

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Institut mezioborových studií

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2005

Jiří Roupec

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Institut mezioborových studií

Chování a prožívání ozbrojeného člověka

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Antonín Olejníček

Vypracoval:
Jiří Roupec

Třebíč 2005

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Chování a prožívání ozbrojeného člověka“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury, který je v práci uveden.

.....
Jiří Roupec

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Antonínu Olejníčkovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl poděkovat své rodině za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Třebíč, 27. dubna 2005

Jiří Roupec

OBSAH

ÚVOD	1
1. Osobnost	2
1.1. Pojem a praktický význam	2
1.1.1. Popis osobnosti	3
1.1.2. Výklad osobnosti	3
1.1.3. Predikace, ovlivňování a poznání osobnosti	4
1.2. Struktura osobnosti	6
1.2.1. Statistický přístup	7
1.2.2. Klinický přístup	10
2. Chování a prožívání v policejní psychologii	12
2.1. Policejní psychologie	12
2.2. Okruh převzatých poznatků	13
2.3. Okruh původních poznatků	14
2.4. Stres v policejní praxi	16
2.5. Akutní reakce na stres v souvislosti s použitím střelné zbraně	18
3. Vyjednávání v policejní praxi	22
3.1. Struktura procesu vyjednávání	24
3.1.1. Osobnost pachatele	24
3.1.2. Osobnost policisty – vyjednavče	27
3.2. Fáze procesu vyjednávání	30
3.3. Sociální styk	32
3.3.1. Percepce	32
3.3.2. Interakce	33
3.3.3. Komunikace	34
3.4. Proces působení krize	37
3.4.1. Krizová komunikace	40
3.4.2. Naslouchání a raport	41
4. zbraň	43
4.1. Podmínky získání zbrojního průkazu	44
4.2. 10 Nej držení zbraně	46
Závěr	48
Resumé	49
Anotace	50
Literatura a prameny	51

Úvod

U Policie České republiky pracuji od roku 1991. Po absolvování základního kurzu pro policisty jsem nastoupil k zásahové jednotce a jejíž součástí jsem do dnešní doby. Ze samé podstaty mého povolání vyplývá, že se při výkonu služby občas dostávám do styku s krizovými situacemi nejrůznějšího druhu a tím je logické, že i s osobami, které jsou velice často ozbrojeny. Moje současné zařazení příslušníka zásahové jednotky klade zvýšené nároky na moji odbornou a psychickou způsobilost k výkonu této profese. Kromě základních povinností člena zásahové jednotky se zde musíme zaměřovat, vzhledem ke specifčnosti naší služby, i na speciální úkoly a dovednosti.

V mém případě jde o funkci policejního vyjednavče, na které jsem od roku 2002. Právě při řešení různých situací, jako jsou např. vzpoury ve věznicích, sebevraždy a v neposlední řadě zadržování rukojmích ozbrojeným pachatelem, si vyžaduje přítomnost policejního vyjednavče. Úspěšnost nebo neúspěšnost těchto lidí se měří jen tím, zda dosáhne určitého cíle aniž by došlo k újmě na zdraví nebo životě. Je nutné, aby vyjednavč vyhodnocoval chování a prožívání ozbrojeného člověka, ale i sebe samého. Tato problematika mě natolik zaujala, že se svým dalším vzděláváním pokouším více proniknout do tajů vyjednávání.

Svou bakalářskou práci bych chtěl zaměřit na samotné chování osob, které jsou krizové situaci přítomny. Jedná se nejen o pachatele, o jeho chování, prožívání, ale i o osobnost vyjednavče, jeho komunikaci s ozbrojenou osobou a tím i souvisejícím vyhodnocováním situace.

Cílem mé bakalářské práce bude podat pokud možno ucelený přehled o psychologických aspektech chování těchto osob a s tím související proces komunikace a vyjednávání v policejní praxi. Podle mého názoru je tato otázka částečně opomíjena a nevěnuje se jí taková pozornost, kterou by si určitě zasloužila.

1. Osobnost

1.1. Pojem a praktický význam

Osobnost je dnes centrálním psychologickým tématem, a to nejen v teoretických disciplínách. Téměř v každé z aplikací nalezneme témata zabývající se osobností – např. učitele, manažera, sportovce, svědka, pachatele, oběti nebo i policisty.

Osobností rozumíme individuální celek chování a prožívání a současně jedinečné uspořádání psychických procesů, stavů a vlastností. Ztráta pocitu jednoty psychického dění je příznakem vážné poruchy osobnosti. Mizí – li vědomí jedinečného celku duševního života, člověk trpí a subjektivně strádá. Většinou ztrácí i možnost plného a zdravého uplatnění ve společnosti (Čírtková, 1995).

Pojem osobnost zdůrazňuje tedy celostní, integrativní povahu duševního dění. Druhým podstatným znakem je jedinečnost. **Osobnost člověka je vždy jedinečná.** Z pohledu psychologie nemohou existovat dva lidé s identickou osobností. Zatímco je známo, že se vyskytují dvojníci ve smyslu fyzické podobnosti, je po psychické stránce shoda duševních parametrů vyloučena (Čírtková, 1995). Psychologické chápání jedinečnosti nejlépe přibližuje známé tvrzení, že každý člověk je v některých ohledech:

- stejný jako všichni ostatní,
- stejný jako někteří ostatní
- současně v některých ohledech, jako žádný jiný člověk

Celostní uspořádání duševního dění je v tomto smyslu jedinečné a neopakovatelné.

V psychologii existuje mnoho různých definic osobnosti. Pomocí různé terminologie vyjadřují podstatu pojmu : **osobností rozumíme relativně trvalé uspořádání biologických, psychologických a sociálních charakteristik člověka do jedinečného celku duševního dění** (Čírtková, 1995).

Zkoumáme-li osobnost určitého člověka, odpovídáme na otázku, jaký je. Zjišťujeme, co je pro něho po duševní stránce příznačné, typické, čím se podobá ostatním a v čem je odlišný. Snažíme se zjistit, co umí, o co a jakým způsobem usiluje (Čírtková, 1995).

Psychologie osobnosti člení složitou problematiku osobnosti do čtyř základních okruhů. Jsou to **popis, výklad, predikace a ovlivňování osobnosti**. Vyjmenované okruhy si lze zároveň představit jako na sebe navazující kroky na cestě k prozkoumání osobnosti. První dva kroky směřují k poznávání osobnosti, k nashromáždění určitého penza vědeckých poznatků o osobnosti člověka. Poskytují teoretický, odborný základ pro prakticky zaměřené kroky, pro predikaci a pro její ovlivňování (Čírtková, 1995).

1.1.1 Popis osobnosti

Zjednodušeně můžeme popis osobnosti vymezit jako hledání základních prvků, což jsou vlastnosti a rysy, které vytvářejí ve svém souhrnu a individuálních kombinací osobnost konkrétního člověka. Ideálním cílem popisu je poznání vzájemných vazeb těchto prvků a jejich začlenění do celkové stavby, struktury osobnosti (Čírtková, 1995). Psychologický popis osobnosti proto téměř vždy vrcholí t teoriích o obecné struktuře osobnosti člověka.

1.1.2. Výklad osobnosti

Psychologický výklad osobnosti se zabývá získáváním poznatků o vzniku, utváření a fungování její struktury. V psychologii se přirozeným vývojem ustálily dvě základní otázky výkladu osobnosti. Jsou to :

- 1. dynamika osobnosti,**
- 2. vývoj osobnosti.**

Dynamika osobnosti studuje různé způsoby chování a prožívání člověka, které vznikají jako produkt vzájemného působení osobnosti a prostředí. Dynamikou osobnosti se rozumí motivační děje, chování a prožívání zátěžových situací, řešení konfliktů (Nakonečný, 1993).

Pod označení **vývoj osobnosti** je zahrnováno zkoumání zákonitostí vzniku a utváření struktury osobnosti. Zkoumá, jakým způsobem se podepisuje prostředí a dědičnost na vzniku struktury osobnosti jako celku nebo jejich jednotlivých složek (Čírtková, 1995).

Pro psychologickou přípravu policistů je objasňována dynamika osobnosti vždy v konkrétním tématickém kontextu.

1.1.3. Predikace, ovlivňování a poznání osobnosti

Z popisu a výkladu osobnosti těží zbývající dva okruhy psychologie osobnosti, a to **predikace a ovlivňování**. Tyto dva kroky představují těžiště praktické využitelnosti pojmu osobnost a zakládají jeho praktický význam (Čírtková).

Praktický význam pojmu osobnost je utvářen dvěma momenty, které se odvíjejí od poznání osobnosti. **Poznání jedince umožňuje:**

1. Porozumět jeho dosavadní životní cestě a pochopit chování projevované v různých situacích v minulosti a současně predikovat pravděpodobný další vývoj osobnosti. V konkrétní rovině může jít o otázku nebezpečnosti pachatele, pravděpodobnosti utlumení kriminálních aktivit či naopak pokračování v kriminální kariéře (Čírtková, 1995).

V tomto smyslu spočívá praktický význam pojmu osobnosti na možnosti pochopit a porozumět minulému a současnému jednání jedince a predikovat jeho pravděpodobné jednání v budoucnu.

2. Ovlivňovat či modifikovat chování a prožívání.

Poznáme-li osobnost konkrétního člověka, můžeme vymezit ty složky, které se jeví jako bezproblémové a navrhnout adresné postupy pro eventuální korekci. Možnost ovlivňovat a usměrňovat chování a prožívání osobnosti je druhým momentem praktické využitelnosti pojmu osobnost (Čírtková, 1995).

1.2. Struktura osobnosti

Termín struktura vyjadřuje obecně stavbu nebo složení něčeho . V psychologii pak pojem struktura osobnosti vyjadřuje vnitřní uspořádání osobnosti, tj. skladbu jejích prvků, dispozic, které jsou chápány jako funkční elementy, resp. Jako elementy funkcí různých kategorií – výkonu, motivace, hodnocení (Nakonečný, 1993). Struktura poukazuje na určitý trvalejší stav, na relativně stálé uspořádání, ale současně i na chování tohoto uspořádaného celku.

Problém struktury osobnosti lze přiblížit náhodně na jednoduchém příkladu. Je známo, že ve stejné situaci se různí lidé zachovají různým způsobem. Například na kritiku nadřazeného reagují někteří podrážděným odmítáním výtek, jiní obviňují z chyb druhé spolupracovníky a další si třeba odreagují svůj rozlad na rodinných příslušnících. Tyto rozdíly v pozorovaném chování lze vysvětlit rozdílností jejich osobností, rozdíly ve struktuře a dynamice osobnosti (Čírtková, 1995).

Rozdíly mezi lidmi spočívají pak v tom, jaké složky jsou v jejich osobnosti zastoupeny a současně jakou silou působí, jak intenzivně se projevují. Členění osobnosti na dílčí složky a jejich vzájemné vazby tvoří základní problematiku struktury osobnosti.

Struktura osobnosti odráží to, co je na daném člověku po psychické stránce stálé, co ho charakterizuje a to, čím se v proměnlivých okolnostech vždy v nějaké míře projevuje. Z toho plyne, že na strukturu osobnosti běžně usuzujeme z chování jedince (Čírtková, 1995).

Strukturou osobnosti se rozumí relativně stálé charakteristiky osobnosti, které jsou dispoziční povahy. Struktura osobnosti tvoří individuální základ pro chování a prožívání, který se v závislosti na situaci aktualizuje (Nakonečný, 1993).

Pojem struktury osobnosti přirozeně předpokládá strukturaci duševního celku, tj. členění jednotné osobnosti na ohraničitelné, relativně samostatné složky, plnící různé funkce pro normální průběh duševního dění. Podobně jako v biologii plní každá část těla určitý účel neboli funkci pro život celku, jsou i složky psychicky propojeny v jednotný celek (Čírtková, 1995).

Obecně se uplatňují dva základní přístupy ke struktuře osobnosti:

1. **statistický**, založený na možnosti postihovat diferencované složky metricky,
2. **klinický**, který usiluje o co nejpřiléhavější popis osobnosti jednotlivce a neomezuje se přitom na kvantitativní zachycování rozdílů mezi lidmi.

1.2.1. Statistický přístup

Vychází z psychometrického pojetí. To znamená, že rozlišované složky osobnosti musí být v zásadě měřitelné pomocí psychodiagnostických testových metod (Čírtková, 1995). Rozčleňujeme osobnost na následující složky:

- schopnosti
- rysy
- temperament
- charakter

Schopnosti

Jsou psychické vlastnosti, které podmiňují možnost osvojit si určité činnosti. Představují psychické předpoklady pro činnosti. Příkladem schopnosti je prostorová představivost, mechanická paměť, hudební sluch apod. Schopnost se projevuje tím, že se člověk snadno naučí určité činnosti a perfektně ji realizuje (Čírtková, 1995).

Schopnosti jsou dále tříděny do určitých skupin či druhů, jako jsou inteligence, tvořivost, sociální inteligence. Sociální inteligence označuje soubor předpokladů pro účinné jednání s druhými lidmi. Patří sem schopnost vcítění se do prožívání druhých, empatie a schopnost jasně a srozumitelně vyjadřovat své záměry (Řezáč, 1998).

Rysy osobnosti

Tento psychologický termín odpovídá hovorovému označení povahových vlastností. Jde o vlastnosti jako družnost, panovačnost, prchlivost, loajalita. Rysy si lze představit jako vnitřní osobnostní dispozice, které se projevují v chování člověka. Lze je odpozorovat z reakcí jedince, protože jsou pro něj příznačné. Zpravidla ho charakterizují v průběhu celého života, i když se jeho síla může s věkem měnit (Čírtková, 1995).

Při odborném posuzování osobnosti se psycholog často vyjadřuje k následujícím rysům:

introverze - extroverze (orientace na sebe - zaměřenost na společnost),
stabilita - labilita (odolnost - neurotičnost),
dominace - submise (sklon vést – sklon podřizovat se),
afílace - hostilita (dobrý vztah k lidem – nepřátelskost),
sebedůvěra - sebepodceňování,
sebeovládání- nedostatek sebeovládání.

Temperament

Je soustava vlastností, které se projevují způsobem reagování člověka v různých situacích. Temperament je patrný zejména ze způsobu vzniku a průběhu citových reakcí a na síle jejich výrazu. Temperamentové charakteristiky lze odečíst ze živosti mimiky, síly gestikulace, střídání emocí.

Temperamentové vlastnosti jsou determinovány biologickými faktory. Biologická podmíněnost temperamentu současně znamená, že patří k vrozené výbavě člověka. Podobně jako u ostatních znaků, které jsou převážně vrozené, předpokládá se i u temperamentu a emocionality jejich malá proměnlivost v průběhu života. Ke změnám temperamentu může dojít v důsledku některých dlouhodobých onemocnění a při

poruchách vnitřní sekrece. Rovněž dlouhodobě působící extrémní podmínky mohou navodit změnu temperamentového ladění (Nakonečný, 1993).

Charakter

Je v psychologii pojímán jako soubor vztahových vlastností, které mají morální kolorit. Projevuje se v situacích, kdy jedinec vyjadřuje svůj vztah k důležitým životním okolnostem (Čírtková, 1995). Za nejdůležitější vztahové vlastnosti jsou pokládány:

- **vztah k sobě samému**, který se prolíná do vlastností jako je sebedůvěra, sebezpojetí, osobní úroveň aspirací, pohodovost apod.,
- **vztah člověka k lidem a ke společnosti**, který se prolíná do vlastností jako prosociabilita, uctivost k druhým, důvěřivost, tzv. pozitivní myšlení apod.,
- **vztah člověka k práci**, který se prolíná do vlastností jako odpovědnost, vytrvalost, pracovitost, usilovnost apod.,
- **vztah člověka k přírodě a světu**, který se prolíná do světonázorových postojů, smyslu individuálního života, pocitů zakotvenosti v životě a světě.

Někdy se objevuje termín zralý či nezralý charakter. Používá se pro celkový popis charakterového založení.

Zralým charakterem se rozumí pozitivní, společensky hodnotné polohy vztahu k sobě samému, k druhým lidem a ke společnosti.

O nezralém charakteru hovoříme tehdy, když jde o negativní polohy vztahů příznačné pro nestálého a duševně nevyspělého jedince (Nakonečný, 1993).

Osobnostní rysy a charakterové vlastnosti jsou podmíněny především sociálně, to znamená, že vznikají v průběhu individuálního života působením nejbližšího okolí i širších společenských vlivů. Protože nejsou biologicky podmíněny jsou spíše přístupné změnám a ve srovnání s temperamentem u nich shledáváme vyšší míru ovlivnitelnosti (Čírtková, 1995).

1.2.2. Klinický (individuální) přístup

Klade důraz na vystižení individuality daného jedince. Usiluje o postižení těch charakteristik osobnosti, které podmiňují výsledné chování. Názory na základní složky, jejichž prostřednictvím lze popsat osobnost jedince, se různí. Jako příklad uvedu koncepci psychologa Mischela (in:Čírtková, 1995). Podle něj postačují k popisu osobnosti následující složky:

Schopnosti

Jejich pojetí je analogické jako u statistického přístupu. Jde např. o inteligenci, schopnost sebeprosazování, schopnost koncentrace, rychlost reakcí apod.

Sebenazírání a nazírání na druhé lidi

Rovněž tyto komponenty lze odpozorovat z vnějších projevů daného jedince. Člověk s negativním nazíráním na druhé bude nedůvěřivý, málo kooperativní a neochotný pomáhat nezištně druhým.

Subjektivní hodnocení osob, věcí a situací

Jde o to, které vnější podmínky vyvolávají v jedinci sympatie a tudíž tendenci se jim přiblížit a naopak.

Individuální očekávání

Lze rozpoznat podle toho, zda jedinec v dané situaci spatřuje především kladné stránky a pozitivní výzvu anebo naopak, zda zdůrazňuje spíše rizika a nevýhody.

Sebekontrola a strategie chování

Někteří lidé jednají impulzivně a intuitivně, aniž by promýšleli důsledky svého chování. Jiní naopak pečlivě plánují a kontrolují své chování. Strategie chování představují zafixované způsoby vyrovnávání se s potížemi, způsoby navazování kontaktů, ovlivňování druhých.

2. Chování a prožívání v policejní psychologii

2.1. Policejní psychologie

Výrazem policejní psychologie se rozumí uplatňování psychologických přístupů, hledisek a poznatků v policejní a bezpečnostní praxi. Policejní psychologie se zajímá o **chování a prožívání lidí** v situacích, v nichž jde o zajišťování zákonnosti, veřejného pořádku a bezpečnosti (Čírtková, 1995). Policejní psychologie je velmi mladou aplikací. Vlastně se nachází v počáteční fázi svého rozvoje. Vzniká jako přímý důsledek změn v pojetí policejní profese. Existence policejní psychologie, ale i její podoba jsou totiž závislé na představách o náplni a způsobu výkonu tohoto povolání. Policisté se často ocitají v sociálně komplikovaných a psychologicky vyhozených situacích, jako jsou například jednání s obětí nebo poškozeným, situace s rukojmím, asistence při fotbalových utkáních nebo výsledcích mladistvých. Je zapotřebí, aby byly do těchto a dalších situací náležitě odborně vybaveni. V policejních sborech různých zemí se začínají zřizovat psychologická pracoviště a policejní psychologie získává svou institucionální základnu (Čírtková, 1995). Nejinak je tomu i u policie v České republice.

Chování je souhrn vnějších projevů, činností jednání a reakcí organismu. Je děleno podle psychologické povahy na instinktivní, návykové a rozumové. V klasickém behaviorismu se chování stalo jediným předmětem psychologie. V současnosti se chováním u člověka rozumí jeho vnější činnost, jednání, řeč a mimika.

Prožívání je psychologický jev charakterizovaný proudem vědomí každého více či méně uvědomovaného duševního obsahu. Je přísně individuální, těžko sdělitelné, proto behavioristé z předmětu svého zkoumání prožívání vyloučili a zaměřují se pouze na chování, které lze pozorovat.

2.2. Okruh převzatých poznatků

Policejní psychologie přebírá teorie, modely a poznatky z jiných psychologických disciplín a aplikuje je do policejní praxe. Tato širší poznatková báze čerpá především z obecné psychologie a psychopatologie. Zahrnuje různá témata jako například orientační odhad osobnosti, problematiku stresu, agrese, ovlivňování druhých apod. Jde tedy o témata, se kterými se lze setkat v různých učebnicích psychologie a která jsou současně důležitá i pro policejní činnost (Čírtková, 1995).

2.3. Okruh původních poznatků

Původní poznatky jsou výsledkem vlastních výzkumných aktivit.

Policejní psychologie upřela pozornost na následující policejní situace: jednání policistů pořádkové a dopravní služby s občany, jednání s agresivním jedincem, jednání s duševně narušenými osobami, jednání s oběťmi trestných činů, sdělování nepříjemných zpráv, situace rodinných rozepří, vyjednávání v situaci rukojmích, psychologické stránky hromadných situací typu demonstrací či fotbalových utkání, zásady bezpečného chování náhodných přítomných v situaci ohrožení, zvládání stresových situací policisty. Studium těchto situací si policejní psychologie postupně vytváří původní a specifickou poznatkovou bázi (Čírtková, 1995). K původním tématickým okruhům policejní psychologie patří např. účinné prosazování zákonů ve výkonu pořádkové služby, zásady komunikace s agresorem, jednání s obětí, psychologická hlediska zákroků při rodinných rozepřích, psychologická podpora pro asistenci při fotbalových utkáních a demonstracích. Na policejní činnost mají úzkou vazbu i další psychologické aplikace. Lze říci, že současně s policejní psychologií existují velmi blízké disciplíny, které rovněž studují psychologické stránky uplatňování práva ve společnosti. Je to především **forenzní psychologie**.

Forenzní psychologie je aplikovaná psychologická disciplína, která se zabývá chováním a prožíváním lidí v situacích regulovaných právem, především však právem trestním. S určitým zjednodušením lze říci, že řeší psychologické pozadí páčání, vyšetřování a nápravy kriminálního jednání. Mezi její stěžejní kapitoly patří např. psychologie výslechu nebo psychologická soudně znalecká činnost (Čírtková, 1995). Představuje proto důležitou psychologickou průpravu pro policisty pracující na pozicích vyšetřovatelů a kriminalistů.

Další tématicky blízkou disciplínou je **kriminální psychologie**.

Kriminální psychologie je částí forenzní psychologie pojednávající o vybraných problémech, kterými se zabývají psychologové zaměření na studium kriminálních jevů. Je více zaměřena na problémové okruhy zabývajících se spácháním trestného činu a jeho následným objasňováním a vyšetřováním (Čírtková, 1998). Zejména v zahraničí je

kriminální psychologie pěstována jako relativně samostatná disciplína, která se věnuje psychologii pachatelů a motivaci kriminálního jednání.

Je nepochybné, že všechny tři uvedené disciplíny nabízejí relevantní vědění pro policii obecně, bez ohledu na vnitřní specializaci v podobě jednotlivých policejních služeb. Ve svém souhrnu představují kompletní a komplexní **psychologii pro policisty**. Je proto velmi těžké mezi nimi vést přesnou dělicí čáru. Úsilí o jejich přísné a přesné ohraničení se z dnešního pohledu jeví jako neúčelné. Fakt, že se v řadě témat překrývají a vzájemně prolínají odráží totiž realitu.

Podobně jako jiné aplikované disciplíny se i policejní psychologie rozvíjí po dvou liniích:

1. jako určitá nauka neboli oblast poznání,
2. jako určitá praktická služba.

Jinak řečeno policejní psychologie představuje nejen penzum vědění pro nepsychology v policejní a bezpečnostní branži, ale i zcela konkrétní odborné činnosti, které vykonávají policejní psychologové (Čírtková, 1995).

2.4. Stres v policejní praxi

V každém z oborů lidské činnosti se člověk setkává s různými druhy zátěžových situací. Policejní praxe není výjimkou a svou specifičností se řadí mezi ty nejvíce exponované. V každodenní činnosti zde stres sehrává nezanedbatelnou roli. Přiměřený stres může být vítaným pomocníkem ve vyhraněných situacích, kdy organismus připraví v pozitivním slova smyslu pro nastávající zátěž a problémovým se stává chvíli, kdy je příčinou selhání a chybování zakročujících policistů. Tento stav může vést až k tragickým následkům a to nejen pro zakročující policisty, ale i pro nezúčastněné okolí. Z výsledků zkoumání **policejního stresu** ilustrují značnou šíři a proměnlivost situací, které jsou policisty prožívány a hodnoceny jako zátěžové.

V souvislosti s nárůstem celkové brutality pachatelů trestné činnosti je třeba v činnosti policie počítat s tím, že možnost krizové situace, která eventuelně hrozí smrtí, bude pro policistu stále běžnějším stavem.

Pro takové situace je v praxi možné vyčlenit dva základní znaky:

- a) jedinec nemůže rychle užít běžně nacvičené vzorce chování, tedy nevystačí se svými běžnými návyky a stereotypy, ale situace jej nutí k originálnímu řešení
- b) následkem této situace dojde k celkové dezintegraci, projevům strachu, úzkosti a chaotičnosti v jednání, prodloužení reakcí a nejistotě

Z hlediska psychologie může být uspokojování těchto potřeb způsobeno např. deprivací či frustrací. Významným faktorem je pak stres, což je vlastně tlak, napětí, které má za následek desorientaci. Jedná se např. o situace útoky ve tmě, neurotizace výbuchy apod. (Lukeš, 1994).

Z výsledků zkoumání policejních stresorů ve Spolkové republice Německo, které předkládá Čírtková L. vyplývá, že ze nejvíce zátěžové jsou považovány situace, při nichž dochází k použití zbraně a dále pátrací akce zaměřené proti nebezpečnému pachateli. V opakovaném dotazníkovém šetření byl do zkoumané problematiky začleněn faktor zaměřený na četnost stresových situací. Výsledky takto sestaveného dotazníku

byly velmi překvapující, neboť výsledky se diametrálně odlišovaly od prvotního zkoumání. Na prvotní místo se tentokrát jako nejvíce stresogenní dostává služební jednání s agresivními osobami a vedení spisové agendy. Překvapivě se jedno z nejnižších míst dostalo právě použití zbraně. Lze to přisuzovat faktu, že použití služební zbraně, i přes stoupající tendence, stále představuje z hlediska četnosti mimořádnou událost a u většiny policistů k ní zpravidla v průběhu jejich profesní dráhy nikdy nedojde (Čírtková, 2000).

Čírtková L. k tomu přímo uvádí:“ Určitá profesionální situace může získat charakteristiky stresoru pouze tím, že se vyskytuje příliš často a její opakování je subjektivně prožíváno jako nepříjemné. Pro mladého policistu může být zatýkání nebo pronásledování podezřelého vozidla adekvátním a stimulujícím profesionálním úkolem bez známek stresu. V průběhu pokračující policejní služby však může dojít k přehodnocení, jestliže se tyto úkony opakují příliš často a jsou-li navíc spojeny se získanými negativními zkušenostmi“ (Čírtková, 2000).

Zátěže spojené s výkonem služby policistů reprezentují širokou škálu možností a jejich prožívání je přílišně individuální, závislé na psychické odolnosti jednotlivce, tzv. rezistenci vůči stresu, povahových vlastnostech, zkušenostech, morálních a povahových vlastnostech.

2.5. Akutní reakce na stres v souvislosti s použitím střelné zbraně

Jedná se o reakci na mimořádně stresující životní zážitek, případně na významnou životní změnu, která vede k trvale nepříjemným okolnostem a má za následek poruchu přizpůsobení. Jedná se tedy o následek těžkého životního stresu nebo pokračujícího traumatu.

Příznaky se objeví ihned nebo do několika minut a odeznívají během několika hodin, popřípadě stres trvá, minimalizují se za jeden až tři dny. Hovoříme o tzv. **akutní reakci na stres**.

Jedná se o závažnou poruchu přechodného trvání, která vzniká u jedince bez jakékoli předcházející psychické poruchy, jako reakce na výjimečný fyzický či psychický stres nebo jejich kombinaci. Stresorem v takovém případě může být zdrcující traumatický zážitek, zhrnující vážné ohrožení bezpečnosti nebo somatické integrity jedince nebo jemu blízkých osob. Může jím být živelná pohroma, úrazů ozbrojený konflikt, přepadení, apod. Symptomy vykazují velkou variabilitu a typicky zahrnují úvodní stav strnutí se zúžením vědomí a pozornosti, neschopnost chápat podněty a v neposlední řadě dezorientaci. Na tento stav může navazovat další stažení se, odklon od situace a prostředí v rozsahu dosahujícího disociativního stuporu (nehybnosti) nebo hyperaktivity, případně zlosti a zoufalství. Obvykle jsou přítomny příznaky panické úzkosti – zrychlený tep, pocení, červenání (Kubát, 2003).

Individuální zranitelnost a schopnost zvládat stres ovlivňují výskyt a závažnost akutní reakce na stres. Znamená to tedy, že ne u všech lidí vystavených mimořádnému stresu, se vyvine porucha. Riziko je větší v případě fyzického vyčerpání a v případě přítomnosti organických faktorů jako například stáří (Vizinová, Preiss, 1999).

V souvislosti s akutní reakcí na stres musíme vysvětlit pojem, který se k ní úzce váže. Jedná se o posttraumatickou poruchu (posttraumatic stress disorder – P“TSD). Poprvé se tento pojem objevuje ve druhém vydání DSM, Diagnostickém a statistickém manuálu duševních poruch v roce 1968 (Zvolský, kol., 1996). Tato porucha vzniká jako opožděná nebo protahovaná odezva na psychologicky traumatizující stresovou událost, která obvykle přesahuje rozsah běžné lidské zkušenosti (přírodní katastrofa, vojenské bojové

akce, mučení, věznění, v policejní praxi pak zranění vlastní nebo kolegy při zákroku) a která pravděpodobně u každého jedince vyvolá pronikavou tíseň. Jedinec byl tedy vystaven traumatické události, které musel čelit nebo jí byl svědkem (usmrcení někoho jiného, hrozila smrt, došlo k těžkému úrazu nebo ohrožení fyzické integrity) a jeho odpověď zahrnovala intenzivní strach, beznaděj nebo hrůzu (Zvolský, kol., 1996).

Za hlavní symptomy jsou považovány (Vizinová, Press, 1999):

- a) pocit opuštěnosti, nedostatek zájmu o činnosti, které postižený dříve vykonával, a pocit odcizení lidem, odtržení se od nich,
- b) opakované znovu prožívání traumatu ve vzpomínkách a snech,
- c) úzkost a přehnané úlekové reakce, poruchy spánku, poruchy koncentrace pozornosti a nadměrná ostražitost.

Někteří jedinci cítí vinu, za to že přežili, zatímco druzí zahynuli. Dochází i ke stavům, kdy se viní za svoje činy, které učinili pro svoje přežití. Obvyklý je strach z vjemů, které postiženému trampa připomínají, a vyhýbání se jim. Častým příznakem je hyperaktivita se zvýšenou dráždivostí a může dojít rovněž k atakům paniky nebo agrese. Tyto příznaky jsou spouštěny podněty, vedoucími ke znovuvybavení původního traumatu. Tato porucha se v ČR diagnostikuje pokud vzniká do tří až šesti měsíců po závažné události.

Posttraumatická stresová porucha se objevuje v jakémkoli věku, včetně dětství a stáří. Jejími průvodními jevy jsou často deprese a úzkost, která může být v některých případech diagnostikována jako úzkostná nebo depresivní porucha. Zvýšená podrážděnost, přehnané úlekové reakce a nespavost se pojí s občasnými a nepředvídatelnými výbuchy agresivního chování po minimální nebo žádné provokaci. Velmi časté je impulsivní chování jako náhlé toulky nebo změny životního stylu a bydliště. Organickou a duševní poruchu mohou připomínat potíže s pamětí, soustředěním, emoční labilitou, bolesti hlavy a závratěmi. Postižení může být buď mírné nebo natolik závažné, že ovlivňuje všechny oblasti života jedince. Symptomy se mohou objevit bezprostředně po traumatu, ale není neobvyklý jejich výskyt a latencí měsíců i let po prožitém traumatu.

Následkem prožité traumatické události zažívá většina lidí dočasně alespoň některé obtíže s ní spojené. Ti, kteří onemocněli posttraumatickou stresovou poruchou, pocítili její příznaky obvykle okamžitě poté, co byli vystaveni traumatu. U většiny z nich se ale stav upravil. U některých však vznikla chronická podoba posttraumatické stresové poruchy. Z uvedených faktů je zřejmé, že k posttraumatické stresové poruše dochází zpravidla krátce po traumatu. Z odborné literatury jsou však známy případy, kdy se tato porucha projevila po mnoha letech, kdy se postižený těšil pevnému zdraví. Někteří odborníci však tuto skutečnost zpochybňují tím, že studie veteránů z války v Libanonu ukázaly, že v případě opravdového zpožděného počátku poruchy, se přesto některé její příznaky, jako například noční můry projevíly ihned po traumatu. Další zjištění nasvědčují tomu, že zpožděný počátek může být zaměněn se zpožděným vyhledáváním pomoci nebo se zhoršením subklinického stavu.

Jak zmiňuje Smolík (1996), může se posttraumatická porucha objevit po dlouhém období klidu, zdánlivě bez příznaků a to v jakémkoliv věku jedince. Období klidu může trvat několik týdnů až měsíců. Potíže a průběh jsou proměnlivé. U malé části jedinců může mít porucha chronický průběh po řadu let. Může dojít až k přetrvávající změně osobnosti. Podle Smolíka je tato porucha provázena nadměrnou ostražitostí, zvýšenou úlekovou reakcí a insomnií. Vlastní porucha je pak definována jako porucha osobnosti a chování v dospělosti, která vznikla v důsledku katastrofického nebo extrémně dlouhého stresu jedince, jehož osobnost předtím nevykazovala žádné odchylky od normálu.

Je celá řada faktorů, které ovlivňují pravděpodobnost vzniku poruchy. Nesporným faktem je, že pravděpodobnost vzniku poruchy narůstá **s velikostí stresoru**. I určité skutečnosti z předchozího života (problémy a chování v dětství, neuroticismus, či případná předchozí psychická porucha), zejména v dětství (např. separace, případná ztráta blízké osoby), činí člověka zranitelnějším v pozdějších stresujících situacích. Tyto skutečnosti mohou mít vliv na vznik posttraumatické stresové poruchy, neboť potencují sílu odpovědi v nových traumatických událostech. Udává se, že chronická posttraumatická stresová porucha má souvislost as nízkou **úrovní sociální podpory**.

V této souvislosti je třeba podotknout, že je v mnoha případech obtížné rozeznat příčinu od následku.

Důležitým faktorem je dále **věk**, protože v těch fázích vývoje je obecně zvýšená citlivost na stres a kognitivní procesy nejsou dostatečným zdrojem pro zvládnutí takové extrémní zátěže (dětství, puberta, adolescence, stáří).

Nezanedbatelným faktorem je stav **somatického a duševního zdraví**, neboť v případech tělesných onemocnění či malformací, případně předchozích duševních onemocnění, mohou být jejich reakce na stres posíleny. Toto tvrzení má však dva úhly pohledu. Neboť jak jsem uvedl, mohou být jedinci se zhoršeným zdravotním stavem nebo tělesným postižením vůči stresu a zátěži odolnějšími, ale na druhé straně mohou být ještě více oslabeni.

Osobnost jedince zde hraje úlohu nejdůležitějšího faktoru, neboť ti z nás, kteří jsou vybaveni silnými kognitivními a adaptačními schopnostmi, se lépe orientují v traumatických situacích. Rychleji je chápou, což jim umožňuje lépe se přizpůsobit a využít svých sil jako reakce na nově vzniklou situaci. Jsou méně bojácní a neváhají s žádostí o pomoc, jestliže ji potřebují.

V této souvislosti není od věci zmínit teorii odolnosti označovanou **hardiness**. Šolcová a Kebza (1996) v této souvislosti uvádějí, že osoby s vysokou úrovní hardiness mají výhodu pozitivního náhledu z pozice kontroly nad situací, odpovědnosti a postoje ke změnám. V konfrontaci se stresorem se odlišují kognitivním zpracováním situace – hodnotí ji jako méně stresogenní. To ovlivňuje jejich emoční prožívání, a tím jeho doprovodnou fyziologickou složku, což snižuje potenciál stresoru indukovat patologickou reakci (Vizinová, Preiss, 1999).

Je nutné ještě jednou upozornit, že příznaky posttraumatické stresové poruchy a post – shooting traumatu jsou individuálně rozdílné a byly zaznamenány nezávisle na tom, zda šlo o oprávněné či neoprávněné použití služební střelné zbraně. Je třeba si uvědomit, že i v případech, kdy je policistovi poskytnuta veškerá péče, ani ta nezmění nic na faktu, že došlo k postřelení případně zabití živé bytosti – člověka. S tímto faktem se musí policista a jeho vědomí vyrovnat sám. Z mého pohledu je zřejmé a zahraniční prameny zabývající se tímto problémem to potvrzují, že jedním ze základních faktorů, které ovlivňují vznik uvedené poruchy je fakt, zda policista použil zbraň oprávněně či neoprávněně včetně momentu, proti komu byla vlastně zbraň použita. Byl – li zneškodněn nebezpečný pachatel nebo zraněna, případně i usmrcena nezúčastněná osoba.

3. Vyjednávání v policejní praxi

Pro policejní činnost je příznačný poměrně častý výskyt situací, vyvolávajících značné psychické napětí, které se promítá do našeho chování, hovoříme o tzv. nestandardních, konfliktních, případně krizových situacích. Patří sem situace, kdy subjektivně pocítujeme a prožíváme vnitřní konflikt mezi nároky objektivních podmínek a naší připraveností se s nimi vyrovnat.

V policejní praxi se jedná například o situace, kdy máme zakročit a nemáme dostatek informací o situaci, osobách, kdy jsme nuceni se rychle rozhodovat v časové tísní, kdy prožíváme pocit zvýšené odpovědnosti za řešení, kdy mezi snažením a cílem, kterého chceme dosáhnout, vzniknou překážky.

K řešení těchto situací lze využít vedle právních, technických či taktických prostředků a postupů metody a postupy persuázy (využíváme verbálních i neverbálních metod a postupů k ovlivňování a přesvědčování druhých) – vyjednáváme.

Těchto postupů využíváme zejména v případech, kdy nám naše pozice v situaci neumožňuje použít jiné, direktivnější způsoby ke změně postojů (a následné chování) druhého člověka (skupiny lidí). Nejznámějším a zároveň nejnáročnějším druhem vyjednávání je vyjednávání s ozbrojeným pachatelem trestného činu, který zadržuje rukojmí. V tomto případě se jedná o specializovanou činnost, prováděnou obvykle k tomu odborně připravenou osobou – vyjednavatelem. Pro uvedenou situaci je příznačné, že:

- vzniká obvykle (z pohledu vyjednavatele) nepředvídaně s potřebou okamžitého řešení,
- mezi účastníky situace panují konfliktní vztahy, pramenící z protikladnosti jejich zájmů, cílů a potřeb,
- nevýhodná, defenzivní pozice zasahujících policistů v momentě zjištění vzniklé barikádové situace,
- v situaci dochází k ohrožení základních životních hodnot,

- situace vystavuje všechny účastníky do podmínek enormního psychického zatížení,
- zadržované rukojmí nebývá obvykle cílem pachatelova jednání, je jen prostředkem k dosažení jiných cílů a záměrů pachatele,
- nebezpečí mediálního zájmu v případě, že konflikt trvá déle.

3.1. Struktura procesu vyjednávání

3.1.1. Osobnost pachatele

Poměrně vysokou mírou se na dynamice procesu vyjednávání podílí právě osobnost pachatele a jeho chování a prožívání. Ačkoliv osobnost vyjednavče se může formovat, už při jeho výběru dát přednost některým osobním vlastnostem, vybírat podle nějakého klíče, osobnostního profilu, u pachatele tato možnost není. Pokud se vstupuje do procesu vyjednávání - specifické formy sociálního styku, osobnost pachatele je v dané interakci určená a na tuto skutečnost se musí adaptabilně reagovat.

Osobnost pachatele prochází jako ústřední téma všemi oblastmi forenzní psychologie a v závislosti na té či oné fázi uplatňování práva je blíže specifikována. Konkrétně to znamená, že v kriminalistické psychologii se hovoří o osobnosti podezřelého a obviněného, v soudní psychologii o osobnosti obžalovaného, v penitenciární psychologii o osobnosti odsouzeného a v postpenitenciární psychologii o osobnosti propuštěného. Všechny tyto varianty zastřešuje souhrnný pojem osobnosti pachatele, který pěstuje především kriminální (kriminologická) psychologie. U nás se stále častěji zavádí pojem **kriminální osobnost** - s určitým zjednodušením lze konstatovat, že kapitoly o osobnosti pachatele předkládají popis a výklad psychických charakteristik a zvláštností jedinců, kteří se dopustili kriminálního jednání.

V souvislosti s osobností pachatele se kriminologická psychologie zajímá o dvě otázky:

- jak dospívá jedinec k připravenosti jednat kriminálním způsobem, tj. jaké duševní pochody a vlastnosti navozují trestnou činnost, udržují ji v chodu a vtiskávají jí její konkrétní tvář - tento přístup se běžně označuje jako **procesuální či dynamický**,
- zda se pachatelé vyznačují určitými psychickými zvláštnostmi, které je odlišují od nepachatelů, a jestliže tomu tak je, pak o jaké zvláštnosti (vlastnosti) se jedná - tento přístup se nazývá **strukturální či typologický**.

P r o c e s u á l n í přístup je zaměřen na popis a výklad duševního dění, které probíhá v osobnosti pachatele okolo spáchání trestného činu. Jednotlivé koncepce se liší v tom, jak vysvětlují fakt, že jedinec přijímá kriminální vzorce chování a jak si tuto skutečnost pro sebe zpracovává tak, aby si mohl zachovat vcelku pozitivní sebeobraz. Koncepce se shodují na určitých obecných poznatcích. Pro kriminální jednání jsou příznačné následující znaky:

- sklon k bezprostřednímu, bezodkladnému uspokojování svých potřeb (tj. nezdrženlivost),
- sklon k subjektivizaci a relativizaci morálních a právních norem (tj. egocentričnost),
- pozměněné, handicapované motivační pochody v různé podobě, např. přeskočení určitých fází rozhodování (tj. impulsivita), nefungující vnitřní zábrany (tj. charakterové defekty), neutralizace důsledků jednání (odmítnutí oběti, bagatelizace způsobené újmy) apod. (Čírtková, 1994).

S t r u k t u r á l n í přístup se zabývá především typologickými koncepcemi. Zdá se, že představa o absolutní, zásadní a trvalé odlišnosti osobnosti pachatele od nekriminální většiny je překonaným mýtem. Nepodařilo se zjistit změny struktury a dynamiky osobnosti, které by byly příznačné výlučně pro osobnost pachatele (Čírtková, 1998, str. 67). Z dnešního hlediska se jeví téměř jisté, že pozoruhodnosti, které nalézal Lombroso u pachatelů (nižší inteligenci, nízkou empatii, nižší citlivost na bolest), jsou rovnoměrně rozptýleny v celé populaci anebo přesněji vzato v určitých jejích vrstvách, aniž by tato vrstva byla nutně kriminální. Veškeré údajné kriminogenní vlastnosti (chladnokrevnost, sobeckost, fyzická zdatnost, egocentričnost, sociální necitlivost) jsou podle normálního rozložení rozptýleny v celé populaci a za určitých okolností mohou být dokonce předpokladem úspěšné profesionální kariéry.

Zkoumání nepotvrdilo existenci **typických psychických charakteristik**, které by nutně předurčovaly jedince ke kriminálnímu vývoji, a proto by se vyskytovaly pouze v populaci pachatelů.

Na druhé straně však existují výzkumné studie, které potvrzují vyšší pravděpodobnost kolize určitého jedince se zákonem právě v důsledku vysoce rizikové **kombinace zcela určitých vlastností** (Čírtková, 1998). Kanadský tým odborníků dospěl

ve svém projektu k závěru, že k rizikovým osobnostním předpokladům patří trojkombinace:

- snížená úzkostnost (jedinec se směle a bez obav pouští do nových a nejistých aktivit),
- zvýšená impulsivnost (jedinec preferuje být neustále v pohybu, nová situace ho rychle zláká),
- nezávislost na odměně (jedinec je lhostejný k tomu, zda bude chválen či nikoli, tresty mu nevadí).

Nápadné projevy uvedených vlastností pozorují rodiče u svých potomků už od dětství. Podstatné je ale zjištění, že značně riziková je výlučně tato trojkombinace. Jiná skladba vlastností anebo pouze dvě z nich riziko nepřinášejí.

Studie osobnosti pachatele se dnes ubírá poněkud jiným směrem. Zaměřuje se na co nejpřesnější poznání (popis) osobnosti pachatelů a jejich vnitřní diferenciaci do určitých typů. Jednoduše řečeno, namísto otázky, jak se liší pachatel od nekriminální osobnosti, se klade otázka, jak a čím se liší pachatelé mezi sebou navzájem. Takto položená otázka směřuje k typologickým úvahám, které jsou v psychologii zcela běžné (Čírtková, 1998).

Zahraniční literatura nabízí psychologicky-sociální charakteristiku zadržovatelů rukojmích (T. Strentz):

- **lidé v krizi** – jsou to v podstatě normální lidé, kteří netrpí psychickou nemocí nebo poruchou a kteří možná jen reagují na sérii událostí, které dramaticky změnily jejich život (finanční, osobní, rodinné problémy).
- **zločinci – sociální osobnosti**, tito lidé jsou obvykle přistiženi při trestném činu a ze zoufalství si vezmou rukojmí, aby si vymohli útěk. Jsou obvykle sami a pokud je někdo s nimi, jsou ochotni své společníky zradit.
- **zločinci – osobnosti společensky neadekvátní (na hranici duševní normality)** se s největší pravděpodobností podíleli na špatně provedeném trestném činu, který byl nekvalitně naplánován a neefektivně uskutečněn. Tito lidé zřejmě přišli na myšlenku vzít rukojmí a provedli ji sami.
- **duševně nemocní lidé** trpí závažnými duševními poruchami. Ztratili schopnost vnímat realitu. Jsou duševně nestabilní a samotářští.
- **lidé trpící depresí** jsou velmi zoufalé osoby, které jsou obvykle nadprůměrně inteligentní, a rukojmí možná vzali ve snaze donutit policii k tomu, aby je zabila. Spektrum depresí jde od normálních k patologickým a deprese jsou reakcí na skutečný nebo domnělý stres.

- **vězni**, kteří zadržují rukojmí, mohou být velmi nebezpečné osoby, které se domnívají, že mohou ztratit jen máloco nebo vůbec nic.
- **teroristé s náboženskými nebo politickými pohnutkami** mohou být ozbrojení lupiči, kteří se dostali do obklíčení.

3.1.2. Osobnost policisty

Výběr kandidátů pro profesní specializaci vyjednávače policie je veden snahou zkombinovat praktické zkušenosti z výkonu policejní služby s dovednostmi v jednání s lidmi a schopnostmi účinně se vyrovnávat se stresovými vlivy. Pro školení a výcvik v této specializaci by se měl kandidát rozhodnout dobrovolně a nikoliv být pouze jmenován na základě rozkazu bez předchozího zájmu o tento druh práce. Důležitým kritériem, kromě určitých životních a pracovních zkušeností, je schopnost úzce spolupracovat s ostatními jako součást týmu. Neméně důležitým a žádoucím rysem je schopnost úspěšně se vyrovnávat s frustrací i případným neúspěchem.

Těžiště výcviku spočívá v praktických cvičeních metodou hraní rolí podle předem vypracovaných scénářů, které simulují různé situace se zadržováním rukojmích. Kromě formování základních dovedností a návyků vyjednávače je výcvik vyjednávačů orientován na týmovou spolupráci a zavedení jednotného způsobu organizace práce vyjednávacího týmu jako součásti celkového systému řešení krizových situací s rukojmími.

Ideální profil kandidáta na vyjednávače Policie ČR obsahuje popis žádoucích charakteristik vyjednávače. Je však ideálem a jako takového jej nelze plně dosáhnout,

ale pouze k němu směřovat. Nečiní si nárok na plnou psychickou validitu, ale je míněn jako praktické vodítko při výběru vhodných kandidátů.

- Dosavadní **zkušenosti ze služby u policie**.
- **Komunikační dovednosti** – měl by být verbálně obratný, schopný se jasně a srozumitelně vyjadřovat. Měl by být schopen bez zábran komunikovat s lidmi nejrozličnějšího společenského postavení a stylem komunikace se ji přizpůsobit. Měl by být schopen komunikovat uvážlivě, úměrně situaci a být schopen působit uklidňujícím dojmem. Základním předpokladem je dovednost aktivního naslouchání ozbrojenému člověku. Žádoucí je i schopnost si udržet iniciativu, pozornost a kontrolu v dané konverzaci. Již v počátku konverzace by měl být schopen vzbuzovat u druhých lidí důvěru.
- **Kognitivní styl** – měl by být celkově mentálně agilní, bystrý a nápaditý. Myšlení by mělo být logické a racionální se schopností analyzovat motivy jednání druhých a identifikovat kritické momenty komunikace. Měl by být schopen předvídat, „myslet operativně“ a rozvinout vlastní strategii jednání. Žádoucí je též myšlenková pružnost, přizpůsobivost a tvořivost s intuitivním vhledem do situací.
- **Vztah k lidem** – musí být schopen kooperovat jako součást pracovního týmu, a to především ve směru konzultovat a poskytovat nápady, inspiraci a podporu. Obecnou interpersonální kvalitou by měla být celková pozitivní „orientace na lidi“ s upřímným zájmem o druhého člověka, se schopností projevit přiměřenou péči, citlivost a toleranci. Žádoucí dispozicí je empatie – schopnost vcítit se do situace druhého člověka. Obecně by měl kandidát být sociálně přizpůsobivým, vstřícným, důvěru budícím člověkem.
- **Profesní kompetence** – co nejširší zkušenosti z aktivního výkonu služby. Měl by mít základní znalosti o technických a taktických prostředcích využívaných při řešení krizových situací s rukojmími, včetně základních znalostí o taktických postupech zásahové jednotky. Měl by mít i patřičné zaujetí pro etickou stránku výkonu policejní služby a vyjednávání. V neposlední řadě by měl mít i základní zručnost v zacházení s technickými prostředky policie.
- Další **osobnostní charakteristiky** – měl by mít dobrou emocionální kontrolu, schopnost zvládat stresové vlivy, schopnost zachovat patřičný klid a rozvahu. Důležitá je i schopnost snášet neúspěch, pružně na něj reagovat a začínat znovu

s trpělivou vytrvalostí. Měl by být odolný vůči agresivnímu a hostilnímu chování. Velmi důležitá je zde sebedůvěra a sebejistota bez arogance a pocitu vlastní důležitosti. Měl by dobře snášet autoritu a kontrolu a být schopen přijímat odpovědnost. Základem je dobrá fyzická a duševní kondice.

Odborná způsobilost vyjednávače se projeví jako schopnost:

- navázat a udržet kontakt s pachatelem,
- vystupovat jako osoba schopná a ochotná zprostředkovat kontakt pachatele s okolím,
- být kongruentní, autentický, nedefenzivní (neskrývat se za profesionální fasádu),
- akceptovat pachatelovo jednání, vystupovat jako nestranná osoba, zprostředkovatel, neobviňovat ho, nesoudit jeho chování (to neznamena ztotožnit se s ním),
- být empatický – tj. senzitivně vnímat pocity a zkušenosti pachatele, jejich smysl a význam,
- umět variovat intenzitu prvků vztahu (umět využívat „odměn a trestů), schvalování a odmítání projevů pachatelova jednání,
- své verbální projevy umět podpořit, zvýraznit i neverbální projevy, chováním.

3.2. Fáze procesu vyjednávání

Obecně lze rozdělit proces vyjednávání do tří fází. Je to navázání kontaktu s pachatelem, vlastní vyjednávání a fáze vyřešení situace. Z psychologického pohledu lze na jednotlivé fáze hledět jako na problém sociální interakce, kde vyjednavatel má v jednotlivých fázích hlavní cíle a úkoly:

- ujistit se a získat od jedince v krizi (pachatele) záruky o fyzické bezpečnosti a vytvořit atmosféru emocionálního bezpečí a důvěry,
- umožnit pachatelovi v krizi ventilovat intenzivní city a potvrdit jejich hodnotu
- být mu v krizi nápomocen hledat a plánovat alternativní řešení

Dovednosti, které může vyjednavatel v krizových situacích uplatnit závisí na mnoha faktorech. Jedním z klíčových vodítek je stádium krize ve chvíli, kdy je intervence prováděna.

Intervence v době probíhající krize:

- shromáždění a zhodnocení operativních a psychosociálních informací k pachateli
- stanovení plánu postupu pro první kontakt a zahájení samotného procesu komunikace

Vyjednávání je nedílnou součástí komplexů opatření proti nebezpečnému pachateli trestného činu, který zadržuje rukojmí. Je to specializovaná činnost, která na základě shromáždění a analýzy nezbytných vstupních informací o situaci a pachateli se snaží dosáhnout změny postojů pachatele a zabránit jeho dalšímu protiprávnímu jednání.

Průběh a výsledek vyjednávání ovlivní především:

- osobnost vyjednavatele, jeho chování a jednání,
- osobnost pachatele a povaha jeho stanoviska, postoje, které zaujímá, cíle, které sleduje, jednání, které k jejich dosažení směřuje
- jednání a chování ostatních účastníků situace (rukojmí, přihlížející, kolegové, spolupachatelé)
- charakter vztahů mezi účastníky

Prostředky vyjednávání: základním prostředkem nenásilného řešení incidentů se zadržováním rukojmí je užití účinné formy komunikace. To se předpokládá, aby osoba pověřená vyjednáváním disponovala řadou sociálních dovedností a komunikačních schopností. Cílem komunikace je pak pokus o změnu postoje iniciátora krizové situace. Snahou vyjednavatele je, aby tato změna byla v souladu s pokojným řešením incidentu. Ukazuje se, že účinným prostředkem při vyjednávání je celková profesní a lidská vyzrálost a projev osobnosti vyjednavatele odrážející se v jeho postojích k pachateli zadržujícímu rukojmí, k rukojmím i k sobě samému. V postojích se odráží kognitivní, emocionální i volní vlastnosti osobnosti vyjednavatele.

3.3. Sociální styk

Sociální styk představuje složitý jev a jeho alespoň částečné objasnění a pochopení vyžaduje detailnější pohled na to, co všechno v něm probíhá. V sociálním styku se projevují tři navzájem spjaté stránky: komunikační, interakční a percepční. Je samozřejmé, že žádná z těchto stránek neexistuje izolovaně od ostatních a jejich vydělení slouží pouze ke snadnějšímu pochopení zákonitostí sociálního styku.

I když všechny tři stránky – komunikace, interakce a percepce – se v reálné situaci spojují v jednotný proces jednání člověka s člověkem (jsou přítomny v každém sociálním styku), základním momentem je komunikace. Je tomu tak proto, že sdělování informací (významů) je neoddělitelnou součástí a nutnou podmínkou společné činnosti lidí, jejich vzájemného ovlivňování i vnímání. Každé psychologické působení a ovlivňování (interakce) se děje na základě a prostřednictvím komunikace. Podobně interpersonální percepce jako vzájemné vnímání partnerů styku probíhá na základě komunikace, ať již verbální či neverbální (Čírtková, 1995).

3.3.1. Percepce

Termín sociální percepce zavedl do psychologie americký psycholog Jerome Seymour Bruner, který jím původně označoval sociální determinaci percepčních procesů. Později byl tento termín ustálen ve významu interpersonální percepce vlivem převážné orientace výzkumných prací v 60. letech na problém vnímání člověka člověkem.

Základní charakteristiky, eventuálně zákonitosti procesu percepce, lze charakterizovat následovně:

- z objektů, které jsou v zorném poli člověka, jsou vnímány pouze některé – **zákon selekce**,
- ty objekty, eventuálně části celků, které jsou přijímány jako první, bývají pro utváření vnímaného celku významnější než později přijaté informace – **efekt primárnosti**,
- v průběhu percepčního procesu se uplatňuje minulá zkušenost, tj. že výběr určitých objektů, jejich detailů či znaků je vždy ne zcela vědomě ovlivněn předchozím vnímáním (tvary, souvislosti) a zkušeností (s objekty, osobami) – **zákon interference**,
- v průběhu percepce dochází k utváření podvědomých hodnotících hledisek spojených s vnímanými objekty,
- proces percepce je subjektivním dějem, na kterém se podílí osobnost jako celek, různé složky osobnosti, avšak podle situace v různém zastoupení a síle významnosti,
- k základním předpokladům percepce patří adekvátní **úroveň smyslů a senzitivita** jedince.

3.3.2. Interakce

Pojem **interakce** vyjadřuje skutečnost, že se mezi lidmi při společné činnosti utvářejí mezilidské vztahy a že na sebe prostřednictvím svých aktivit (činností i chování) vzájemně působí (a ovlivňují se). Znamená to, že jejich činnosti jsou nějak propojeny a jejich vztahy jsou nějak strukturovány.

Interakce se nejčastěji charakterizuje pomocí pojmů „vztah“ a „činnost“.

Interakce se tak jeví jako jev o dvou složkách, jež tvoří společná činnost (součinnost) a vzájemný mezilidský vztah. Vztah se stává jednou z podmínek efektivity

činnosti a činnost jednou z podmínek adekvátního utváření (určitého) meziosobního vztahu. Zvláštnosti obou těchto složek pak společně spoluurčují celkovou povahu sociální interakce.

Mezilidská interakce mívá tyto základní znaky:

- vzájemnost (vztažnost),
- jsou-li dva či více jedinců v interakci, pak jakýkoliv projev jednoho je ve vztahu k druhému. Jejich kontakt je vzájemný, tzn., že dochází k výměně obsahů a propojování aktů chování. Jak připomíná J.Janoušek: „interakce, vzájemné působení umožňuje porovnávat původní aktivity účastníka interakce s jeho reakcí na reakci druhého účastníka, kterou sám vyvolal. V rámci tohoto kontextu lze objektivněji soudit, jaká byla skutečná příčina chování, než se dá usoudit z jednotlivé aktivity či reakce“ (J.Janoušek 1988, s. 35 a 68).

3.3.3. Komunikace

Soužití lidí ve společnosti předpokládá vzájemný kontakt, který mívá formu vzájemného dorozumívání – **KOMUNIKACE**. Všichni lidé po celou dobu komunikují (většinou neverbálně). Nejnepatrnější povzdech či úsměv, dokonce i úhel těla, to vše je komunikace.

Komunikaci můžeme charakterizovat (J.Janoušek, Sociální psychologie, 1988, str. 127) jako sdělování významů mezi lidmi. Protože komunikace lidi propojuje, je sdělování jednak předáváním významů, jednak jejich přijímáním. **Význam** je vše, o čem

lidé mezi sebou komunikují. Aniž podáváme úplný výčet, můžeme uvést zejména informace, poznatky, emoce, normy, hodnoty, ideály, postoje, dovednosti. **Obsah** je ve významu nesporně začleněn, význam v komunikaci má však i další komponenty. Vyjadřuje vázanost obsahu komunikace na individuální psychiku a osobnost účastníků, a také vázanost na situační a společenský kontext, v němž se komunikace uskutečňuje. Význam komunikace tkví v reakci, kterou vytváří.

Obecným předpokladem komunikace (tamtéž, str. 128) je možnost spojení mezi účastníky, jeho navázání a udržování během procesu komunikace. Tento předpoklad lze charakterizovat jako existenci komunikačního vztahu mezi účastníky komunikace.

K o m u n i k a č n í p r o c e s

Jednotlivý komunikační akt původce vzhledem k příjemci sdělení lze rozčlenit na pět komponent:

1. záměr či intence původce sdělení
2. smysl sdělení pro původce, tj. vztah záměru k širší motivaci
3. věcný obsah sdělení, tj. o čem se hovoří
4. smysl sdělení pro příjemce
5. efekt sdělení na příjemce

Původce interakce prožívá jako bezprostředně mu dané první tři komponenty, tj. záměr či intenci, smysl sdělení pro něho a efekt na něho. Zbývající dvě komponenty, a to smysl sdělení pro příjemce a efekt na příjemce jsou původcem očekávány. Příjemce naopak prožívá jako bezprostředně dané poslední tři komponenty, tj. věcný obsah sdělení, smysl sdělení pro sebe a efekt sdělení na sebe. První dvě komponenty, záměr či intenci původce a smysl sdělení pro původce může příjemce pouze rekonstruovat.

Ve významové struktuře tak odlišujeme vedle obsahové složky, více méně shodné pro oba účastníky, vázanost na individuální psychiku a osobnost účastníků. Tato vázanost se projevuje především v osobním smyslu sdělení pro účastníky, který vyjadřuje širší motivační pozadí a souvisí s intencí u původce na jedné straně a efektem na příjemce na straně druhé.

Sdělování významů mezi lidmi je nutně zprostředkováno. Podle charakteru prostředků a způsobu zprostředkování se dělí komunikace na verbální a neverbální. Při verbální komunikaci se používá verbálních prostředků, tzn. Slovních významů mluvených či psaných a dalších odvozených znakových soustav, jako jsou jazyky

vědecké a umělecké. Při verbální komunikaci se používá mimoslovních prostředků, jako jsou pohledy, gesta, doteky, prostorové umístění, pohyby, výrazy tváře, neverbální aspekty řeči.

Jak verbální, tak neverbální komunikaci lze dále rozdělit na komunikaci záměrnou a komunikaci nezáměrnou. Existuje také rozdíl mezi záměrnou verbální a záměrnou neverbální komunikací. Poukazuje na to, že verbální akt vyvolává u příjemce více méně stejný dojem jako u samotného mluvčího, kdežto mnohé neverbální komunikativní akty vedou ke zcela odlišným dojům v mysli příjemců ve srovnání se záměrem aktéra.

Komunikace je výpovědí o tom, jak člověk chápe, „vidí“, interpretuje sebe, jiné lidi a vztahy mezi nimi. Výpověď člověka je vždy **subjektivní** a vždy je zároveň jak sdělením druhému, tak i výpovědí o sobě. Britský filosof Bertrand Arhtur William Rusel (1975, s.226) v knize „Zkoumání o smyslu a pravdivosti“ říká o jazyku:

„... slouží třem účelům:

1. naznačovat fakta
2. vyjadřovat stav mluvčího
3. měnit stav posluchače“.

Takto vyjádřil stručně téměř vše podstatné o komunikaci.

3.4. Proces působení krize

Ze sociálně psychologického hlediska se rozumí konfliktní situací střet nějakých vnějších vlivů (faktorů) s nějakým psychickým faktorem vnitřním (např. stavem, vlastností, tendencí apod.). Příkladem může být střetávání vnějšího skupinového tlaku, který vyžaduje od jedince určité chování a svědomím jedince, tedy i vnitřní neochotu se tlaku podřídít.

Pojmem konfliktní situace vyjadřujeme fakt, že mezi nějakými prvky systému dochází k rozporu, což u subjektu, jenž je její součástí, vyvolává potřebu změny. Subjekt má tedy dvě možnosti – změnu podmínek (řešení konfliktu), a nebo únik (Řezáč, 1998).

Vyjednávání jako krizová intervence: využití vyjednávačů není nezbytně omezeno na incidenty se zadržováním rukojmích. Dovednosti vyjednávačů mohou být využity i v dalších krizových situacích. Vyjednávání má zde charakter tzv. **krizové intervence**, jejíž principy jsou platné i při vyjednáváních o rukojmích. Zadržování rukojmích je nepochybně krizí jak pro rukojmí, tak pro pachatele.

Principy krizové intervence lze aplikovat kromě teroristických a kriminálních incidentů se zadržováním rukojmích také na:

- tzv. barikádové situace,
- vysoce rizikové sebevražedné pokusy,
- incidenty násilí v domácnostech,
- nepokoje a vzpoury ve vězení,
- riziková zatýkání,
- post-krizové / post-traumatické intervence.

Proces vyjednávání je z pohledu sociální psychologie i střetem zájmů, je jistým druhem konfliktu, který je možno rozdělit do následujících fází:

1. fáze

- konfrontace s problémem,
- reakce na pocity tenze,
- uplatnění minulých, úspěšných řešících strategií,
- rutinní řešení mají navodit rovnováhu, redukovat pocit ohrožení.

2. fáze

- pokud rutinní řešení selhává, tenze přetrvává a narůstá,
- pocity beznaděje a bezmocnosti,
- nové snahy řešení „pokusem a chybou“.

3. fáze

- pokud řešení „pokusem a chybou“ nejsou úspěšná, narůstá tenze a mohou se objevit i nouzová, riskantní řešení,
- možnosti zvládnutí problému jeho „předefinováním“ – tj. změnou cílů nebo aspirací, změnou pohledu na věc (přerámcování), dílčí řešení (eliminování některých aspektů problému).

4. fáze

- pokud nouzová řešení selhávají, dostaví se vážný krizový stav, prohloubí se pocit beznaděje, další nárůst tenze – zahlcení emocemi od strachu k panice, od zlosti ke vzteku a agresi, zhroucení, deprese,
- nutná profesionální pomoc.

V praxi se předávání informací a budování mezilidských vztahů děje současně. Ve styku člověka s člověkem dochází vždy ke komunikaci – s přihlédnutím k poznatkům z transakční analýzy probíhá vzájemných transakcích ve dvou rovinách:

a) sociální - otevřená

- to, co je sděleno otevřeně

b) psychologická - skrytá

- to, co zůstává skryto „mezi řádky“ – motivy, potřeby, citové reakce.

Výsledek komunikace je vždy určován její psychologickou rovinou.

V těchto transakcích jsou předávány:

Fakta

- objektivita,
- úsudky a soudy na základě zkušeností.

Pocity

- citové reakce na situaci a kontext,
- citové reakce na obsah transakcí.

Hodnoty

- přijaté normy dané společností, kulturou,
- přesvědčení o tom, co by se mělo a nemělo.

Názory

- stanoviska zaujatá v daných transakcích,
- subjektivní krátkodobá přesvědčení.

Pokud máme mluvit o účinné a efektivní komunikaci, měla by splňovat následující podmínky:

1. Sdělení musí být pro obě strany srozumitelná

- pro vyjednavče to znamená vstoupit do “mapy světa“ pachatele – do jeho způsobů myšlení, motivačního zaměření, kulturního, případně náboženského zázemí, s přihlédnutím ke stupni jeho vzdělání,
- rozdílné pochopení nějakého sdělení může mít ve vyjednávání katastrofální následky.

2. Komunikace musí být vedena jasným cílem

- pro vyjednavče to znamená vědět, co chce policie zjistit a co chce pachatel.

3. Vzájemná důvěra a respekt mezi oběma stranami

- „vyřčené slovo“ nelze již **nikdy** vrátit zpět.

Jinými slovy řečeno, chce-li vyjednavč komunikovat efektivně, pak musí:

- ovlivňovat a působit na druhé způsobem, který je prospěšný pro obě strany,
- být citlivý na odezvu (zpětnou vazbu), kterou dostává,
- být schopen a ochoten modifikovat své chování, kdykoliv zjistí, že to co dělá, nepřináší žádoucí výsledek,
- reagovat na sdělení pachatele ve stejné rovině výrazových prostředků, ve které je druhou stranou nabízeno – tzv. analogické připodobňování, respektovat jakékoliv sdělení pachatele, východiskem je zde přesvědčení, že **každý člověk volí momentálně to nejlepší co může** – je jen na vyjednavči, aby pomohl pachateli rozšířit spektrum možností řešení.

3.4.1. Krizová komunikace

Vyjednávání obvykle probíhá v emočně vypjaté atmosféře. Hladina stresu je vysoká, schopnost racionálního uvažování snížena. Jedním z velmi obtížných úkolů vyjednavče je kontrolovat vlastní postoje a reakce. Vyjednavče musí zaujímat akceptující a starost projevující přístup, což běžná policejní praxe od něho neočekává.

Vyjednavče si musí osvojit a pěstovat přístupy, které jsou často v protikladu tomu, co vyžaduje policejní praxe:

- akceptovat pachatele takového, jaký je,
- nesoudit nebo neinterpretovat jeho jednání,
- neodmítat to, co pachatel prožívá a o co se snaží,
- projevovat zájem i starost o zájmy, potřeby i cíle pachatele,
- vcítit se do postavení pachatele,
- být trpělivý a poskytnout sobě i pachateli čas na promyšlení věcí,
- nevyhrožovat a dodávat pocit jistoty,
- vystupovat z pozice, Já jsem OK – Ty jsi OK,
- vnášet do zmatené situace a zmateného myšlení pachatele strukturu, tj. zpřehlednit situaci, ujistit, že situaci je možno dostat pod kontrolu a uspokojivě ji řešit,
- vyslechnout a nechat pachatele ventilovat jeho vztah a hostilitu (nepřátelské postoje).

Shrnutí – zvláštnosti krizové komunikace

- **předmětem** komunikace jsou **informace o události**, která se dotýká základních potřeb lidí (ohrožení zdraví, života, ztráta pocitu bezpečí, značné škody na majetku apod.),
- **cílem** krizové komunikace je **ovlivnit postoje, prožívání a chování lidí**, kteří jsou ve stresu,
- předpokladem přijetí **správného rozhodnutí** ze strany vyjednavče jsou aktuální, věrohodné, objektivní informace, získané (zpracované, poskytnuté) **v co nejkratším čase**,

- rozhodnutí o řešení mimořádné situace však často vzniká v časovém deficitu **na základě neúplných, nezřídka si odporujících informací** o události a vzniklých následcích,
- informace o situaci, události, mají **silný emocionální náboj**, což zvyšuje jejich účinnost, dopad na psychiku lidí (rozvíjení katastrofických vizí),
- vzniká „**hlad**“ **po informacích** (co se stalo, komu, kdy, jak, s jakými následky, kdo je ohrožen, co se dělá pro odstranění) zevnitř i zvenčí,
- vzniká praktická **potřeba zjednodušit komunikaci** (hesla, signály) a zformalizovat tok informací (kdo komu a kdy jaké informace, jakým způsobem),
- stres, vyvolaný událostí, **snižuje schopnost lidí reálně vnímat**, posuzovat, interpretovat reální percepce, hrozí nebezpečí vzniku „zašpiněných“ informací, fám,
- **příjemcem** informací je ad hoc vzniklá **skupina lidí** nebo **jednotlivec**, kterých /kterého se vzniklá situace ve větší či menší míře dotýká, a při poskytování informací je nutno počítat s možným výsledkem **davových fenoménů** (zvýšená sugestibilita, tendence k nápodobě, citová nákaza – ve vězení, při větším počtu rukojmích, rozvoj Stockholmského syndromu).

3.4.2. Naslouchání a raport

Schopnost poslouchat druhého člověka je základním předpokladem úspěšné, bezporuchové komunikace. Existují tři způsoby, kterými je možno druhého člověka poslouchat:

- čekat jen na chvíli, kdy druhá strana přestane mluvit a pak ihned pokračovat ve svém sdělení (často bez ohledu na to, co ten druhý řekl),
- poslouchat jen logický tok slovního obsahu sdělení druhého člověka s cílem, co nejúčinněji odrazit jeho argumenty,
- poslouchat s cílem porozumět „srdci a mysli“ druhého člověka.

Kouzlo rapportu tkví právě v tomto třetím způsobu – poslouchat, jak druhý vidí, slyší, cítí a myslí.

Procesní slova

Kromě toho, že přizpůsobíme tempo, rytmus své řeči, intonaci hlasu, posloucháme tzv. „procesní“ slova v mluveném projevu druhého člověka. Jedná se o slova, která napovídají, který ze tří hlavních senzorických systémů (vizualizace, sluch, pocity) člověk v převážné míře používá při vnitřním zpracování informací – myšlení. Použijeme-li slova stejného druhu, máme reálnou naději dosažený rapport prohloubit.

Myšlení je obecný termín, kterým lidé označují proces, kterým vnitřně zpracovávají informace. Chceme-li úspěšně a efektivně s lidmi komunikovat a navodit k tomu potřebný rapport, je užitečné vědět, jak druzí lidé myslí. To je úkol poněkud obtížný, pokud k myšlení přistupujeme takto nestrukturovaně – v obecné podobě. Přitom je možné použít jednoduchý model toho, jak lidé zpracovávají informace.

Model zde chápeme jako popis toho, jak něco funguje – účelem modelu je jeho použitelnost. Model je zevšeobecněná, zjednodušená kopie originálu. Nabízený model vychází z funkcí našeho smyslového systému – z jeho jednotlivých modalit. Když lidé vnitřně zpracovávají informace, mohou to dělat:

- vizuálně – tím, že si ve své hlavě vytvoří obraz určité věci,
- sluchově – vybavováním si určitých zvuků,
- pocitově – tím, že si vybavují určité pocity nebo počítky,
- čichem,
- chutí.

Takže k významu např. určitého slova nebo informace, lze dospět prostřednictvím jednoho nebo kombinací několika těchto smyslových kanálů.

Způsob, jakým lidé myslí se však může projevit i v jejich mluveném projevu. Při popisu své zkušenosti se v jejich mluveném projevu vyskytnou slova, která ukazují na smyslový kanál, který v převážné míře uplatňují při tom, jak určitou zkušenost interpretují. Např. může jít o „vizuální“ slova jako „vidím, že...“, představují si to tak, že...“, zaměřením, perspektiva, atp. nebo může jít o slova reprezentující sluchový systém, „slyším, že..., to zní dobře..., říkám si..., atd.

I tato slova vypovídají o tom, zda lidé vnitřně vytvářejí vizuální obrazy nebo hovoří sami k sobě nebo slyší zvuky (vnitřní dialog) nebo mají nějaké pocity.

4. Zbraň

Bavíme – li se o chování a prožívání ozbrojeného člověka, tak bychom si měli položit takovou základní otázku. **Jak a za jakých podmínek mohu získat zbraň?** Kdokoliv chce získat zbrojní průkaz, měl by se alespoň trochu o zbraně zajímat, ať už je to jeho koníček, nebo z důvodů, že potřebuje zbraň k osobní ochraně či ke sportovním, mysliveckým či jiným účelům. Každý by si měl také uvědomit, že držet, vlastnit, nosit nebo jinak používat zbraň vyžaduje spoustu odpovědnosti ze strany majitele zbraně. Střelná zbraň, ať už se jedná o pistoli, brokovnici, kulovnici a jiné povolené či zakázané zbraně je velice nebezpečný prostředek v nepovolaných rukou. Každý člověk si musí uvědomit, že zbraň legálně drženou nemůže mít každý a že by ji měl vlastnit pouze člověk, ve všech směrech k tomu způsobilý (z.č. 119/20002 Sb.).

4.1. Podmínky vydání zbrojního průkazu

Každý kdo chce být majitelem zbrojního průkazu, tak by měl vědět, které podmínky musí splňovat:

- místo pobytu na území České republiky,
- musí dosáhnout předepsaného věku,
- musí být způsobilý k právním úkonům, zdravotně a odborně,
- musíte být bezúhonní, spolehlivý,
- respektive držitel platného loveckého lístku (skupina C).

Skupiny dle věku:

sk. A – ke sběratelským účelům od 21 let,

sk. B – ke sportovním účelům od 18 let,

sk. C – k loveckým účelům od 18 let,

sk. D – k výkonu zaměstnání nebo povolání,

sk. E – k ochraně života, zdraví nebo majetku od 21 let.

K získání zbrojního průkazu potřebujeme formulář „Žádost o vydání zbrojního průkazu“, který si můžeme opatřit na místně příslušném okresním ředitelství Policie ČR.

Je nutno ho vyplnit pravdivě.

Nedílnou součástí je i **zdravotní způsobilost**. Prohlídku zdravotní způsobilosti musí provést příslušný ošetřující lékař, u kterého je žadatel zaregistrován. Toto vyšetření nesmí být starší více než 3 měsíce.

Nejdůležitější částí k získání zbrojního průkazu je však **odborná způsobilost**. Teprve v této části se rozhodne o schopnostech žadatele. Patří k tomu opět formulář „Žádost o vykonání odborné způsobilosti“. Skládá se ze dvou částí a to z části **teoretické**, což obnáší test ze znalostí:

- zákona o zbraních a střelivu č. 119/2002 Sb.,
- zvláštních právních předpisů upravujících oprávněné použití zbraně,
- nauky o zbraních a střelivu,
- zdravotnického minima,

a z části **praktické**.

Ta by měla zaručit žadateli základní znalosti bezpečné manipulace se zbraní a střelivem tzn. bezpečné nabití a vybití, bezpečné rozebrání zbraně a pojmenování hlavních částí.

Dále je to střelba na pevný cíl, např. u pistole 5 ran na vzdálenost 10-15m. Tato praktická část je odlišná pro určité typy zbraní.

Pokud je úspěšně teoretická i praktická část zkoušky odborné způsobilosti vykonána, tak zkušební komisař vystaví žadateli osvědčení o odborné způsobilosti, což je další dokument, který bude přikládat k žádosti o vydání zbrojního průkazu.

Všechny tyto dokumenty odevzdá na místně příslušné Okresní ředitelství Policie ČR, kde se zaevidují. Lhůta na posouzení vydání či nevydání zbrojního průkazu je asi měsíc. Policie ČR totiž relativně přísně prověřuje žadatelovu spolehlivost a bezúhonnost. Prověřují trestní rejstřík, opis trestního rejstříku, žadatelovu složku na dopravním inspektorátu, získávají informace v místě jeho trvalého bydliště atd.

Pokud je vše v pořádku, tak bez dalšího prodlení vyjde k vydání zbrojního průkazu a nic již nebrání v nákupu zbraně, pro který druh skupiny je zbrojní průkaz vystaven (pistole, brokovnice atd.).

4.2. 10 NEJ držení zbraně

Držení a nošení zbraně je opravdu velice zodpovědná záležitost. Chtěl bych uvést 10 základních rad k získání zbrojního průkazu a samotné zbraně. Je to na základě vlastních zkušeností, mých kolegů a známého zkušební komisaře.

1. Než vůbec půjdete na střelnici s tím, že si chcete udělat zbrojní průkaz, naučte se všechny testové otázky a až je budete umět, tak běžte co nejdříve na zkoušku.
2. Pokud jste nikdy žádnou zbraň nedrželi v ruce, tak si najděte někoho kdo jim rozumí a požádejte ho, aby Vám všechno vysvětlil a naučil.
3. Odevzdejte všechny potřebné dokumenty co nejdříve na okresní ředitelství PČR a zbytečně neprodlužujte jejich odevzdání.
4. Když budete na střelnici střílet, ať už sám nebo pod dozorem, mějte na paměti, že máte ostrou nabitou zbraň, a že jakákoliv chyba Vás zavede do velkých potíží.
5. Nikdy na nikoho nemiřte, ať už s nabitou nebo nenabitou zbraní, nejedná-li se o ochranu života, zdraví nebo majetku svého vlastního a nebo jiných osob.
6. Mějte na paměti, že Vy jste ten kdo drží v ruce nabitou zbraň.
7. Nikdy se nevytahujte, že máte u sebe zbraň, ani ji nevytahujte na veřejnosti. Pamatujte, že zbraň je povoleno nosit na místech k tomu určených (střelnice), pokud se nejedná o výše uvedené důvody.
8. Když v krizové situaci vytáhnete zbraň, nesmíte se bát ji použít.
9. Pamatujte si vždy, že když Vy máte zbraň, tak pak ji protivník může mít také.
10. Jde o to nejcennější co člověk má“ **Život a zdraví**“, myslí na to.

Jak jsem již výše uvedl, tak držení a nošení zbraně je velice zodpovědná záležitost. V rámci Policie ČR ji upravuje zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. Bavíme – li se o jejím nošení, používání, tak zde vyvstává otázka **proč** vlastně nosím ve službě zbraň.

Policie ČR plní řadu úkolů:

- chrání bezpečnost osob a majetku,
- vede boj proti terorismu,

- odhaluje trestné činy a zjišťuje jejich pachatele,
- zajišťuje ochranu jaderných zařízení,
- koná vyšetřování o trestných činech,
- zajišťuje veřejný pořádek atd.

Je to spousta úkolů, které musí vykonávat a samozřejmě při řešení těchto záležitostí se velice často setkává s lidmi, kteří neakceptují dodržování zákonnosti. V krajních případech sami často vlastní zbraň (nemusí být vždy střelná) a jsou schopni ji použít. Zde přichází v úvahu použití zbraně policistou, aby ochránil výše uvedené zájmy občanů, společnosti a v neposlední řadě i svůj život.

Na druhé straně **barikády** jsou zde lidé, kteří pro svou **kriminální závadovou minulost**, či z jiných důvodů se legální cestou ke zbrani nedostanou. Tudíž se snaží ji získat různými nelegálními způsoby. Po roce 1989, po změně společenského zřízení se otevřela nejen cesta k demokracii, ale i cesty, které těmto lidem umožňují získat zbraň pokoutným způsobem. Jsou to různé gangy, ať už z domácí scény nebo převážně zahraniční (bývalé státy SSSR). Tento čilý ruch nepřímo podporovala i nezkušenost a absence příslušných legislativních nástrojů.

To jsou důvody kdy podle statistiky byly ke spáchání trestných činů, jako přepadení benzinových pump, bank, aut převážející peníze, ozbrojené loupeže, vraždy atd, ve většině případů použity zbraně nelegálně držené a kdy jejich původ nemohl být spolehlivě zjištěn. Jsou zde i zbraně speciálně upravované, má to svůj důvod, aby jejich identifikace a jejich držitele, byla co nejsložitější.

-

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo popsat a přiblížit chování a prožívání osob, které jsou účastníky určité krizové situace, v tomto případě ozbrojeného pachatele s držením rukojmí. Kladl jsem také důraz na práci policejního vyjednavče, který musí analyzovat chování pachatele a snažit se o co nejklidnější vyřešení krizového stavu. Jde o velmi specifickou disciplínu v resortu Policie ČR, kterou ostatní složky policie jen zřídka využívají. Hraje v tom velkou roli i neinformovanost o této specializaci, ale také i liknavost vyšších nadřízených.

Tato práce by měla být i určitým vodítkem pro osoby, kteří se dostanou do podobné situace, takové minimum psychologických informací o člověku, proč se do této situace dostal, co se v něm odehrává, jak reaguje a v neposlední řadě, jak ji řešit. Budeme si muset zvyknout, že jak se mění doba i společnost, tak těchto situací bude přibývat.

Jsem si vědom, některé předkládané problémy řeším pouze okrajově a popisně, nicméně se jedná o velice specifickou záležitost, na kterou se klade důraz až v posledních letech a zabývá se jí jen policejní psychologie a to pouze okrajově.

V průběhu zpracovávání bakalářské práce jsem se potýkal s problémem omezené dostupnosti odborné literatury a proto jsem i čerpal z poznámek získaných především na seminářích policejních vyjednavců, kterých se každoročně účastním. I přesto si myslím, že se mi stanovený cíl, chování a prožívání ozbrojeného člověka, podařilo splnit.

Resumé

Chování a prožívání ozbrojeného člověka je úzce spjato s osobností pachatele. Je nejčastěji definována jako celek duševního života člověka, má svůj původ ve slově persona. Osobnost jako individuum, osobnost člověka v jeho neopakovatelné jednotě schopností rozumu, citů, vůle a neopakovatelných společenských vztahů a postavení. Každý je jiný a vyznačuje se svými specifickými znaky, které jsou neopakovatelné, zvláště když se zaměříme na osobnost ozbrojeného pachatele.

Oblast policejní psychologie se pro změnu zabývá o chování a prožívání policistů, kteří jsou každodenně vystavováni nejrůznějším tlakům a krizovým momentům. Proto se vybízí otázka, jak tyto osoby na nevšední situace připravit. Jedná se o relativně mladou disciplínu, tak se musí také opírat vyhodnocování poznatků a zkušeností z policejní praxe a výsledky postupně aplikovat ať už při přijímání nových adeptů k policii nebo i dále sloužícím policistům.

Nejširší a nejproblematictější oblastí je samotné řešení konfliktních situací, soustředění se na činnost policisty – vyjednavatele, který se tuto situaci snaží vyřešit, ale i na chování a prožívání samotného pachatele, v tomto případě pachatele, který zadržuje rukojmí. Alfou i omegou tohoto problému je krizová komunikace, která má za úkol vyřešení krizového momentu, a aby negativní následky tzn. ohrožení života, zdraví, značné škody na majetku atd., co nejmenší, v lepším případě žádné. Toto vše záleží na mnoha okolnostech, ale v první řadě na samotném vyjednavateli, který musí vše správně a objektivně vyhodnotit a zvolit co možná nejideálnější řešení. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že je to velice obtížný úkol. Neexistuje a zřejmě nikdy nebude existovat pevně daný manuál podle kterého, by se tyto situace daly řešit. Každý je individuální osobnost a tudíž i jeho chování je proměnné.

Bavíme se tady o chování a prožívání ozbrojeného člověka, tudíž se tady naskytá otázka, jak se vůbec člověk může získat zbraň. Bavím se o způsobu získat zbraň legální cestou. Zda je zákon tvrdý nebo příliš benevolentní. Jistě jsou dvě skupiny lidí, kteří budou tvrdit opak. Měla by se řešit otázka psychické způsobilosti k držení a nošení zbraně. Záleží jen na nás jak se k této otázce postavíme a neotočila se proti nám samotným. Vždyť jde přeci o smrtící prostředek a co máme na světě cennějšího než je naše zdraví a život.

Anotace

Pachatel, vyjednaváč, osobnost, komunikace, krize, chování, psychologie, charakter, zbraň.

Nejdůležitější kapitolu mé bakalářské práce tvoří popis osobnosti ozbrojeného pachatele a policejního vyjednaváře. Dále pak způsoby řešení krizové situace, kde je popsána krizová komunikace, struktura, způsoby vyjednávání a aspekty, které na ni mají vliv. V závěru pak laický návod a podmínky k získání zbrojního průkazu legální cestou.

An ofender, a negotiator, a personality, a communication, a crisis, a behaviour, a psychology, a character, a weapon.

The most important chapter of my bachelors product creates a description of a personality armed ofender and a police negotiator. And tha manners of solution crisis situation, where are described crisis situation, structures, methods of negotiation and aspectes. It has effect upon them. And then in the end a lay instruction and condition how to get armament card in the legal way.

Literatura a prameny

BLAŽEK, L. Metodika vyjednávání v krizových situacích. Praha, 1999.

ČÍRTKOVÁ, L. – ČERVINKA, F.: Forenzní psychologie. Support, Praha, 1994.

ČÍRTKOVÁ, L.: Policejní psychologie. Support, Praha, 1995.

ČÍRTKOVÁ, L.: Kriminální psychologie. Eurounion, Praha, 1998.

ISBN 80-85858-70-3.

ČÍRTKOVÁ, L.: Policejní psychologie. Portál, Praha, 2000.

JANOUSEK, J. a kol.: Sociální psychologie. Praha, SPN, 1988.

KUBÁT, J.: Zátěžové situace v policejní praxi a výchova policistů k jejich zvládnutí. Dipl. Práce, Brno, 2003.

LUKEŠ, V.: Smrtelné ohrožení jako součást psychických nároků na pracovníka bezpečnostní služby. In Psychologie v policejní praxi. 1994.

NAKONEČNÝ, M.: Základy psychologie osobnosti. Management Press, Praha, 1993.

ISBN 80-85603-34-9.

NEVORÁNEK, J., ŘEHOŘ, A.: Metodické pokyny pro zpracování bakalářské práce. IMS Brno, Brno, 2004.

ŘEZÁČ, J.: Sociální psychologie. Paido, Brno, 1998. ISBN 80-85931-48-6.

VIZINOVÁ, D., PREISS, M.: Psychické trauma a jeho terapie. Portál, Praha, 1999.

ZVOLSKÝ, P a kol.: Speciální psychiatrie. UK Praha, Praha, 1996.

Etický kodex Policie České republiky

Status zásahové jednotky Správy Jihomoravského kraje Policie ČR

Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky ve znění pozdějších změn a doplňků.

Ministerstvo vnitra, Praha 2001.

Zákon č. 119/2002 Sb., o zbraních a střelivu.

www.mujweb.cz

