, že to bylo naprd, ale zas to se asi může taky stát. Jinak mě nic nenapadá, čím bych to mohl já někam posunout.

Dle slov dané policejní psycholožky (respondent č. 1) by pro odstranění nedostatků bylo třeba rozšířit řady o dalšího policejního psychologa (pozn. v současné chvíli funguje na daném krajském ředitelství v počtu 2 policejních psychologů), případně pak rozšíření či změna fungování týmu krizové intervence pro zkrácení dojezdových časů, které jsou doposud delší z důvodu držení dosahu pro území celého kraje. V neposlední řadě je pak vyvíjena snaha na vyškolení co nejvíce policistů a policistek v první psychické podpoře.

Dle odpovědi krizové interventky (respondent č.2) by bylo třeba více školení a setkávání poskytovatelů krizové intervence, případně taktéž změna fungování týmů týkající se držení dosahů na území celého kraje pro zkrácení dojezdového času.

Na základě odpovědí příjemců krizové intervence (respondenti č. 3a, č.3b) nebyly zjištěny žádné nedostatky týkající se poskytovaných služeb krizovými interventy či policejní psycholožkou. Poskytnutá služba je vnímána jako dostatečná a zkušenost s ní pozitivní, kdy v případě další potřeby by byla tato služba uvedenými příjemci opětovně využita.

Ze sdělení posledního respondenta (č. 4) je třeba zaměřit se na výběr vhodných uchazečů pro poskytování nabízených psychologických služeb.

3.3 Interpretace výsledků a diskuze:

V rámci této části bakalářské práce se zaměříme na závěry zjištěné během provedených rozhovorů s vybranými respondenty, během kterých bylo mimo jiné zjišťováno povědomí a vnímání poskytovaných psychologických služeb ze strany Policie ČR či dopady a výsledky konkrétní poskytnuté psychologické služby.

Pro výzkum, provedený v rámci praktické části této bakalářské práce zvolenou metodou polostrukturovaného rozhovoru, byly pro získání uceleného obrazu dané problematiky vybrány osoby z celkem 4 oblastí. Šlo o osobu policejního psychologa a osobu krizového interventu na straně poskytovatelů nabízených psychologických služeb a dále pak na druhé straně o osobu příslušníka Policie ČR, který psychologické služby nabízené ze strany Policie ČR doposud pro svoji potřebu nevyužil a osoby, které v minulosti stály jakožto příjemci krizové intervence.

Vzhledem k nashromážděným poznatkům v průběhu uvedených rozhovorů a jejich následné analýze, byly zjištěny odpovědi na dílčí výzkumné otázky (DVO1-DVO4): „**Jaké psychologické služby v rámci Policie ČR jsou nejvíce využívány a z jakého důvodu?**“, „**Jaký postoj mají policisté či zaměstnanci Policie ČR k nabízeným psychologickým službám?**“, „**Je v této oblasti o možnostech využití psychologických služeb dostatečné povědomí mezi případnými příjemci těchto služeb?**“, „**Jaké nedostatky jsou v oblasti poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR?**“, díky kterým je možné zodpovědět hlavní výzkumnou otázku (HVO): „**Jakým způsobem jsou vnímány poskytované psychologické služby v rámci Policie ČR?**“

V případě hledání odpovědi na první dílčí výzkumnou otázku (DVO1: „**Jaké psychologické služby v rámci Policie ČR jsou nejvíce využívány a z jakého důvodu?**“) bylo zjištěno, že nejvýznamnější postavení mezi psychologickými službami z pohledu praktických činností policejního psychologa krajského ředitelství policie je bezpochyby **personální výběr** a s ním spojená rozsáhlá a časově náročná psychodiagnostická vyšetření uchazečů o zařazení k výkonu služby v bezpečnostním sboru, případně pak uchazečů o zařazení na speciální pozici. Personální výběr zabírá převážnou část hlavní náplně práce policejního psychologa, a to zejména v současné době výrazného podstavu v řadách Policie ČR, kdy je personální nábor nových uchazečů o místo v uvedeném bezpečnostním sboru jednou z hlavních priorit

většiny organizačních článků Policie ČR. Z výpovědi policejní psycholožky mimo jiné taktéž vyplývá, že personální výběr byl až na výjimky v jednotlivých letech spojených s hospodářskou krizí či snižováním tabulkových míst pro policii, vždy prioritou jednotlivých krajských ředitelství policie. Během posledních let je tedy zatím sledován postupný nárůst v provedených diagnostických vyšetřeních nových uchazečů. Otázkou je, jak současná situace a dění ve světě spojené s šířením onemocnění COVID-19 či válečný konflikt na území Ukrajiny ovlivní hospodářskou, finanční a bezpečnostní situaci v České republice pro následující období. Můžeme se domnívat, že v případě nutnosti zavedení jistých úsporných opatření může dojít k omezení nábory nových uchazečů a tím pádem ke změně složení činností policejního psychologa. Ale vzhledem k současné personální situaci a generační obměně v řadách příslušníků Policie ČR se nic takového v blízké době nepředpokládá.

Mimo činností spojených s personálním výběrem policejní psycholog poskytuje **psychologickou péči policistům a zaměstnancům Policie ČR**, případně pak jejich blízkým. V konkrétním případě dotazované policejní psycholožky jde o její druhou nejčastější praktickou činnost, kterou vykonává přibližně 50-70x za rok. Nejméně vykonávanou činností je pak **psychologická asistence příslušníkům bezpečnostního sboru**, kdy tato je vykonávána až desetkrát méně než činnost předchozí, tedy pouze 5-10x za rok. Ve většině případů je policejní psycholožkou poskytována asistence během úkonů v trestním řízení týkající se mravnostní trestné činnosti. Zejména pak týkající se znásilnění či zneužívání u dětí, mladistvých, případně ohrožených osob. Četnost využití psychologické asistence pak dokládá i výpověď respondenta č. 4, který za svou 21letou praxi v oboru vyšetřování uvádí využití asistence psychologa při úkonech trestního řízení pouze v jednotkách případů.

Mimo výše vyjmenované činnosti psychologa do nabízených psychologických služeb spadají bezpochyby týmy zřízené k rozšíření psychické pomoci, tedy systémy kolegiální podpory a krizové intervence. Co se týče samotné **krizové intervence**, bylo v rámci provedeného rozhovoru zjištěno, že ze strany policejní psycholožky byla tato služba za dobu jejího působení v něm, tedy od roku 2014, poskytnuta v řádu desítkám osob, a to zejména pozůstalým v situacích spojených s úmrtím blízkých osob. Ze strany krizové interventky (respondentka č. 2) pak byla za dobu jejího působení, tedy od roku 2004, poskytnuta krizová intervence přibližně 10-20 osobám. Stejně tak výše uvedená tvrzení o praktickém využití služeb krizových interventů

dokládá i sdělení respondenta č. 4, který za dobu svého působení několikrát na místo poškozeným osobám/obětem/pozůstalým volal krizového intervenanta a i ze strany svých známých, služebně zařazených taktéž v bezpečnostním sboru napříč Českou republikou, evidoval jejich zkušenost s uvedenou službou.

Naopak co se týče systému **kolegiální podpory**, v rámci provedených rozhovorů bylo zjištěno, že respondenti s touto službou povětšinou nemají formální zkušenost. Vzhledem k tomu, že vybraný výzkumný soubor respondentů působí především ve stejné lokalitě, pro nevyužívání služeb systému kolegiální podpory svědčí i fakt, že systém kolegiální podpory sice formálně fungoval od svého zřízení v roce 2016, ale na zvoleném krajském ředitelství byl fakticky uveden do pohybu až v minulém roce, tedy 2021. Z odpovědí respondentů, zejména respondentů č. 1 a č. 4 bylo zjištěno, že jakási forma kolegiální podpory ale funguje i neformálně na jednotlivých odděleních na základě vzájemné důvěry a sympatií daných příslušníků.

K získání odpovědi na DVO2: **„Jaký postoj mají policisté či zaměstnanci Policie ČR k nabízeným psychologickým službám?“**, byly taktéž využity výpovědi respondentů č. 1, č. 2, č.4. Postoje příslušníků či zaměstnanců Policie ČR k nabízeným psychologickým službám jsou mnohdy nedůvěřivé, ostražitě či odmítavé, což vyplývá již ze samotné povahy činnosti Policie ČR, která má, jakožto represivní složka, za úkol šetření, prověřování a vyšetřování protiprávního jednání. Vzhledem k tomu, že právě předpokladem pro využití psychologických služeb ze strany příslušníků/zaměstnanců Policie ČR je nutná bezpodmínečná důvěra v poskytovanou službu a jejího poskytovatele, může její nedostatek bohužel v některých případech z důvodu svázanosti s institucí (viz odpověď respondenta č. 4 na otázku č. 11) či negativní zkušeností vést k nevyužití služby i přes její potřebu.

Zejména však **nedůvěřivost případných příjemců služby z řad příslušníků spojená s provázaností nabízené služby s institucí Policie ČR a možného vyvození důsledků z případného využití nějaké psychologické služby**, dle odpovědi policejní psycholožky (odpověď na tazatelskou otázku č. 20) **není opodstatněná**. Při poskytování psychologických služeb příslušníkům/zaměstnancům Policie ČR se sice eviduje statistika, ale čistě bez osobních údajů vedoucích k identifikaci. Hlavním úkolem uvedené statistiky je mapování činnosti psychologa a evidují se tedy údaje, jako je např. počet hodin, které psycholog věnoval k psychologické péči.

Dále ale taktéž z odpovědí vyplývá, že se v současné době zejména v případech krizové intervence a mimořádných událostí jak policejní psycholožka, krizová interventka i příslušník Policie ČR **setkávají s pozitivními ohlasy na poskytované služby.**

Pro zodpovězení třetí dílčí výzkumné otázky (DVO3: „**Je v této oblasti o možnostech využití psychologických služeb dostatečné povědomí mezi případnými příjemci těchto služeb?**“) bylo taktéž využito odpovědí respondentů č. 1, č. 2, č. 4. Na základě zjištěných poznatků lze vyvozovat závěr, že povědomí o nabízených psychologických službách je v řadách policistů/zaměstnanců povětšinou vnímáno jako dostatečné. Případné nedostatky je možné vykompenzovat schopností vyhledat si veřejně dostupné informace na intranetové síti Policie ČR. Jak napovídá odpověď respondenta č. 4 (odpověď na tazatelskou otázku č. 8) jsou informace ohledně nabízených psychologických služeb ze strany vedení na poradách občasně komunikovány. Osvěta tedy dle jeho slov probíhá.

Co se týče povědomí o nabízených službách v řadách širší veřejnosti, z uvedených odpovědí vyplývá, že psychologické služby jsou během policejních činností v rámci zvoleného výzkumného souboru a s ním pojícího se teritoria dostatečně komunikovány.

K zodpovězení poslední dílčí výzkumné otázky (DVO4: „**Jaké nedostatky jsou v oblasti poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR?**“) byly využity odpovědi všech oslovených respondentů. Jako velmi pozitivní zjištění můžeme vnímat zejména odpovědi získané v rámci rozhovorů s příjemci krizové intervence (respondenti č. 3a, č. 3b), na jejichž základě lze vyvozovat, **že nebyly zjištěny žádné nedostatky týkající se poskytovaných služeb krizovými interventy či policejní psycholožkou.** Poskytnuté služby jsou jimi vnímány jako dostatečné a zkušenost s nimi pozitivní, kdy v případě další potřeby by byla tato služba uvedenými příjemci opětovně využita.

Dále dle slov vybrané policejní psycholožky (respondent č. 1) by pro odstranění nedostatků bylo vhodné rozšíření jejich řady o dalšího policejního psychologa (pozn. v současné chvíli funguje jejich pracoviště na daném krajském ředitelství v počtu 2 policejních psychologů), případně pak rozšíření či změna fungování týmu krizové intervence **pro zkrácení dojezdových časů**, které jsou

doposud delší z důvodu držení dosahu pro území celého kraje. V neposlední řadě je pak vyvíjena snaha na vyškolení co nejvíce policistů a policistek v první psychické podpoře. Dle odpovědi krizové interventky (respondent č. 2) by bylo třeba **více školení a setkávání poskytovatelů krizové intervence**, případně **taktéž změna fungování týmů týkající se držení dosahů na území celého kraje pro zkrácení dojezdového času**.

Ze sdělení posledního respondenta (č. 4) vychází spíše jakési doporučení zaměřit se na výběr vhodných uchazečů pro poskytování nabízených psychologických služeb, což je bezpochyby jedním z klíčů k úspěchu fungování systémů kolegiální podpory a krizové intervence či poskytování služeb policejním psychologem. Z odpovědi respondentky č. 1 na tazatelskou otázku č. 13 a mimo to i z obecných požadavků na osoby poskytující psychologické služby v rámci Policie ČR zakotvených v Pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách vyplývá, že při výběru uchazečů o zařazení do týmů krizové intervence a kolegiální podpory je kladen důraz zejména na jejich dobré komunikační dovednosti, schopnosti empatie a vyzrálost, přičemž samotný výběr probíhá na základě jejich projeveného zájmu, vnitřní motivace a snahy dělat něco nad rámec běžného výkonu služby. Již tyto základní požadavky by měly být předpokladem pro zvolení vhodného uchazeče, ale následuje taktéž školení, během kterého je osobnost daného uchazeče odsledována psychologem, což by mělo vést k eliminaci nevhodných uchazečů. Stejně tak požadavky na osobu policejního psychologa nejsou skromné. Dbá se na jeho adekvátní dosažené vzdělání v oboru Psychologie a taktéž je věnována pozornost jeho celoživotnímu vzdělávání se v oboru prostřednictvím nejrůznějších vzdělávacích aktivit a supervizí (viz odpověď respondentky č. 1 na tazatelskou otázku č. 7).

Na základě výše uvedených zjištěných poznatků je nyní možné odpovědět na stanovenou hlavní výzkumnou otázku (HVO): „**Jakým způsobem jsou vnímány poskytované psychologické služby v rámci Policie ČR?**“

Dle zjištěných poznatků lze vyvozovat závěr, že poskytované psychologické služby jsou jejich příjemci z řad civilistů **vnímány velmi pozitivně**. Dle jejich slov byly jim poskytnuté psychologické služby ze strany Policie ČR přínosné, dostatečné a v případě potřeby budoucího využití by tuto službu opětovně vyhledali. Je však nutno podotknout, že se jedná pouze o zkušenost dvou konkrétních osob a jejich závěry

tak nelze vnímat jako obecně platné a dovozovat jejich platnost napříč širokou veřejností. Dokládají nám pouze obraz poskytnutých psychologických služeb ve dvou konkrétních případech.

Ze strany příslušníka Policie ČR, který doposud nabízené psychologické služby pro svou potřebu nevyužil, a to i přes to, že se v minulosti potýkal s životně náročnou situací, byla zjištěna **jistá míra nedůvěry** pramenící zejména ze svázanosti poskytovaných služeb s institucí bezpečnostního sboru jako takového a předešlou negativní zkušeností s psychologickými službami v civilním sektoru. Mimo to z jeho vyjádření vyplývá **pozitivní vnímání a zkušenost s krizovou intervencí poskytovanou poškozeným osobám, obětem a pozůstalým**. Stejně tak z jeho výpovědi dovozujeme **vcelku pozitivní zkušenost s psychologickou asistencí policejního psychologa při činnostech v rámci trestního řízení**.

Ze sdělení policejní psycholožky a krizové interventky lze vyvodit, že vnímání poskytovaných psychologických služeb je **pověštinou pozitivní**, avšak je **možné se setkat i s negativními názory a přesvědčeními policistů/zaměstnanců Policie ČR, které především pramení z celkového osobního nastavení daného jedince k psychologickým službám obecně**. Co se týče zpětné vazby, které se dostalo vybrané policejní psycholožce a krizové interventce od osob příjemců psychologických služeb z řad civilistů, zejména tedy krizové intervence, **je kladná a motivující do jejich další činnosti**. Uznání a pozitivních ohlasů se jim pak dostává ze všech úrovní struktury bezpečnostního sboru, ať už z vedení či přímo od zasahujících policistů na místě, kterým často asistence poskytovala psychologických služeb usnadní práci na místě.

Jak je již výše uvedeno, je i přes zjištěné závěry drzet v patrnosti fakt, že zjištěné závěry nelze aplikovat na širokou veřejnost a příslušníky/zaměstnance bezpečnostního sboru obecně. Vzhledem k vybranému výzkumnému souboru a dané lokalitě zjištěné poznatky dokreslují obraz daných služeb pouze v daném teritoriu a z pohledu konkrétních zvolených osob.

Závěr

V bakalářské práci se autor zabýval problematikou psychologických služeb poskytovaných ze strany Policie ČR. Cílem práce bylo vytvořit soubor relevantních poznatků o psychologických aspektech poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR se zaměřením na poskytování psychologické péče pro policisty a oběti trestných činů.

Při zpracování teoretické části byla tedy pozornost věnována zejména nabízeným psychologickým službám ze strany Policie ČR, jejich struktuře a jednotlivým možnostem jejich využití. Velká část práce byla zaměřena na konkrétní činnosti policejního psychologa a systémy zřízené k rozšíření psychické podpory. Stejně tak byla v práci zmíněna právní úprava této oblasti či spolupráce s mimorezortními pomáhajícími organizacemi, na které jsou příjemci psychologických služeb jejich poskytovateli velmi často odkazováni. K dotvoření uceleného obrazu dané problematiky byla část práce věnována tématům krize, psychické zátěže, krizové intervence, emocí a práci s nimi. Teoretická část tak tedy přinesla celistvý pohled na oblast psychologických služeb poskytovaných Policií ČR.

V rámci výzkumné části práce byl pro ověření a analýzu poznatků zjištěných během provedené literární rešerše zvolen kvalitativní přístup. V rámci kvalitativního výzkumu byla prostřednictvím metody polostrukturovaného rozhovoru zjišťována odpověď na stanovenou hlavní výzkumnou otázku: „*Jakým způsobem jsou vnímány poskytované psychologické služby v rámci Policie ČR?*“. Pro její zodpovězení byly dále stanoveny dílčí výzkumné a tazatelské otázky, jejichž prostřednictvím byly zjišťovány žádané poznatky. Pro zodpovězení těchto otázek byl zvolen výzkumný vzorek respondentů, kteří reprezentují jednotlivé strany poskytovaných a přijímaných psychologických služeb. Díky takto zvolenému vzorku respondentů bylo možné na problematiku nahlédnout z perspektivy policejního psychologa, krizového intervenanta, příslušníka Policie ČR a příjemce krizové intervence z civilního sektoru.

Výzkumem pak bylo zjištěno, že poskytované psychologické služby ze strany Policie ČR jsou povětšinou pozitivně vnímány, jejich poskytovatelům se dostává až na výjimky zejména kladných zpětných vazeb a uznání napříč organizační strukturou Policie ČR. V případě poskytované služby krizovým interventem/policejním

psychologem civilním osobám, zasaženým traumatizující událostí či úmrtím blízké osoby, nebyly zjištěny žádné nedostatky. Služba tak, jak je ve zvolené oblasti poskytována, je dle slov respondentů hodnocena jakožto přínosná a dostatečná.

V případě možného využití nabízených psychologických služeb příslušníkům a zaměstnancům Policie ČR, tedy zejména v oblasti psychologické péče poskytované policejním psychologem, krizové intervence a kolegiální podpory, byla zjištěna jistá míra nedůvěry pramenící zejména z navázanosti těchto služeb na instituci samotného bezpečnostního sboru. Dle zjištěných informací však tato obava není zcela opodstatněná, jelikož služby poskytované příslušníkům či zaměstnancům Policie ČR jsou evidovány pracovištěm policejního psychologa pouze bez osobních údajů vedoucích k identifikaci konkrétního příjemce. Je ale bez pochyb, že pro případné využívání těchto služeb ze strany příslušníků a zaměstnanců Policie ČR, je nutná bezpodmínečná důvěra v osobu jejího poskytovatele.

Mimo výše uvedeného byly v rámci provedeného výzkumu zjištěny informace a poznatky, dokreslující obraz v teoretické části práce popsaných poskytovaných psychologických služeb v jejich celistvosti. Díky odpovědím respondentů na jednotlivé tazatelské otázky byl poskytnut náhled do problematiky z více různých úhlů pohledů, kdy zejména informace zjištěné v rámci rozhovorů s policejní psycholožkou a krizovou interventkou přináší důležité poznatky, které by mohly sloužit pro případné přijetí opatření ohledně zjištěných nedostatků týkajících se vytíženosti pracoviště policejního psychologa či delších dojezdových časů krizových interventů apod.

Přesto však je z provedeného výzkumu a literární rešerše zřejmé, že pro opravdu ucelený pohled, prostřednictvím kterého by bylo možné vyvozovat obecně platné závěry, by bylo nutné provést rozsáhlejší výzkum v možné kombinaci s kvantitativním přístupem, jednoznačně přesahující rozsah bakalářské práce. Je zde tedy spatřován prostor pro rozšíření práce v rámci zpracování diplomové práce během případného navazujícího magisterského studia.

Seznam použité literatury

1. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005, 300 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
2. BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. 168 s. ISBN 978-80-262-0811-2.
3. BULÍNOVÁ, Pavlína. Anonymní linka pomoci v krizi. *POLICISTA*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor tisku a public relations, 2012, **18**(11), 1-9. ISSN 1211-7943.
4. CAPLAN, Gerald. *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books, 1964, 304 s.
5. CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum, 2013. 198 s. ISBN 978-80-246-2205-7.
6. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie: základy praktické psychologie pro policisty, strážníky, justiční stráž a pracovníky soukromých bezpečnostních agentur*. 2. rozš. vyd. Praha: Support, 1996. Spektrum (Portál). ISBN 80-902-1640-4.
7. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015, 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.
8. EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry!: co s krizemi, které nás potkávají*. Jinočany, 1993. ISBN 80-854-6720-8.
9. FREJ, David. *Stres*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2004. ISBN 80-7254-578-7.
10. GILLERNOVÁ, Ilona. *Slovník základních pojmů z psychologie*. Praha: Fortuna, 2000. 80 s. ISBN 80-7168-683-2.
11. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
12. HÖSCHL, Cyril, et. al. *Psychiatrie*. Praha: Tigis, 2002. ISBN 80-900130-1-5.
13. HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 2009. 184 s. ISBN 978-80-246-1626-1.
14. KERN, Hans. *Přehled psychologie*. Vyd. 2., opr. Praha: Portál, 2000. 296 s. ISBN 80-7178-426-5.

15. KIRSCHMAN, Ellen. *Život s policajtem: vše, co by měla rodina policisty vědět*. Praha: Grada, 2015. 347 s. ISBN 978-80-247-5342-3.
16. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. 2. rozš. vyd. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-716-9121-6.
17. MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-868-9837-7.
18. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
19. MORRIS, Desmond. *Lidské mládě: co (ne)víte o nemluvňatech*. Praha: Argo, 1995. ISBN 80-85794-77-2.
20. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2021. ISBN 978-80-7553-886-4.
21. NETÍK, Karel, et. al. *Psychologie v právu: úvod do forenzní psychologie*. Praha: C.H. Beck, 1997. Beckova skripta. ISBN 80-717-9177-6.
22. PORTERFIELD, Kay Marie. *Jak se vyrovnat s následky traumatu*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 1998. Linka důvěry. 143 s. ISBN 80-7106-262-6.
23. *Psychická první pomoc: průvodce pro terénní pracovníky*. Praha: Diakonie ČCE - Středisko humanitární a rozvojové spolupráce, 2019. ISBN 978-80-906509-9-2.
24. SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. 246 s. ISBN 80-244-0249-1.
25. STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2002, 232 s. ISBN 80-717-8553-9.
26. SVOBODA, Mojmím, et. al. *Psychodiagnostika dospělých*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0363-6.
27. ŠPATENKOVÁ, Naděžda, et. al. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
28. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017, 288 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.
29. TEATER, Barbra. *Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. 3. vyd. Berkshire: Open University Press, 2019, 274 s. ISBN 0335248195.

30. TIMULÁK, Ladislav. *Transformace emoční bolesti v psychoterapii: terapie zaměřená na emoce*. Praha: Portál, 2020. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-1601-8.
31. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.
32. VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Praha: Grada, 2016, 168 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8.
33. VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020, 543 s. ISBN 978-80-262-170-6.
34. VYMĚTAL, Štěpán, et. al. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS, nakladatelství Tiskárny MV, p.o., 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.
35. VYMĚTAL, Štěpán: *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
36. ZÁHORSKÁ, Jindřiška. *Psychologická intervence při vyšetřování trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 136 s. ISBN 978-80-7367-236-2.

Časopisecké články:

1. KARBANOVÁ, Petra a Simona HOSKOVCOVÁ. "K psychologovi nejdu!" A co takhle peer?. *POLICISTA*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor tisku a public relations, 2020, **26**(3), 10-11. ISSN 1211-7943.
2. KARBANOVÁ, Petra. Systém kolegiální podpory Policie ČR. *E-psychologie*. 2019, **13**(2), 13-32. ISSN 1802-8853.
3. KVĚTENSKÁ, Daniela a Denisa LOPOUROVÁ. Proč má význam krizová intervence u policie?. *Kriminalistický sborník*. Praha: Kriminalistický ústav Policie ČR, 2021, **65**(2), 64-69.
4. PAPAZOGLU, Konstantinos a Brooke McQuerrey TUTTLE. *Fighting Police Trauma: Practical Approaches to Addressing Psychological Needs of Officers*. SAGE Open. 2018, **8**(3), 1-11. ISSN 2158-2440. Dostupné z: doi:10.1177/2158244018794794.

Právní předpisy a interní akty řízení:

1. Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o *psychologických službách* v posledním znění.
2. VOSKA Vladimír, *Komentář k pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o Psychologických službách*. Praha 2018, ve znění ke dni 21. 9. 2018.
3. Vyhláška č. 487/2004 Sb., o *osobní způsobilosti*, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru v posledním znění.
4. Zákon č. 361/2003 Sb., o *služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů* ve znění pozdějších předpisů.
5. Zákon č. 108/2006 Sb., o *sociálních službách* ve znění pozdějších předpisů.
6. Zákon č. 273/2008 Sb., o *Policii České republiky* ve znění pozdějších předpisů.
7. Zákon č. 45/2013 Sb., o *obětech trestných činů* ve znění pozdějších předpisů.
8. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 97/2010, o *systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí* ve znění ze dne 01.07.2010.
9. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 103/2009, o *krizovém vyjednávání* ve znění ze dne 31.07.2009.
10. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 129/2001, *kterým se zřizuje systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů* ve znění ke dni 14.11.2001.
11. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o *posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi* ve znění ze dne 16.02.2009.

Webové stránky a elektronické zdroje:

1. Bkb.cz: *poslání a činnost* [online] [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/o-nas/poslani-a-cinnost/>.
2. Domacinasili.cz: *Intervenční centra a legislativa*. [online]. [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=123.
3. Policie.cz: *Dohoda mezi Policií ČR a Bílým kruhem bezpečí slaví desetileté výročí*. [online]. [cit. 2022-02-24]. Dostupné z:

<https://www.policie.cz/clanek/dohoda-mezi-policii-cr-a-bilym-kruhem-bezpeci-slavi-desetilete-vyroci.aspx>.

4. Policie.cz: *Pomoc obětem trestných činů*. [online]. Praha: Policie ČR, 2021 [cit. 2022-02-21]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pomoc-obetem-tc-pomoc-obetem-trestnych-cinu.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.
5. Policie.cz: *Vyjednávání* [online]. [cit. 2022-01-16]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-rychleho-nasazeni-vyjednavani.aspx>.

Seznam příloh

1. Informovaný souhlas
2. Přepis provedených rozhovorů

Přílohy

1. Informovaný souhlas:

INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYUŽITÍM ROZHOVORU

pro potřeby zpracování bakalářské práce na téma

„Poskytování psychologických služeb v rámci Policie ČR“

Bakalářská práce je zpracovávána v rámci studia bakalářského studijního oboru Bezpečnostně právní studia na Fakultě bezpečnostně právní Policejní akademie ČR v Praze. Rozhovor bude využit v rámci praktické části bakalářské práce, kdy pro účel výzkumu bude zcela zachována anonymita respondenta.

Já,

tímto uděluji souhlas s poskytnutím rozhovoru a zveřejněním jeho obsahu Bc. Zuzaně Bacíkové pro výše uvedené účely. Rozumím, že mohu kdykoliv od rozhovoru odstoupit a že citace rozhovoru bude použita zcela anonymně bez mojí bližší identifikace.

V

Dne

Podpis

.....

Podpis autora práce

2. Přepis provedených rozhovorů:

Rozhovor č. 1 – s osobou policejního psychologa:

Otázky:

1) V krátkosti, prosím, uveďte bližší informace k Vaší osobě (zejména informace týkající se dosaženého vzdělání, absolvovaných kurzů, psychologického výcviku či praxe v oboru):

Odpověď: *Vystudovala jsem pětiletý magisterský obor „Psychologie“ na Psychologickém ústavu Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně a paralelně s tím také obor „Teorie a praxe přípravného řízení trestního“ na Právnické fakultě Masarykovy univerzity v Brně. Už tehdy jsem svůj zájem směřovala zejména do oblasti forezní, penitenciární a policejní psychologie. Po úspěšném absolvování obou studijních programů jsem vlastně ihned po státních zkouškách v roce 2009 úspěšně prošla výběrovým řízením a nastoupila do pracovního poměru k Policii ČR na pozici psychologa. V rámci svého zaměstnání a později i služebního poměru jsem si doplnila vzdělání v mnoha akreditovaných kurzech týkajících se jak psychologické diagnostiky, tak i například krizové intervence či poradenských dovedností. Mezi ty nejzásadnější pro mou praxi patří například kompletní kurz krizové intervence, kurz v metodách psychotraumatologie a doplňující kurzy pro práci s lidmi v akutní krizi. Z hlediska psychodiagnostiky mám absolvované kurzy týkající se hlavních diagnostických metod, jako je např. MMPI-2 či Rorschachova metoda a dále i školení v doplňkových metodách, jako je např. Kresba stromu, Kresba postavy, Zulligerův tabulový test, Rosenzweigův obrázkový frustrační test a další. V praxi policejního psychologa jsem od roku 2009.*

2) Jaké je Vaše služební zařazení u Policie ČR? Jak dlouho na uvedeném místě půsíte, případně jaké bylo Vaše předchozí služební/pracovní zařazení u Policie ČR? (není nutné uvádět konkrétní lokalitu):

Odpověď: *K Policii ČR jsem nastupovala v roce 2009 na pozici psychologa do pracovního poměru. Pracovní poměr se v roce 2017 změnil na služební poměr, kde vykonávám stejnou pozici psychologa ve funkci vrchního komisaře a v hodnosti kapitána. Tato změna přišla z důvodu systemizace policejních míst a*

z důvodu náplně služební činnosti (například možnosti nařizování pohotovosti pro výjezdy psychologa).

3) Co je hlavní náplní Vaší práce?:

Odpověď: *Náplň činnosti policejního psychologa na krajských ředitelstvích Policie ČR se skládá zejména z těchto oblastí: a) personální výběr, b) psychologická péče o policisty a zaměstnance policie a c) psychologická asistence při výkonu policejních činností. Dále psycholog zpravidla koordinuje a lektoruje i tzv. „systémy zřízené k rozšíření psychické pomoci v rámci policie“, zde se konkrétně jedná systémy krizové intervence a tzv. kolegiální podpory. V těchto týmech slouží vyškolení policisté a policistky a psycholog je zastřešuje odborně a metodicky. Personální výběr zahrnuje jednak zjišťování osobnostní způsobilosti uchazečů, kteří se hlásí do služebního poměru (zde dle služebního zákona mohou být přijati uchazeči, kteří splňují požadavky dané vyhláškou o osobnostní způsobilosti), ale kromě toho také další možnosti výběru například při kariéřním postupu, při zařazování policistů na speciální pozice, atd. Psychologická péče zahrnuje širokou škálu možností od poradenství, psychoterapie (je-li na to psycholog odborně vybaven), rozvíjení osobnostních či manažerských dovedností policistů atd. Psycholog dále může provádět například i sociometrii v týmu či školit vedoucí pracovníky v měkkých manažerských dovednostech. Psychologická asistence při výkonu policejních činností v praxi znamená například spoluúčast psychologa při náročném výslechu, spoluúčast při výcviku policistů apod. Hlavní náplň práce policejního psychologa tvoří zpravidla převážně psychodiagnostická činnost, tedy personální výběr.*

4) Vykonáváte prakticky všechny činnosti, které jsou uvedeny v Pokynu Policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách – personální výběr, psychologická péče poskytovaná policistům/zaměstnancům Policie ČR, psychologická asistence při výkonu policejních činností, činnosti v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické pomoci v rámci Policie ČR?

Odpověď: *Ano, i když každá činnost je svým objemem jinak zastoupena. Záleží na aktuálních prioritách krajského ředitelství, zvyklostech jednotlivých oddělení a na kvalitě navázané spolupráce jednotlivých článků s psychologem. Co se týká*

přímo mě, nejvíce času věnuji personálnímu výběru, druhá v pořadí je psychologická péče o policisty a zaměstnance policie a jejich blízké. Psychologická asistence je u nás vyžádána například jen několikrát do roka.

5) Pokud některá z výše uvedených činností v praxi převažuje, o jakou jde a z jakého důvodu je tato upřednostňována/využívána více než jiné?

Odpověď: *V praxi jednoznačně převažuje personální výběr, a to z toho důvodu, že musíme průběžně provádět psychodiagnostické vyšetření u uchazečů do služebního poměru, tedy jde o nezbytnou součást náboru nových policistů a policistek. Pokud tedy není mimořádná situace, tato činnost je pro krajská ředitelství prioritou.*

6) Jak vypadá běžný den policejního psychologa?

Odpověď: *Každý den je opravdu různý a psycholog musí umět pružně reagovat na aktuální potřeby a požadavky vedení krajského ředitelství a zároveň být iniciativní i v dalších činnostech, které třeba nejdou pokynem z vedení, ale jsou důležité pro pozici a vztahy psychologa na daném kraji. Řekněme ale, že „běžný den“, pokud se neděje nic neobvyklého, vypadá tak, že psycholog ráno zahájí psychodiagnostické vyšetření uchazečů do služebního poměru, které trvá většinou až do konce pracovní doby. Mezitím, co uchazeči samostatně pracují, se psycholog věnuje dalším činnostem (např. různé schůzky, poradenství, konzultace, administrativní činnost, metodická a organizační činnost atd.). V momentě, kdy uchazeči dokončují samostatnou práci (samozřejmě pod průběžným dohledem), psycholog provádí rozhovory s těmito uchazeči, což většinou trvá právě do konce pracovní doby.*

7) Máte během výkonu služby prostor na další vzdělávání/sebezvoj/supervizi v dané problematice? Je ze strany Vašeho vedení kladen důraz na Vaše další vzdělávání/rozvoj? Pokud ano, prosím rozved'te:

Odpověď: *Ano, součástí průběžného hodnocení policistů, tedy i psychologů ve služebním poměru, je i oblast věnovaná vlastnímu sebevzdělání. Navíc v oboru psychologie je zapotřebí doslova „celoživotní“ vzdělávání se. Daný psycholog musí zvážit a vybrat vzdělávací akce, které jsou potřebné pro jeho výkon služby. Na základě stanovení těchto priorit a také po zvážení časové náročnosti je*

zpravidla vždy vůle vedení psychologa na vzdělávací akci uvolnit. Velkou výhodou je, že spousta vzdělávacích aktivit je zajišťována přímo oddělením vedoucího psychologa policejního prezidia, čili jsou tyto akce součástí výkonu služby. Oddělení vedoucího psychologa také vychází vstříc v aktuálních potřebách policejních psychologů. Nyní se také rozjíždí projekty na poskytování supervize jednak pro psychology, jednak pro systém krizové intervence, což je zcela určitě velmi pozitivně přijímáno.

8) Je personální výběr jednou z hlavních priorit krajských ředitelství policie týkajících se psychologických služeb v rámci Policie ČR? Pokud ano, bylo tomu tak i v minulosti či nikoliv?

Odpověď: Ano, personální výběr je prioritou činnosti oddělení psychologických služeb jednotlivých krajských ředitelství. Jedná se zejména o průběžný nábor nových posil do řad policie. Bylo tomu tak převážně téměř vždy, krom výjimek v jednotlivých letech, kdy byl tzv. „stop stav“ spojený buď s hospodářskou krizí, nebo se snižováním tabulkových míst pro policii. Poslední roky zaznamenáváme plynulý nárůst počtu provedených vyšetření uchazečů do služebního poměru.

9) Setkala jste se někdy s názory příslušníků či zaměstnanců Policie ČR, že Vaše práce spočívá pouze/zejména v personálním výběru? Pokud ano, co je dle Vašeho názoru příčinou těchto mylných představ?:

Odpověď: Takový názor se může vyskytovat a určitě nemusí být neoprávněný. Policejní psycholog je přeci jen psycholog zařazený v oblasti tzv. „psychologie práce a řízení“ (nebo také „psychologie práce a organizace“), kde psychodiagnostika tvoří základ celé činnosti psychologa. Někdy se to může zdát být příliš jednostranné, ale i tato činnost může být pro psychologa užitečným prostředkem a možností, jak rozvinout své další návazné činnosti (vztahy s jednotlivými odděleními, dlouhodobou práci s jednotlivými policisty například při kariérním růstu apod.)

10) Jaké je Vaše postavení v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické podpory? Jak dlouho v rámci těchto systémů působíte a jaké funkce v nich zastáváte?:

Odpověď: V obou systémech působím jako koordinátor a zároveň lektor. Tým krizové intervence koordinuji od roku 2016 a jeho členem jsem od roku 2014. Tým

kolegiální podpory se na našem krajském ředitelství formuje až v posledním roce a jako koordinátor v něm působím od roku 2021.

11) Dokážete popsat v čem spočívá Vaše funkce v rámci systémů zřízených k rozšíření psychické podpory v rámci PČR?

Odpověď: *Viz výše. V obou systémech mám roli jednak organizační (například zajišťování rozpisu výjezdů pro krizovou intervenci), tak i „metodickou“. Dohlížím na řádné vyškolení policistů a policistek, kteří v těchto systémech slouží, dbám na jejich průběžné vzdělávání, zajišťuji jejich supervizi. Zároveň v systému krizové intervence sloužím jako člen.*

12) Bylo nutné podstoupit speciální výcvik/proškolení k výkonu těchto funkcí?

Pokud ano, prosím, blíže specifikujte:

Odpověď: *Ano, jako koordinátoři a lektori zejména krizové intervence musíme mít absolvovaný kurz kompletní krizové intervence, což je cca 150 – 200 hodinový akreditovaný kurz. V krizové intervenci se dále vzdělávám ještě v navazujících nebo specifických tématech (například krizová intervence pro skupiny a školní třídy, telefonická krizová intervence, metody psychotraumatologie apod.).*

13) Jak probírá výběr členů do těchto systémů a jaké jsou požadavky na tyto uchazeče?:

Odpověď: *Zásadním kritériem pro tuto činnost je vnitřní motivace člověka, že chce dělat něco navíc kromě své práce, protože policisté a policistky sloužící zejména v krizové intervenci drží dosahy, které jsou nad rámec jejich běžného výkonu služby. Tito lidé jsou většinou vnitřně motivováni k tomu, být lidem oporou v těžkých chvílích, ne jen situaci řešit takzvaně z policejní stránky. Prostřednictvím intranetové sítě se zpravidla zveřejní nabídka s možností stát se členem týmu, následně probíhá školení, kde si psycholog může daného zájemce odpozorovat. Po oboustranné dohodě je pak zájemce oficiálně zařazen do týmu formálním úkonem (jmenováním ředitelem krajského ředitelství). Hlavními požadavky jsou kromě vnitřní motivace také dobré komunikační dovednosti, schopnost empatie, vyzrálost.*

14) Mimo to taktéž aktivně působíte jako krizový intervent a poskytovatel kolegiální podpory/peer. Můžete přiblížit v čem tato funkce spočívá?:

Odpověď: Jako krizový intervent vyjíždím na požadavek integrovaného operačního střediska k situacím spojeným zejména s úmrtím, kde poskytují tzv. první psychickou pomoc zasaženým nebo pozůstalým. Jedná se o základní stabilizační techniky pro člověka v akutní šokové nebo stresové reakci. Dále býváme jako krizoví intervenenti povoláváni k mimořádným událostem jako je např. tornádo na jižní Moravě v červnu 2021 či aktuálně probíhající uprchlické krizi spojené s válkou na Ukrajině. V týmu kolegiální podpory (tzv. peer support) jako člen nepůsobím. Tato funkce je určena vyloženě policistům a policistkám, kteří mají svým podpurným a pozitivním působením ve svém okolí zlepšovat vztahy přímo na oddělení, kde slouží, případně na základě osobní znalosti i jinde. Pozice psychologa se s rolí tzv. „peera“ trochu vylučuje. Na psychologickou péči však může peer svého kolegy odkázat či mu tuto službu doporučit.

15) Dokážete říct, kolik krizových intervencí či kolegiálních podpor jste za dobu svého působení v těchto systémech poskytla a jaká témata/situace bývají nejčastěji jejich předmětem?:

Odpověď: Za dobu svého působení to již nedokážu vyčíslit. Krizové intervence se budou počítat na desítky a jedná se zpravidla o situace spojené s úmrtím člověka, kdy jsem poskytovala první psychickou pomoc zejména jejich blízkým pozůstalým. Kolegiální podporu, pokud se oprostíme od formalizace tohoto systému v roce 2021 (v jiných krajích již od roku 2016), tu poskytují skoro každý den při běžných rozhovorech tzv. „na chodbách“ ☺ Je třeba si uvědomit, že přirozenou součástí policejního smýšlení je určitá nedůvěřivost a ostražitost, a to zejména k psychologům. Dlouhodobou mravenčí prací a zejména osobní pozitivní zkušeností policistů s psychologem se však dá i tento předpoklad napravit. Vše samozřejmě stojí na maximální důvěryhodnosti a mlčenlivosti.

16) Dokážete vyčíslit, kolikrát jste poskytl/a psychologickou péči policistům/zaměstnancům Policie ČR či jejich rodinným příslušníkům za dobu svého působení, případně jaká témata/situace jsou nejčastěji jejím předmětem?

Odpověď: *Psychologickou péči ve smyslu poradenství poskytují cca 50x za rok, v některých obdobích i více. Nejčastěji se řeší rodinné problémy (problémy s dětmi či partnerem) a problémy na pracovišti ve smyslu problémy s vedením či s kolegy.*

17) Jak často během Vaší práce poskytnete psychologickou asistenci při výkonu policejních činností, případně při jakých činnostech asistujete nejčastěji?

Odpověď: *Nejčastěji se jedná o mravnostní trestnou činnosti (zneužívání, znásilnění) u dětí, mladistvých či ohrožených osob ve formě asistence při výslechu. Průměrný počet je 5-10x za rok.*

18) Je dle Vašeho názoru mezi policisty/zaměstnanci policie či následně pak mezi oběťmi trestné činnosti a osobami zasaženými traumatizující událostí dostatečné povědomí o možnostech využití psychologických služeb? Prosím, rozvedte důvody, proč ano/ne:

Odpověď: *Jako policejní psychologové nesloužíme primárně pro veřejnost ve smyslu dlouhodobější nebo pravidelné péče. Jsme jim k dispozici pro akutní situace a poté odkazujeme dále například na krizové centrum, neziskové organizace či odbornou péči (např. klinických psychologů). To, zda-li je oběť či zasažený člověk informován o využití psychologa záleží opět na tom, jaký má psycholog navázaný kontakt například se službou kriminální policie a vyšetřování. Ze své zkušenosti mohu říci, že policisté při zásahu na místě události v podstatě již standardně nabízí možnost příjezdu krizového intervenanta či psychologa, což je velmi dobře. Zda klient nabídku využije či nevyžije, je již na něm. K některým mimořádným událostem se intervent či psycholog volá automaticky.*

19) Dochází v praxi k využití nabízených psychologických služeb policisty/zaměstnanci PČR či jejich rodinnými příslušníky? Prosím, rozvedte, pokud ano/ne – důvody. Jaké jsou nejčastější důvody k jejich využití?

Odpověď: *Jak je psáno výše, policisté dochází k psychologovi zejména na základě osobní zkušenosti například z terénu a bezpodmínečný je zde pocit důvěry a třeba i předchozí pozitivní zkušenosti s psychologem např. při výjezdu. U rodinných příslušníků je tato možnost nabízena spíše zřídka z důvodu*

kapacitních možností a také kvůli odbornosti. V případě specifických potíží odkazujeme někam, kde se klientovi mohou věnovat dlouhodobě (například pedagogicko-psychologická poradna, manželská poradna, krizové centrum apod.).

20) Existuje nějaká statistika/evidence o poskytnutých psychologických službách využitých policisty/zaměstnanci PČR či jejich rodinnými příslušníky? Pokud ano, je v těchto případech zachována anonymita příslušníků/zaměstnanců a jejich příbuzných?:

Odpověď: Ano, statistika existuje vyloženě pro interní potřeby z důvodu mapování činnosti psychologů. Zachování anonymity je pro nás bezpodmínečnou a neporušitelnou zásadou, proto se evidují pouze údaje, které za žádných okolností nemohou vést k identifikaci klienta, jako je např. počet hodin, které psycholog věnoval psychologické péči.

21) Máte nějaké ohlasy na Vaši práci či práci krizových interventů/peerů z řad vedení Policie ČR, krajského ředitelství či jednotlivých organizačních článků policie, případně pak z řad samotných policistů/zaměstnanců policie? Pokud ano, jaké?:

Odpověď: Ano, zpětná vazba přichází ze všech úrovní. Záleží na typu případu, bývá častější u mimořádných událostí. Ohlasy jsou zpravidla pozitivní, protože princip naší práce spočívá také např. v usnadnění činnosti zasahujících policistů na místě, což bývá samozřejmě z jejich strany pozitivně vnímáno.

22) Dostala se k Vám někdy zpětná vazba na poskytování/poskytnutí psychické podpory civilistům/obětem TČ a osobám zasaženým traumatizující událostí? Pokud ano, prosím, rozveďte:

Odpověď: Ano, několikrát se mi zpětně ozvali zasažení nebo pozůstalí (mailem nebo telefonicky) s poděkováním za to, „jak jsme to spolu zvládli“. To je pro mě osobně velmi lidsky cenné a zároveň i motivující do další činnosti.

23) Vnímáte nějaké nedostatky a prostor pro zlepšení v rámci psychologických služeb? Pokud ano, jaké kroky by bylo třeba učinit k jejich odstranění?:

Odpověď: Z hlediska náplně pracovní činnosti vnímám, že bychom možná využili klidně ještě jednoho psychologa navíc. Z hlediska výjezdu ke krizovým situacím

vnímám, že někdy máme delší čas dojezdu. A to z toho důvodu, že pohotovost slouží vždy jeden člověk na celý kraj. Dále pracujeme na tom, aby v první psychické podpoře bylo vyškoleny pokud možno co nejvíce policistů a policistek, kteří by tyto dovednosti využili i v běžném výkonu služby.

Prostor pro Vaše připomínky či další sdělení:

Vzhledem k aktuální krizové situaci v naší zemi spojené s pomocí uprchlíkům z Ukrajiny a s tím spojenému pracovnímu vytížení se omlouvám za úsporné odpovědi.

Rozhovor č. 2 – s členkou týmu krizové intervence při krajském ředitelství policie ČR:

(dne 04.03.2022, krizová interventka H. A.)

Otázky:

1) Jaké je Vaše služební zařazení u Policie ČR – jak dlouho, kde, kariérní postup.

Odpověď: K policii jsem nastoupila v srpnu 2004. Nastoupila jsem na bývalé okresní ředitelství zde v...(pozn. z důvodu zachování anonymity nebude lokalita služebního místa uvedena) na kriminální policii, na oddělení obecné kriminality a působila jsem zde jako vyšetřovatel. Po několika letech jsem přešla na pozici zástupce vedoucího oddělení, kdy mám na starost trestní řízení a zejména pak skupinu vyšetřovatelů.

2) Mimo Vaší hlavní náplň práce zastáváte funkci krizového intervenanta při krajském ředitelství Policie ČR – jak dlouho jste členkou týmu krizové intervence a jaká byla Vaše motivace pro vstup do tohoto týmu?

Odpověď: Myslím, že jsem nastoupila, nevím přesně měsíc, ale v roce 2010. To jsem se přidala k týmu a myšlenkou nebo motivací byla snaha více pomáhat v rámci naší firmy. Zejména lidem, kterým je nějak ublíženo nebo potřebují nějak více pomoci. A původně jsem přemýšlela o týmu vyjednávačů, ale nicméně za nějakých okolností jsem se dostala do týmu krizové intervence. Mimo to jsem členkou původního týmu kolegiální podpory od roku 2016, ale pro pracovní vytížení jsem v minulém roce na konci se nemohla účastnit prodloužení, takže teď čekám na nový kurz.

3) Jaké byly požadavky na Vás jako uchazeče o funkci krizového intervenanta? Musela jste absolvovat nějaký výcvik/školení? Pokud ano, prosím blíže specifikujte.

Odpověď: Určitě. Asi úplně nějaké prvotní pohovory si nepamatuji přesně. Nicméně po přijetí do týmu jsem musela absolvovat speciální kurz nebo školení, které se odehrávalo, myslím si, že v Praze a bylo na jeden týden, kde vlastně jsme mimo teorie a nějaké další průpravy měli i jakási praktická cvičení, modelovky, kde jsme se učili postupně řešit ty různé situace, které nás mohly

potom překvapit v terénu. Pak byly nějaká proškolení spíše jednodenního typu v rámci setkání s naším hlavním koordinátorem. Postupem doby se sice měnili (pozn. myšleno koordinátoři), ale myšlenka těchto školení nebo jakýchsi IMZů zůstala.

4) Jaký by podle Vás měl být ideální krizový intervent?

Odpověď: *Tak asi nás všechny spojuje ta myšlenka, že chceme pomáhat zvládat situaci, velmi náročnou situaci, lidem, kteří na to bohužel nemají vlastní síly. A tak nějak asi trochu nejde o nějakou práci jako čistě práci, ale musí do toho člověk dát trošku toho svého srdce a takové té potřeby nebo spíše nadšení někomu prostě pomoc. I přes nějaký časový vytížení nebo vlastní nějaký horší období, tak je to vždycky taková ta myšlenka, že člověk pomůže a to ho nabije tou energií.*

5) Je ze strany krajského ředitelství/policejního prezidia kladen důraz na Vaše následné vzdělávání a rozvoj v dané problematice? Případně můžete zmínit, jak funguje linka krizové intervence, kam po krizové intervenci voláte?

Odpověď: *S linkou mám spíše zkušenost, že jsem to brala spíš jako takovou administrativní činnost/statistiku, kam sem měla nahlásit, ale nepamatuji si, že bysme nějak s tou paní na té druhé straně linky rozebíraly nějak blíž tu situaci nebo moje pocity. Jinak mám pocit, že za těch 11-12 let se na to klade důraz a takové to lepší ohodnocení vlastně té naší práce, kterou přispíváme k těm policejním složkám. V začátcích byly od některých spíše třeba negativní nebo názorů, spíše nedocenené. Že je to takový tým, jakože ano, má vzniknout, ale až postupem času pociťuji to lepší vnímání i ze stran vedení, ať už kraje nebo tady.*

6) Dokážete popsat, co je hlavní náplní práce krizového interventa Policie ČR a jak prakticky krizový intervent svou funkci vykonává?

Odpověď: *Tak přednostně pomoc vlastně zvládnouti i těm kolegům tu situaci na místě, kdy vlastně oni mají své starosti a své úkoly a ten krizový intervent vlastně pomáhá oboum stranám. Jak policistům, že jim vlastně odleví, uvolní jim ruce při práci s tím poškozeným nebo s nějakou obětí a samozřejmě ten hlavní úkol je pomoc zvládnout tu situaci té oběti. Čili asi tak, to je hlavní náplň. Prakticky to funguje tak, že máme rozpis dosahů, který v základu jsou po týdnech, ale máme skvělý tým, který si navzájem pomáhá a řešíme operativně i naše potřeby.*

Nicméně je v rámci dosahu člověk po pracovní době v pracovní den na telefonu, mimo pracovní den jsme 24 hodin na telefonu. S tím, že když je potřeba a rozhodne ať už dosahový důstojník nebo operační důstojník, tak vlastně v praxi se dostavím na služebnu pro služební vozidlo, vyrazím na místo a když bych popsala svou nějakou osobní práci, tak na cestě na místo se snažím spojit s hlídkou, která je na tom místě, a by mi předala základní informace k tomu člověku, kterému mám poskytovat tu krizovou intervenci. Doptám se na případ, okolnosti a popřípadě další doplňující, týkající se nějakých jakoby specifík, které můžu tomu poškozenému nebo oběti předat, popřípadě, které by se neměly dostat k němu. A snažím se samozřejmě i zjistit jeho zdravotní stav běžný, jestli se s něčím léčí/neléčí, nějaký suicidiální myšlenky, pokud tam byly, ať už u něj nebo v rodině, abych měla vhléd do situace. A vlastně přijíždím na místo s těmahle základníma informacema, že vím, s kým zhruba se tam mám setkat, jaký tam jsou rizika a jaké informace tam mohou téct z mé strany vůči té osobě, popřípadě zpětně a samozřejmě, abych pak měla kontakt na nějakého zpracovatele/policistu, na kterého se v rámci té konkrétní kauzy popřípadě ten dotyčný potom může obracet. Pokud tak nějak vlastně se domluvíme, že ten dotyčný už moje služby nepotřebuje, tak se ujistím, že zaprvé má na mě kontakty, pak jeho ujistím, že v případě potřeby může kdykoliv volat s tím, že se vlastně rozcházíme, já odjíždím z místa a vracím služební vozidlo, nahlásím na tu naši krizovou linku případ, tu kauzu, na které jsem byla vyjetá a zpracovám na to úřední záznam do našeho vlastního čísla jednacího. A informuji i našeho koordinátora o výjezdu.

7) Jste schopná sdělit kolik krizových intervencí jste za dobu svého působení v týmu krizové intervence poskytla?

Odpověď: *Tak to bude, fakt nevím, třeba tak kolem 10 až 15. Do 20 maximálně. Ale svým způsobem já říkám, že když je klid tak lepší, protože vím, že mě nikdo nepotřebuje a mám pocit, že se zas tak nic špatného neděje.*

8) Jaké byly nejčastější případy, ke kterým jste byla jako krizový intervent vyslána?

Odpověď: *Převážně šlo o pozůstalé po zemřelých, ať už z dopravních nehod nebo sebevražd, popřípadě i vraždy.*

9) Vnímáte funkci krizového intervenanta jako psychicky/fyzicky náročnou? Pokud ano, prosím, blíže rozveďte. – co je pro Vás nejtěžší, s čím naopak nemáte problém.

Odpověď: *Vnímám. Jako nejnáročnější vnímám období, kdy sama mám nějaké náročné období. A musím se přiznat, že ve vyjimečných případech, ale stalo se mi to, že jsem měla problém udržet slzy, protože jsem soucítila s tím člověkem a jak jsem sama byla ve své situaci byla citlivější to období, tak to bylo pro mě náročné vlastně ustát tu situaci a být pro něj oporou. Na druhou stranu paradoxně, když pak člověk odjíždí, má úžasnej pocit, že vlastně někomu pomohl. A to vlastně mě nabije. Jinak si to snažím nepřipouštět, nicméně hodně dlouho jsem vzpomínala a rozebírala si sama pro sebe tu náročnou situaci v rodině, kdy vlastně došlo mezi manžely k vraždě a já jsem poskytovala intervenci dětem, byť dospělým plus dalším zbylým příbuzným a s ohledem ještě na ty pak konkrétní okolnosti, které mi ta rodina sdělila, jaká byla situace v rodině a další životní události, které se týkaly zejména těch dětí, tak hodně dlouho jsem o téhle intervenci přemýšlela a hlavně o té rodině, asi jakým pokračuje a jak zvládla tu situaci, protože, co víme, ty trestní kauzy se mnohdy bohužel řeší několik měsíců, takže pro ty lidi je to pořád nějakým způsobem otevřená záležitost a oni, byť by chtěli se s tím vypořádat co nejrychleji, tak je to pro ně velice složité. Takže jsem vzpomínala na tuhle rodinu, jakým způsobem se vracela do jakéhosi normálního života.*

10) Dbáte na dostatečnou psychohygienu a je pro Vás psychohygienu důležitá?

Odpověď: *Snažím se. Pro mě je určitě důležité čistit mysl, nějakým způsobem klidnit mysl. Většinou je to díky sportu, že ze sebe dostanu jakési napětí, stresové pocity. Takže několikrát týdně se snažím hýbat a sportovat. A pak mám takový trošku oduševnělé aktivity, učím se hrát na klavír, jazyky, že člověk se snaží zapracovat mozek, tím, že se musí soustředit na jiné myšlenky, takže ho to nutí zapomenout minimálně v nějakých chvílích na ty horší věci. A jinak, občas wellness. Mám jakýsi každodenní ranní rituál každý den než vstanu, jakési protahování než vstanu v posteli a občasně si zacvičím pár cviků z jógy a u té sestavy, co mám, jsou vlastně dvě části vyložené na čakry a harmonii za nějaké relaxační, meditační hudby.*

11) Je dle Vašeho názoru dostatečné povědomí mezi policisty/zaměstnanci policie, či následně pak mezi oběťmi TČ a osobami zasaženými traumatizující událostí možnostech využití psychologických služeb? Prosím, rozved'te důvody, proč ano/ne.

Odpověď: *Mezi policisty si myslím, že čistě obecně je povědomí, ale je to spíše o přístupu potom těch konkrétních osob, kdy mám pocit, že je to lepší a lepší. Ale setkávala jsem se za ta léta praxe i s názory takových těch drsných policistů, že vlastně není potřeba se nikomu svěřovat a tak podobně. A co se týká povědomí lidí, tak čerpám čistě z těch zkušeností na výjezdech, tak většina lidí neměla to povědomí o týmu krizové intervence u policie. Takže jim to bylo nabídnuto těmi policisty, kteří museli vysvětlit vlastně, kdo jsme a co můžeme poskytnout. Ale tohle si myslím, že není úplně až tak chyba policie, ale zkrátka obecně naší společnosti, pokud policii nepotřebují, tak se ani nezajímají, co policie může v dnešní době ještě poskytovat za služby. Nemyslím si, že by komunikace ze strany policistů neprobíhala z důvodu vlastního postoje ke krizové intervence. Když vlastně ta krizová intervence vznikala, tak i ti koordinátoři se snažili nabízet nějaké představení se na poradách, ale obecně si myslím, že je u té policie je totiž pořád víc a víc různých jiných úkolů jako pro ty samotný policisty a pro ty vedoucí, že tohleto vlastně pořád stojí tak nějak bokem. Není to tak propagovaný, ale samozřejmě je daná nějaká základní informace, že tým krizové intervence funguje, je možnost najít kontakty tam a tam, ale tím je to tak jako bráný, že je základní povinnost splněná, ale pak už je na každém policistovi, jestli projeví nějaký zájem a třeba si sám zkontaktuje, když bude potřebovat nebo ne.*

12) Máte nějaké ohlasy na Vaši práci jakožto krizového intervenanta či práci ostatních krizových interventů/peerů z řad vedení KŘP kraje Vysočina a z řad samotných policistů/zaměstnanců policie či civilistů? Pokud ano, jaké?

Odpověď: *Mám pár zkušeností, není to z každé intervence, ale pár jsem jich měla, že vlastně ti lidé zůstali se mnou vlastně v nějaké drobné komunikaci ještě několik dní po té události, po tom našem setkání s tím, že jakoby z nich bylo cítit a někteří i to ocenili slovně, že i děkovali, že jsem jim pomohla zvládnout tu náročnou situaci, případně jsme ještě řešili nějaké následné kroky, co je čeká,*

případně jsem předala další kontakty na nějaké další organizace, které mohou poskytnout další informace, případně jim pomoci v jiné oblasti a naposledy myslím, že letos v lednu, se mi ozval pán, který mě překvapil. Bylo to z intervence, kdy vlastně mě odmítl, že zvládně situaci sám se svými dětmi, tam šlo o úmrtí manželky, nešťasně úmrtí manželky. A ozval se mi vlastně cca po roce s tím, že chtěl jakoby probrat situaci s dcerou, která nějakým způsobem reagovala za ten rok na tu událost v rodině bohužel trošku špatným směrem a vlastně se snažila tu situaci zvládnout sama se svým otcem, nicméně se tam objevily další problémy i v souvislosti s jejím věkem a tak jsme nějakým způsobem spolu probrali, jaké by mohl mít možnosti, kontakty na psychologa a podobně. Mile mě překvapil, že vlastně si na mne nechal kontakt, tu vizitku, kterou jsem mu dala a že vlastně až po roce si pamatoval, byť vlastně neproběhla jakási intervence přímo jako taková, ale že vlastně měl to povědomí, že fungujeme a že prostě ta možnost jako je, byť vlastně jsme už neřešili tu krizovou intervenci teďka, tak spíš mě potěšilo, že to povědomí měl pořád.

Vedení projevuje uznání, to musím říci, že více a více. Vlastně zejména s tou událostí, která se stala loni s tím tornádem, které bylo na Moravě, tak vlastně asi největším vrcholem našeho uznání a ocenění naší práce, bylo obdržení medaile od krajského ředitele Jihomoravského kraje za pomoc našeho krizového týmu za zvládnutí té situace, období tornáda a následných dnů.

13) Vnímáte nějaké nedostatky a prostor pro zlepšení v rámci psychologických služeb? Pokud ano, jaké kroky by bylo třeba učinit k jejich odstranění?

Odpověď: *Já říkám, že vždycky je co zlepšovat. Možná by bylo záhodno více setkání a více školení, více modelovek. Budu mluvit jenom za sebe, že vlastně i to naše setkání na těch našich IMZech nám dává i jako pocit té sounáležitosti i mezi členy týmu. Každopádně i sdílení těchletých osobních zážitků z těch krizových intervencí mi pomáhá vlastně i s těmi členy týmu, že si předáváme ty zkušenosti, můžeme ventilovat ty pocity a rozebírat je otevřeně, což na týmu krizové intervence velice oceňuji a vážím si, že máme výbornou komunitu, ve které si můžeme důvěřovat a můžeme si sdělovat i věci a pocity, o kterých bychom normálně s kolegy jinými nemluvili. Co se týče organizace, já nevím, zase mám užší rozhled v tomhle. Pamatuji si, že jsme tak jednou ročně jezdili s pár členy týmu, kteří na to měli časoprostor, na jakési koordinační IMZy*

s interventy jiných krajských ředitelství a těchto bych asi taky mohlo být víc. Určitě to má efekt té podpory, sounáležitosti a můžeme sdílet i ty zkušenosti s lidmi z celé republiky, protože samozřejmě jiný kraj, jiný mrav.

Co se týče rozložení členů týmů krizové intervence, chápu, že těch členů není mnoho na celý kraj, takže nelze pokrýt jednotlivě územka, protože nebyl by, kdo by se točil. Ale když by se tahle situace mohla vyřešit, tak bych to kvitovala, protože přesně, stalo se mi už v minulosti, že jsem měla jet na druhý konec kraje, bylo to i v zimě, vánice. Takže než by tam člověk dojel, tak to je hodina i víc, klidně i hodina a půl až dvě a tam vlastně potom jsme se setkali s tím, že mě vlastně odvolali, protože než bych tam dojela, se ti kolegové tu situaci se tam snažili zvládnout sami. Popřípadě vím, že z praxe funguje je, což je myslím si, že o přístupu našich členů, snažíme se v případě těhletěch nesnází, že by cesta trvala dlouho, zkontaktovat našeho kolegu, krizového intervenanta na tom daném územku, jestli by neměl čas, byť neslouží a nemohl by tam zajet a poskytnou tu intervenci. I já jsem byla již párkrát bez svého dosahu na výpomoc a to je samozřejmě nejlepší varianta pak pro všechny. Takže pokud by se to nechalo vyřešit nějakým způsobem, že bysme sloužili nejlépe na rozsahu územního odboru, tak by to mělo určitě větší efekt do praxe, ale zase chápu, že to bohužel není asi realizovatelné. Nic jiného mě nenapadá.

Rozhovor č. 3a – s osobou příjemce krizové intervence:

(dne 28.02.2022, paní S., krizová intervence v souvislosti s vyrozuměním o sebevraždě jejího manžela před 4 lety)

Otázky:

1) Jaká je Vaše zkušenost s krizovou intervencí či psychologickými službami ze strany Policie ČR obecně?

Odpověď: *Mám zkušenost s krizovou intervencí, která mi byla poskytnuta v souvislosti se spácháním sebevraždy mého manžela. Pomoc ze strany policie jsem nevyhledala já, ale policie za mnou sama přijela, protože to v takových případech má za úkol. Během kontaktu s paní psycholožkou se mi líbilo zejména, že paní říkala pravdu a že neříkala takový ten obal u věcí, jen aby mne uklidnila, ale říkala pravdu. Rovnou se mne zeptala a rovnou mi řekla přímo tak, jak ta situace je. Oba (pozn. policista a policejní psycholožka) působili velmi uklidňujícím dojmem. Paní mi kladla takové otázky, že se mi na ně chtělo odpovídat, rozpovídala mě. Ona úplně přesně věděla, na co se mě má ptát. A to se mě hrozně líbilo, protože to byl takovej otevřenej rozhovor a nikdo jinej, na to, co se mě ptala ona, se mě v životě nezeptal. Přesně věděla, jak se má ptát, na co se má ptát a ta její reakce, to bylo úplně úžasný. A to teda byla návštěva, kdy byli s pánem u nás doma, tam byli tak hodinku a pak, když se to celé vyšetřilo, si mě paní psycholožka pozvala do své kanceláře a tam se mě podrobně doptala na to, jak se to u mě vyvíjí. Myslím si, že mi to strasně pomohlo, že jsem cítila tu profesionalitu a cítila jsem, že nechci říct, že by mi rozuměla, ale že jako opravdu ví, o čem to všechno bylo (pozn. respondentka má slzy v očích).*

2) Vnímáte poskytnutou službu jako pozitivní či naopak? Proč?

Odpověď: *Opravdu mám pozitivní zkušenost. A ještě se mi líbilo, ona to na mně asi cítila, že mě objala nakonec a to teda mám ještě teď slzy v očích, to bylo krásný gesto. Opravdu jsem byla úplně nadšená z nich. Ti dva byli perfektní.*

3) Vyhledala jste následně pomoc dalšího odborníka mimo Policii ČR? Pokud ano, jakého a proč?

Odpověď: *Ano vyhledala jsem psychiatricku, paní doktorku Z. Tam jsme si popovídaly. Vlastně úplně první pomoc mi poskytl pan doktor obvodňák. Ten byl*

první, komu jsem se svěřila. Takže ten mi opravdu taky jako pomohl, ale pak následně se stalo to, co se stalo (pozn. během rozhovoru jsme se dostaly k tomu, že před spácháním sebevraždy manžela docházelo v soužití mezi ním a paní S. k domácímu násilí, kdy o tomto se jako prvnímu svěřila svému obvodnímu lékaři).

4) Pokud byste měl/a možnost v budoucnosti v tíživé životní situaci/po traumatizující události tuto službu opět využít, využili byste ji?

Odpověď: Ano, určitě bych využila znovu nebo doporučila někomu dalšímu, to bych neváhala.

5) Byla pro Vás poskytnutá služba dostatečná? Pokud ne – proč, co Vám chybělo, jaké jste vnímal nedostatky?

Odpověď: Určitě ano, i to následný potom. Protože člověk jako, víte co, je to úplně jiný pocit, než když to někdo známej nebo z rodiny, protože vy vidíte, že je to úplně cizí člověk a že má prostě ten odstup a chápe to, tak jak to bylo jako opravdu a nepřičítá si k tomu žádné okolnosti a že mě jako nezná. Takže si sám udělá jako s odstupem obrázek a to člověku taky jako úplně jinak pomůže. V souhrnu ta služba byla dostatečná, pozitivní zkušenost. Následně jsem tedy vyhledala pomoc psychiatricky, tam jsem byla dvakrát, a beru antidepresiva. Už to bude vlastně 4 roky. Tu službu bych využila znovu, naprostá důvěra.

Rozhovor č. 3b – s osobou příjemce krizové intervence:

(28.02.2022, paní I. V., matka intervenovaného chlapce D. – svědka vlakového neštěstí, před cca 6 lety)

Otázky:

- 1) V krátkosti, prosím, uveďte bližší informace k synově osobě – věk v době krizové intervence, škola apod.**

Odpověď: Jemu bylo asi 10 až 11 let a chodil na Základní školu v XY (pozn. z důvodu zachování anonymity nebudeme uvádět lokalitu ZŠ) a krizová intervencemu byla poskytnuta z důvodu traumatického zážitku z vlakového neštěstí.

- 2) Jaká je Vaše zkušenost s krizovou intervencí či psychologickými službami ze strany Policie ČR obecně?**

Odpověď: Takhle. My jsme se snažili se synem...protože takhle, byl v pohodě, po tom zážitku. Večer teda už nechtěl spát a měl horečku. My jsme se snažili asi tejdén s ním o tom mluvit, ale on teda nechtěl. Nechtěl s náma mluvit. Na to jsem volala teda, jestli můžu říct, P. (pozn. soused rodiny V., policista, který zprostředkoval kontakt na policejní psycholožku) a ten nám vlastně sehnal číslo a my jsme se už teda domluvili. Paní psycholožka přijela vyloženě k nám domů, byli spolu v pokojíčku sami. Po tom rozhovoru bylo zlepšení. D. se vybrečel a ona nám teda říkala, že se potřeboval vybrečet a řekl i svoje jako pocity a musím říct, že teda obrovský zlepšení. Ale teď, abych nelhala, myslím si, že potom ještě jednou byla u nás, ale já už si to moc nepamatuju. Víte co, já jsem se to snažila vytěsnit tohleto z hlavy. Ale teda popravdě s náma o tom do dneška nemluví, nechce o tom mluvit. Ale jsme rádi, že třeba nám ta paní psycholožka řekla, jak s ním o tom máme mluvit, že jestli o tom sám bude chtít mluvit, tak si o tom s ním máme popovídat. Jako strašně velkej přínos, já jí za to strašně děkuju za tohle.

- 3) Vyhledali jste následně pomoc dalšího odborníka mimo Policii ČR? Pokud ano, jakého a proč?**

Odpověď: Bylo to v pohodě, jako zklidnil se, nebyly žádný jakoby problémy. Ale když nastoupil na střední školu, tak prostě jak měl, protože on se věnuje fotbalu, tak jak měl tréninky a teď to učení a všechno se na něj naválilo, tak se to prostě

zase ozvalo. Takže jsme vyhledali psycholožku v XY, jméno nevím, ta vlastně chodila za ním, povídali si spolu. Ale popravdě to došlo do takového stádia, že ona už nevěděla, co s ním a tak nás poslala k psychiatrovi, takže dostal prášky na uklidnění. A chodili jsme tam rok pravidelně. A přišlo se, že to bylo s tím spojený (pozn. s původním traumatizujícím zážitkem). Paní doktorka nám říkala, že prostě jak ten stres, prostě nám říkala, že to má v tý hlavě zakódovaný, že to tím stresem se znovu projevilo.

4) Vnímáte poskytnutou službu ze strany Policie ČR jako pozitivní či naopak? Proč?

Odpověď: Jako suprový, jako fakt jsem strašně spokojená. Jsem za to vděčná, že k nám přijela a že nám takhle pomohla.

5) Byla pro Vás poskytnutá služba dostatečná? Pokud ne – proč, co Vám chybělo, jaké jste vnímal nedostatky?

Odpověď: Jo, jo, fakt se vším všudy. Žádné nedostatky co se týče postupu psycholožky nevnímám. Jen postup policie na místě té nehody. Pak už ne.

6) Pokud byste měl možnost v budoucnosti v tíživé životní situaci/po traumatizující události tuto službu opět využít, využil byste ji? Specifikujte, prosím, důvody pro její opětovné využití/nevyužití.

Odpověď: Využila bych. Hned! Za mě fakt suprový, nám to strašně pomohlo. Tomu klukovi to fakt pomohlo. Jako fakt hodně. I mně. My jsme potom byli i klidnější vůči němu. Nám to hlavně pomohlo v tom, že nám řekla, jak s ním máme prostě mluvit. My jsme se báli se ho na něco zeptat. A ona nám řekla, že když bude chtít o tom mluvit, fakt s ním máme mluvit o tom. To nám strašně pomohlo, protože víte co, máte děcko, který je psychicky...a teď nevíte, jestli máte o tom mluvit, aby to ještě nebylo horší, že člověk neví, jak se má zachovat. Fakt jako výborný.

Rozhovor č. 4 – s osobou příslušníka Policie ČR, který doposud psychologické služby poskytované Policií ČR nevyužil:

(dne 03.03.2022, policista M. V., služebně zařazený na oddělení hospodářské kriminality územního odboru)

Otázky:

1) Jaké je Vaše služební zařazení u Policie ČR – jak dlouho, kde, kariérní postup:

Odpověď: 21 let jsem vyšetřovatel, pracoval jsem na různých součástech, na různých odděleních.

2) Dostáváte se během výkonu služby do náročných, případně traumatizujících situací?

Odpověď: Dá se říct, že příležitostně ano. Moje práce není vyložené stresová běžně, ale třeba i řeknu několikrát za rok se může odehrát něco, co bych mohl vnímat jako stresový. Záleží i na mém rozpoložení, někdy to vnímám jako stresový víc, někdy míň.

3) Vzpomenete si, jaká situace během výkonu služby pro Vás byla nejvíce náročná?

Odpověď: Protože už sloužím dlouho, tak si nevzpomenu úplně na tu nejvíce traumatizující, ale určitě, co si teď v poslední době vzpomínám, jsou to většinou jakoby úmrtí s devastačníma účinkama (pozn. například dopravní nehody apod.). To se mi teď vybavilo, takže musím se přiznat, že už na začátku služby jsem se s tím naučil jako žít, takže se to postupně zlepšovalo, ale i třeba v poslední době cejtím určitě stres u takových situací. Možná jsem cynik, ne, myslím, že nejsem cynik, ale naučil jsem se s tím pracovat jakoby.

4) Potýkáte se či jste se v minulosti potýkal s náročnou či tíživou životní situací? Pokud ano, můžete ji blíže specifikovat?

Odpověď: Teď nevím, jestli to budu říkat správně, měl jsem takovou situaci, ale nesouviselo to v podstatě s prací. Nebylo to vlastně situační, nesouviselo to s žádnou situací, ale bylo to prostě období. V podstatě bych řekl, že to bylo tak vnitřní, že nevím čím to bylo spuštěný.

5) Vyhledal jste někdy odbornou pomoc při řešení náročné situace? Pokud ano, jakou?

Odpověď: Vyhledal, ale nebylo to v rámci policie. Byl jsem u psychologa a ten mě poslal k psychiatrovi. Zvládnul jsem to z jedný vody na čisto. Medikaci jsem odmítnul, pak jsem tam už ani nedocházel. Šel jsem tam jen jednou a v podstatě ta nespokojenost s výsledkama mě jakoby vrátila nohama na zem, když to tak řeknu. Já jsem byl nespokojenej ne snad s přístupem, ale s tím efektem. No možná i s přístupem. Dá se říct, že jsem si to představoval jinak, pochopil jsem, že si musím pomoci sám.

6) Sledoval jste někdy u nějakého kolegy, že prochází náročným životním obdobím či trpí následky po účasti na traumatizující události? Pokud ano, učinil jste nějaké kroky? Prosím, blíže specifikujte.

Odpověď: Jako sledoval, ale teď si nedovedu přesně vybavit. To asi nebude ani smyslem, přesně tady popisovat ty situace. Ale vzpomenu si, to jistě. Je pravda, že já záměrně svoje kolegy tolik nesleduju, kvůli svému pohodlí, dejme tomu, ale všiml jsem si toho. Já se přiznám, že pokud jsem nějak oslovenej, tak se snažím velice hodně pomoci sám v rámci svých možností, ale nikoho se neptám. Nebo teď si nemůžu vzpomenout, možná že se někoho zeptám. (pozn. jiné kroky neučinil)

7) Víte o možnostech využití psychologických služeb v rámci Policie ČR?

Odpověď: Nechci říct věděl, mám nějakou představu, že když mi bude špatně, tak že mi pomůže někdo nebo že by mi mohl pomoci. Ale o kategoriích té pomoci nic nevím (pozn. myšleno služby psychologa, krizové intervence, kolegiální podpory). Po vyjmenování těchto kategorií respondent odpověděl: Takhle bych to asi věděl jakoby. Určitě bych si to byl schopen vyhledat, teda předpokládám, že je to dohledatelný.

8) Kde jste se o těchto možnostech dozvěděl?

Odpověď: To já nevím, jako určitě se o tom mluví na nějakých poradách. Občas vedoucí to jako připomínal, předpokládám. A i při výjezdech se to jakoby několikrát řešilo (pozn. zavolání psychologa/krizového intervenanta na místo), ale

nevím přesně, kdo to jako říkal. Tím při výjezdu myslím, že ty lidi na místě byli zjevně ve špatném stavu, myslím většinou pozůstalý většinou při sebevraždách, že jsme to určitě řešili, ale už nevím, jak to dopadlo. Ale určitě jsme to řešili. Určitě to někdo odmítnul (pozn. někdo z obětí či pozůstalých po obětech odmítl nabídku přivolání krizového intervenanta/psychologa na místo), ale řešilo se to. Víím, že to (pozn. krizová intervence/služby psychologa) existuje a typicky jsou to opravdu pozůstalí při těchto náhlejších úmrtí mladejch lidí, jako naprosto neočekávaných událostí. Při oznamování toho úmrtí jsem tohle zažil několikrát a fakt si teď nevzpomenu, víím, že se to řešilo, ale už nevím, jak to dopadlo.

9) Zaznamenal jste během Vašeho výkonu služby nějakou osvětu týkající se poskytovaných psychologických služeb?

Odpověď: Nepamatuju si to, ale to neznamená, že se to nestalo. Já si ukládám informace možná jiným způsobem než jiný lidi. Víím prostě, že to existuje, ale nepamatuju si zdroj těch informací.

10) Je dle Vašeho názoru dostatečné povědomí mezi policisty/zaměstnanci policie, či následně pak mezi oběti TČ a osobami zasaženými traumatizující událostí možnostech využití psychologických služeb – krizová intervence, kolegiální podpora, terapeutické sezení apod.? Prosím, rozveďte důvody, proč ano/ne.

Odpověď: No teď už to víím, díky tobě, ale nejsem si jistej, jestli jsem měl dostatečný povědomí před tím. Spíš si myslím, že by asi to povědomí nebylo dostatečný. I když jako věděl jsem to, že je možnost pro ty spíš teda...(pozn. oběti/pozůstalé/civilisty), ale věděl jsem, že to můžu využít i já, nám to říkal totiž vedoucí, že ta možnost je. Ale jestli je to nedostatečný? Jako věděl jsem to jakoby. Ale možná i kvůli svému založení jsem si ty věci neukládal jako důležitou informaci, protože jsem věděl, jako předpokládal jsem, možná teda hloupě, to se ještě ukáže. Prostě jako, že jsem si to neukládal jako podstatnou informaci. Prostě jsem věděl, že pro ty oběti nebo poškozený, pozůstalý prostě zavolám na operační a někoho jim seženu. Takže to v podstatě dokážu a to ostatní jsem v podstatě nepovažoval, že bych to někdy potřeboval.

11) Využil jste někdy v minulosti, případně využili byste v budoucnu nějakou z těchto možností? Pokud ano/ne, uveďte proč?

Odpověď: *U policie ne. Když se vrátím k té situaci, co se mi stala. Nebo ne situaci, řekněme prožitek. Tak to změnilo můj pohled na tyhlety intervence do určitý míry. Ne úplně nevratně, prostě chápu, že situačně se to může stát. Ale prostě jsem neměl takovou situaci těžkou. Ale současně tehdy tam šlo o nějakou v podstatě náběh depresí, tak se to projevovalo jakoby. Měl jsem úzkosti. Ale tak rychle jsem se z toho vyléčil sám. To zdravotnictví a tyhlety služby mě v podstatě vyděsili. Ta psychiatricka, která na mě šla s práškama a psychologka, vůbec nepochopily ten můj problém (pozn. po dotazu, zda se nepokusil vyhledat někoho jiného, když mu tyto konkrétní osoby nepomohly, uvedl, že poté již nikoho nevyhledal a podobný problém již neřešil, pomoc již nepotřeboval). Tendy mě nenapadlo požádat o pomoc skrze policii. Nyní zpětně, kdybych byl v té samý situaci, byla by to asi jedna z variant. Ale těžko říct, podle čeho se člověk v tu chvíli rozhoduje. Ale ano, byla by to jedna z variant. Tehdy by se to asi hodilo. Možná bych měl ale neměl důvěru k té psychologce (pozn. policejní psychologce), možná bych měl obavu z té svázanosti s naší institucí jakoby. Ale nemůžu to vyloučit, mám dost smíšený pocity z policie. Sloužím už dlouho, vím, že tu jsou supř lidi, ale vím, že tady všechno úplně nefunguje tak dokonale. Možná bych si o té psychologce něco zjistil, o tom konkrétním člověku, co by mi měl tu pomoc poskytovat. Protože nejsem přesvědčenější apriori, že to bude „top“ služba. Pro mě je ta personifikace toho člověka. Můžu ale připustit, že by to bylo něco tak mimořádného, že bych bral cokoliv, kohokoliv jakoby, ale spíš bych si asi vybíral. Naší psychologku na kraji neznám osobně. Nevím, co bych si o ní zjišťoval, ale začal bych asi u tebe (pozn. respondent ví, že působím jako krizový intervent v rámci našeho krajského ředitelství).*

12) Měl jste možnost v rámci výkonu služby využít asistenci policejního psychologa? Pokud ano, o jaký úkon šlo a s jakým výsledkem?

Odpověď: *Co si pamatuji, tak jsem asi nevyužil. Používal jsem psychology, možná i policejního, ale já už si to prostě nepamatuju, pro připravené úkony, ale ne pro ty bezprostřední. Určitě třeba k výslechu u znásilnění. Já jsem děti (pozn. myšleno jako problematiku dětí a mládeže) jsem nikdy nedělal, takže to jsem neměl přidělené na zpracování. Víam, že to kolegyně dělají, ale já jsem ty děti*

nikdy nedělal. To samý násilnou, vraždy, to jsem nikdy nedělal. Opravdu kdysi jsem dělal na znásilnění, tolik jich teda nebylo, ale tak vím, že se to používalo. Ty děti jsem teda taky dělal jakoby, protože byly asi přehlčený, ty co to dělaj normálně, takže jo, použil jsem toho psychologa i na ty děti, takže jo. Ale jsou to jednotky případů.

13) Máte nějakou zkušenost s krizovou intervencí/kolegiální podporou? – jako příjemce/ kolega příjemce/ při výkonu služby apod.

Odpověď: Ano, volali jsme na místo interventa pozůstalým. Ale s kolegiální podporou zkušenost nemám. Pochopil jsem, že to není tak dlouho, co to funguje. Ale myslím si, že bych to asi nevyužil. Já mám kamarády, mám i v rodině se komu svěřit, tak bych asi preferoval to. Případá mi spíš, že to (pozn. myšleno kolegiální podpora) je takový jako záložní řešení. Že to, co funguje přirozeně (pozn. myšleno svěřit se příteli/rodině místo nějakému peerovi), je lepší. Myslím, že v reálu se to nestává asi moc často, ale asi se může stát, že nějaký policista nemá moc kamarádů, komu by se svěřil. Sám nepředpokládám, že by ta vytíženost (pozn. systému kolegiální podpory) byla nějaká veliká. Ale je dobře, že to je samozřejmě. Ale je to takový krajní řešení, protože ta institucionalizovanost je něco, co ten člověk nepotřebuje, když to teda není nutný.

14) Dostala se k Vám někdy nějaká zpětná vazba na poskytované psychologické služby ze strany Policie ČR? Pokud ano, jaká?

Odpověď: Nepamatuju si všechny ty situace, ale nevybavuji si úplně špatnej závěr. Takže z toho dovozuju, že špatný to nebylo. Ale na to, abych mohl někoho chválit, musel bych si pamatovat konkrétní okolnosti, a to si nepamatuju prostě. Ze strany příslušníků, tak jsem to možná někdy probíral s kamarádama, kolegama, který maj zkušenost z jiných krajů a že byli spokojení, že se o tom mluvilo, jako že je to dobrý. Tak asi je to dobrý, mělo by to bejt dobrý. Jo, jako že část mých kamarádů jsou policisté, kteří slouží různě po republice a pamatuju si, že jsme se o tom bavili, už si teda nepamatuju konkrétní okolnosti, ale jakoby ano, výsledek byl, že někde pomohli. Co se týče našeho oddělení, možná jsem slyšel nějaký negativní komentáře, ale co si tak vybavuju, jednoznačně jsem si z toho vyvodil, že jsou to neinformovaný, ale ve vztahu k té konkrétní kolegyni, která tu intervenci poskytuje. Nesouvisí to vyloženě s tím, co tu řešíme, ale

zmiňovali to v nějaký negativní zkušenosti, ale už nevím, já moc neshromažďuju drby. Vybavuju si, že šlo spíš o to, že je kvůli tomu časově vytížená a nemá čas na práci tady. Ale to není hodnocení té konkrétní služby, kterou poskytuje.

15) Vnímáte nějaké nedostatky a prostor pro zlepšení v rámci psychologických služeb? Pokud ano, jaké kroky by bylo třeba učinit k jejich odstranění?

Odpověď: *Nemyslím si, myslím, že to všichni vědí nebo si to zjistí, někde zavolají..Jediný, co bych chtěl poradit, vybírat tak kvalitní lidi, aby se to „prodávalo samo“ ten produkt, ty výsledky. Myslím, že to je to nejdůležitější, protože když se pak najde, kterej pak řekne, že to bylo naprd, ale zas to se asi může taky stát. Jinak mě nic nenapadá, čím bych to mohl já někde posunout.*