

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Brno 2009

Martin Buchta

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Průzkum faktorů zvládnání krizových
a zátěžových situací u příslušníků
speciálních jednotek Policie ČR**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Antonín Olejníček

Vypracoval:

Bc. Martin Buchta

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Průzkum faktorů zvládnutí krizových a zátěžových situací u příslušníků speciálních jednotek Policie ČR“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Žádám o vrácení a nearchivování diplomové práce, která je určena pro **VNITŘNÍ POTŘEBU** Policie ČR a bude uložena pro potřeby pracoviště a postintervenčního týmu k dalšímu vzdělávání příslušníků.

Brno, 5. 3. 2009

.....
Bc. Martin Buchta

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Antonínu Olejníčkovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé diplomové práce a paní doc. PhDr. Ludmile Čírtkové, CSc. za konzultaci v dané problematice, kterou mi pomohla při zpracování mé diplomové práce.

Bc. Martin Buchta

OBSAH

Úvod.....	2
1. kapitola.....	5
Vymezení základních pojmů.....	5
1.1 Krizové a zátěžové situace z pohledu psychologie a psychopatologie.....	5
1.1.1 Krize a zátěžové situace.....	5
1.1.2 Zvládání zátěžových situací.....	10
1.1.3 Posttraumatická stresová porucha.....	15
1.1.4 Syndrom vyhoření.....	16
1.2 Policejní stres a jeho zvládání.....	17
1.3 Krizové a zátěžové situace z pohledu sociální pedagogiky.....	20
1.4 Dílčí závěr.....	20
2. kapitola.....	21
2.1 Speciální jednotky Policie ČR.....	21
2.1.1 Útvar rychlého nasazení policejního prezidia Policie ČR.....	21
2.1.2 Zásahová jednotka Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.....	24
2.1.3 Speciální pořádková jednotka Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.....	27
2.2 Typické krizové situace v podmínkách činnosti speciálních polic. jednotek.....	32
2.3 Faktory zvládání krizových a zátěž. situací u příslušníků spec. polic. jednotek.....	35
2.3.1 Subjektivní faktory zvládání krizových a zátěžových situací.....	36
2.3.2 Objektivní faktory zvládání krizových a zátěžových situací.....	37
2.4 Dílčí závěr.....	38
3. kapitola.....	39
Prevence a intervence.....	39
3.1 Prevence.....	39
3.1.1 Antikonfliktní týmy Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.....	40
3.2 Krizová intervence.....	42
3.2.1 Posttraumatické intervenční týmy.....	43
3.2.2 Linka pomoci v krizi (974 834 688).....	44
3.2.3 Psycholog útvaru.....	44
3.2.4 Nadřízení a kolegové.....	45
3.2.5 Rodina a přátelé.....	46
3.3 Metody CISM.....	46
3.3.1 Individuální krizová intervence.....	46
3.3.2 Demobilizace.....	47
3.3.3 Debriefing.....	48
3.3.4 Defusing.....	49
3.4 Dílčí závěr.....	50
4. kapitola.....	51
4.1 Vyhodnocení průzkumu mezi příslušníky speciálních policejních jednotek.....	51
4.1.1. Projekt diplomové práce.....	51
4.1.2. Vyhodnocení průzkumu a ověření stanovených hypotéz.....	55
4.2 Doporučení pro praxi.....	65
4.3 Dílčí závěr.....	66
Závěr.....	67
Resumé.....	69
Anotace.....	70
Seznam použité literatury.....	71
Seznam symbolů a zkratk.....	74
Seznam příloh.....	75

Úvod

Pro vypracování diplomové práce jsem si zvolil téma „Průzkum faktorů zvládnání krizových a zátěžových situací u příslušníků speciálních jednotek Policie ČR“, neboť jako policistovi Speciální pořádkové jednotky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy Policie České republiky (PČR) je mi tato problematika velmi blízká. Považuji tuto oblast za velmi důležitou nejen pro samotné policisty, jejich rodinné příslušníky, ale také pro širokou veřejnost, na kterou psychický stav policistů ve svém důsledku také doléhá. Zvládnáním krizových a zátěžových situací u jednotlivců, ale i skupin, se zabývají vědní obory jako psychologie, psychopatologie a sociologie. V posledních letech je u nás také důležitým tématem sociální pedagogiky.

Jako policista pracuji již 14 rokem v Praze a během této doby jsem se osobně ocitl v řadě situací, které jsem vnímal jako krizové. Zejména se jednalo o případy, kdy byl ohrožen či zmařen lidský život. Všechny tyto události se nesmazatelně zapsaly do mé mysli a někdy se vrací ve vzpomínkách. Zkušenosti mé i mých kolegů, různě psychicky odolných, mají bezesporu vliv na další výkon policejní profese a ovlivňují i naše reakce při opakovaných událostech. Proto jsem se rozhodl vlastním průzkumem zjistit faktory, které ovlivňují jednotlivé policisty při zvládnání extrémní zátěže.

Určitá zátěž je dnes součástí každodenního života většiny dospělé populace. Existují však profese, které jsou spojeny s vyšší mírou této zátěže. Patří mezi ně i povolání policisty. Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi obsáhlou kategorii, u které se vyskytuje široké spektrum zátěžových situací, rozhodl jsem se pro vypracování diplomové práce zúžit tuto kategorii na jednu specifickou skupinu – na příslušníky speciálních jednotek PČR. Sám jsem příslušníkem takové jednotky již přes jedenáct let, a tudíž ze zkušenosti vím, že tito policisté jsou extrémní zátěži vystavováni velmi často. Ostatně již při zařazování jednotlivců k těmto jednotkám je kladen důraz na jejich psychickou odolnost.

Cílem diplomové práce je především zmapovat problematiku zvládnání krizových situací příslušníky speciálních policejních jednotek a možné dopady jejich neadekvátních reakcí. Zároveň bych rád prozkoumal, jak je v těchto případech využívána erudovaná psychologická pomoc a zda by své uplatnění nenašla i sociální pedagogika. Základní hypotézy, které se v této práci snažím verifikovat, jsou

následující: „Délka praxe, pravidelný výcvik a využívání modelových situací mají vliv na zvládnutí krizových situací policistů“ a „Příslušníci elitních jednotek se obávají využívat odbornou psychologickou pomoc“. Ověřením stanovených hypotéz bych rád poukázal na význam a vliv praxe na zvládání krizových situací a přispěl k nárůstu využívání odborné pomoci, ať již ze strany policejních psychologů či sociálních pedagogů.

V první kapitole jsou objasněny základní pojmy z oblasti zvládání krizových a zátěžových situací z pohledu psychologie, vymezeny krizové a zátěžové situace, posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření. Dále je zde charakterizován policejní stres a důležitou část představuje vysvětlení krizových a zátěžových situací z pohledu sociálně pedagogického.

V druhé kapitole jsem se zabýval popisem vybraných speciálních jednotek PČR, kterými jsou Útvar rychlého nasazení, Zásahová jednotka Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy a Speciální pořádková jednotka Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy. Dále jsou zde představeny různé typy krizových a zátěžových situací a možnosti psychologické pomoci u těchto útvarů. Tuto základní charakteristiku společně s typickými situacemi a událostmi při výkonu služby považuji za důležitou pro pochopení různorodosti a náročnosti při řešení konfliktů a zvládání stresových reakcí. V poslední části druhé kapitoly jsou vymezeny faktory zvládání krizových a zátěžových situací, které jsem pracovníčně rozdělil na subjektivní a objektivní.

Třetí kapitolu jsem zaměřil na popis preventivních opatření (včetně představení antikonfliktních týmů Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy) a základů krizové intervence. Krátce jsem popsal subjekty, které nejčastěji pomáhají policistům po prožití krizové situace, a které mají největší vliv na minimalizaci následných potíží. V závěru třetí kapitoly jsou vymezeny některé metody pomoci a prevence (individuální krizová intervence, demobilizace, debriefing a defusing).

Ve čtvrté kapitole jsem vyhodnotil vlastní průzkum provedený mezi příslušníky speciálních policejních jednotek. Zahrnul jsem do ní projekt diplomové práce, charakteristiku výběrového souboru, vyhodnocení vhodnosti použití dotazníkové metody, zjištěné poznatky a samozřejmě závěry a doporučení pro praxi.

V předkládané diplomové práci jsem se pokusil spojit své dlouholeté zkušenosti z policejní práce a znalosti získané studiem sociální pedagogiky. Snažím se zdůraznit význam profesní přípravy při zvládání zátěžových situací a také přispět k častějšímu

využívání odborné pomoci ze strany kolegů po náročných operacích a zákrocích. Rád bych se tak podílel na minimalizaci jejich dalšího poškození po traumatizujících událostech. Součástí průzkumu bylo i zjištění, zda se policisté neobávají využívat nabízenou pomoc ze strany psychologů jednotlivých útvarů a jaké jsou jejich vědomosti o týmech zabývajících se pomocí v krizi. Při vyhodnocování průzkumu jsem se také krátce zabýval otázkou možnosti působení sociálních pedagogů, či osob seznámených s problematikou sociálně pedagogickou při pomoci v krizi a vytváření podmínek pro minimalizaci příčin a důsledků krizových situací při práci policistů speciálních jednotek.

I. kapitola

Vymezení základních pojmů

Pojmy jako „krize“ a „zátěž“ jsou běžně používaná slova, jejichž význam je na první pohled každému jasný. Při odborném popisu dané problematiky je však na tyto termíny třeba nahlížet z hlediska psychologie, sociální pedagogiky či jiných vědních oborů.

Vzhledem k tomu, že zvládání krizových situací je primárně spojeno s osobností jedince, jsou v první části kapitoly vymezeny některé základní pojmy, které se prolínají celou diplomovou prací, z pohledu psychologie a psychopatologie. Za důležité jsem považoval vysvětlení používání pojmů krizová a zátěžová situace, frustrace, deprivace, konflikt, problémy a stres. Dále je objasněn psychologický přístup k procesu zvládání zátěžových situací (fáze a obranné mechanismy) a termíny posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření.

V druhé části této kapitoly je samostatně pojednáno o specifické oblasti krizových situací, tzv. policejním stresu.

Krizové situace však mají i sociálně pedagogický kontext, a proto je v závěru kapitoly ozřejměn sociálně pedagogický přístup k celému problému.

1.1 Krizové a zátěžové situace z pohledu psychologie a psychopatologie

1.1.1 Krize a zátěžové situace

Krize je dle D. Vodáčkové (2002) určitou částí kontinua lidského bytí. Vymezuje ji jako životní situaci, která přesahuje obvyklý repertoár vyrovnávacích strategií. Má subjektivní charakter, pro každého znamená něco jiného. Chápe krizi jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny, bez níž by nebylo možné dosáhnout životního posunu, zrání. D. Vodáčková uvádí definici R. Thoma:

„V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“

Náročné životní situace neboli zátěžové situace popisuje L. Čírtková (2006) jako situace, které kladou na člověka zvýšené nároky a požadavky, které lze zvládnout jen s vystupňovaným úsilím, tj. aktivizací často všech psychických a fyzických sil, kterými jedinec potencionálně disponuje. V těchto situacích dochází k porušení rovnováhy mezi vnějšími požadavky a tlaky na straně jedné a způsobilostí či připraveností jedince je zvládnout na straně druhé. Také v zátěžových situacích je podstatné subjektivní vnímání rozporů mezi vnějšími nároky a způsobilostí jedince jim čelit.¹

Vzhledem k tomu, že výše uvedené psychologické definice pojmů krize (krizová situace) a zátěž (zátěžová situace), stejně jako zpravidla i další definice těchto pojmů, mají obdobný obsah, budou dále pro potřeby této diplomové práce používány tyto pojmy jako synonyma.

Odborná literatura nejčastěji rozlišuje² tři základní typy zátěžových situací:

- *frustrace*
- *konflikt*
- *stres*.

Někteří autoři však přidávají ještě další kategorie. Například M. Vágnerová (1999) jako čtvrtý typ zátěžové situace uvádí *deprivaci*. Dle L. Čírtkové jsou pátým typem uvedených situací *problémy*.

Frustrace je zpravidla definována jako situace, kdy určité překážky znemožňují uspokojit nějakou, subjektivně důležitou potřebu, což vede u jedince ke zklamání. Překážky znemožňující dosažení vytyčeného cíle mohou být buď vnější (např. způsobené jednáním jiné osoby či jinými vnějšími okolnostmi) nebo vnitřní (např. pocity viny, plachost, stydlivost apod.).

R. Kohoutek (2007) rozlišuje několik druhů frustrace: *nedostatek* (např. potravy),

¹ Situace může být subjektivně prožívána jako zátěžová i v případě, že mezi vnějšími nároky a způsobilostí jedince jim čelit není rozpor. I tehdy dochází k typické zátěžové reakci jedince.

² Např. Hartl, P., Hartlová, H., Psychologický slovník. Praha, 2004, str. 539.

oddálení uspokojení nějaké potřeby, zmaření očekávaného úspěchu a intrapsychický konflikt (střetnutí protichůdných sil na cestě k dosažení cíle), který je někdy součástí samostatné zátěžové situace označované jako konflikt – viz dále.

Frustrující situace stimulují reakce zaměřené na vyrovnání nepříznivé bilance. Jednou z obranných reakcí dle M. Vágnerové (1999) je omezení očekávání. Bývá podle ní překonávána i prostým odložením uspokojení či posílením vytrvalosti řešení vzniklého problému, eventuelně změnou motivu. Frustrace je běžnou variantou zátěže, u níž není nezbytná nepřiměřená reakce, která může mít na člověka částečně i pozitivní dopad (ve formě přizpůsobení se nové situaci a reakci na ni).

Konflikt lze definovat jako rozpor, ostrý spor, srážku, rozkol, nesouhlas, neshodu, současné střetávání protichůdných tendencí a nutnost volby mezi nimi. Nejčastěji se rozlišují dvě skupiny konfliktů:

- *interpersonální (včetně vnitroskupinových a meziskupinových)*
- *intrapersonální (intrapsychické a intraindividuální).*

U interpersonálních konfliktů leží podněty vně jedince. Zpravidla se při nich jedinec střetává s vnějším prostředím, s jinými lidmi a to na úrovni jedinec s jedincem, jedinec se skupinou nebo skupina se skupinou.

K intraindividuálnímu konfliktu dochází, dostanou-li se do střetu pohnutky (protichůdné motivy) uvnitř jedince. Intrapersonální konflikt, který je považován za specifickou variantu frustrace, patří mezi každodenní potíže, s nimiž se jedinec během života opakovaně setkává. Subjektivně významným, eventuelně patogenním činitelem se podle M. Vágnerové (1999) stává teprve tehdy, jestliže je skutečně závažný, trvá příliš dlouho, zahrnuje osobně důležitou oblast a pokud jej člověk není schopen odpovídajícím způsobem řešit.

Podle druhů tendencí lze rozlišovat následující druhy konfliktů³:

- a) *konflikt mezi dvěma pozitivními pohnutkami*, apetencemi, kdy konflikt vzniká v situaci, ve které se nabízejí dva, či více lákavé, avšak neslučitelné cíle; situace je nejčastěji vyřešena tak, že se jeden z cílů shodou vnějších okolností přiblíží, prostorově nebo metaforicky, a přitažlivost roste s blízkostí;

³ Hartl, P., Hartlová, H., Psychologický slovník. Praha, 2004, str. 268.

- b) *konflikt mezi dvěma negativními pohnutkami*, averzemi, kdy konflikt vzniká v situaci, ve které existuje výběr pouze mezi dvěma nepříznivými alternativami, volba pak padne na menší zlo;
- c) *konflikt mezi negativní a pozitivní pohnutkou*, averzí a apetencí, kdy konflikt vzniká v situaci, ve které tentýž cíl přitahuje i odpuzuje, obvykle se vzrůstající vzdáleností od cíle se posiluje sklon vidět ho jako více žádoucí, a naopak, čím je cíl blíže, tím více začínají působit jeho odpuzující kvality;
- d) Kurt Lewin⁴ (1890-1947), který se zabýval teorií konfliktů, popsal navíc ještě *konflikt averze a indukce pozitivní tendence* („je to nepříjemné, ale musím“) a *konflikt apetence a indukce negativní tendence* („je to příjemné, ale nesmím“).

M. Vágnerová (1999) uvádí, že pokud nějaký závažnější vnitřní konflikt trvá déle, může působit jako patogenní činitel. Jedinec se mu zpravidla nějak brání, ale v případě větší zátěže mohou obranné mechanismy selhávat. Pak někdy dochází k tomu, že člověk problém vytěsňuje do nevědomí. Tím se zbavuje akutní úzkosti a napětí, ale místo toho může narušovat svoji psychickou rovnováhu. Díky tomu se mohou vnitřní konflikty a způsob jejich zpracování stát zdrojem psychických potíží.

K prožívání vnitřních či vnějších konfliktů mají jednotlivci různý sklon. Jedni si nepříjemné zkušenosti z konfliktů neberou příliš k srdci a mají sklon k opakovanému konfliktnímu řešení různých situací (malá internalizace zátěžových podnětů). Druzí naopak po emotivní stránce prožívají konfliktní situace až příliš, ale zpravidla se dají poučit (velká internalizace zátěžových podnětů). Tito jednotlivci, osoby senzitivní, hypersenzitivní až neurotické, mají sklon zejména k vnitřním konfliktům.

V populaci existují jedinci se silnou tendencí k vyvolávání konfliktů. V tomto případě se hovoří o tzv. **konfliktogenní** neboli **konfliktotvorné osobnosti**. Konfliktogenost osobnosti může být podmíněna vrozenými faktory, prostředím a výchovou, nebo sociálními faktory.

Pojem **stres**⁵ je používán od poloviny 20. století. Pochází od kanadského lékaře Hanse Selye, který jej použil pro označení charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže. Tyto fyziologické projevy jsou odpovědí

⁴ Kohoutek, R., Sociální psychologie. Konfliktové situace. IMS Brno, 2004, str. 53.

⁵ Kern, H. a kol., Přehled psychologie. Praha, 2006, str. 24.

na poškození nebo ohrožení organismu a projevují se prostřednictvím tzv. **adaptačního syndromu**.

Později se jeho koncept rozšířil, neboť tělo a psychika tvoří jednotu a fyzická zátěž se projevuje i více či méně výraznou psychickou odezvou.

V současné době je tento pojem používán i v širším významu, kdy je chápán jako obecné a souhrnné označení náročných životních situací vůbec, čímž se stává synonymem českého výrazu zátěž.

Pojem stres označuje jak vnější vlivy (tj. stresory), tak vnitřní reakci organismu na ně. Je spojován se situacemi, kdy se od jedince vyžadují sice obvyklé a osvojené činnosti, ovšem za ztížených či tísnivých podmínek pro jejich realizaci. Obvyklé úkony jsou ztěžovány nebo narušovány vnějšími tlaky a podmínkami, např. časovým deficitem, pocitem ohrožení nebo zvýšené výjimečné odpovědnosti apod.⁶

Stres u jedince vyvolává dlouhodobé působení nepatrných nepříjemných situací (drobných zátěží) nebo krátkodobé působení silné, velké zátěže (smrt, trvalý úraz, rozvod, ztráta zaměstnání apod.).

Deprivaci lze považovat za strádání, nedostatečné uspokojování základních potřeb nebo ztrátu něčeho, co organismus potřebuje po dostatečně dlouhou dobu.

Odborná literatura rozeznává různé typy deprivace – např.⁷ *biologickou* (nedostatek potravy, tepla, spánku apod., jež přímo ohrožuje tělesné i duševní zdraví jedince), *motorickou* (nemožnost přiměřeného pohybu), *smyslovou* neboli *sensorickou* (nedostatek žádoucího množství a variability smyslových podnětů), *sociální* (ztráta či omezení sociálních kontaktů) a *citovou*, která je u některých autorů uváděna jako *psychická* (neuspokojení potřeby lásky a jistoty).

Deprivační zkušenost patří (dle M. Vágnerové 1999) k nejzávažnějším zátěžovým vlivům, neboť může nepříznivě ovlivnit psychiku jedince a jeho vývoj.

Problémy dle Čírtkové (2006) představují zátěžové situace, jejichž podstatou jsou zvýšené nároky obsažené v úkolech, které má jedinec řešit. Od jedince je vyžadován vhled do nové, nestandardní situace, pro jejíž řešení nepostačují dosavadní navyklá a vyzkoušená schémata či postupy.

⁶ Čírtková, L., Policejní psychologie. Psychická zátěž. Plzeň. 2006, str. 126.

⁷ Hartl, P., Hartlová, H., Psychologický slovník. Praha, 2004, str. 107 a Zapletal, L. a kol., Základní kategorie a pojmy z předmětů filozofie, právo, psychologie, patologické závislosti a sociologie v rámci výuky studijního oboru Sociální pedagogika, IMS, Brno 2003 str. 75.

1.1.2 Zvládání zátěžových situací

Fungování lidského organismu v zátěžových situacích, stejně jako Selyeho adaptační syndrom, se nejčastěji rozlišuje do třech fází⁸.

V první fázi se mobilizují psychické a fyzické možnosti jedince. Vedle objektivních fyziologických dějů (mobilizace energetických zdrojů organismu zajišťujících připravenost na motorické svalové reakce) dochází k nárůstu psychického napětí, které je u každého jednotlivce různě subjektivně prožíváno. Oba tyto pochody jsou ovlivněny tím, jak jedinec vnímá a hodnotí význam požadavků a tlaků dané situace. Při přecenění subjektivního významu situační stimulace mohou mít emoce negativní vliv na výkon jedince. Škodlivé důsledky může mít i taková energetická mobilizace, po které nenásleduje odpovídající fyzický výkon, případně jiná forma odreagování. Tato první fáze bývá označována jako *fáze aktivizace* (z fyziologického hlediska tzv. alarmová fáze).

V druhé fázi, která plynule navazuje na fázi aktivizace, jsou možnosti adaptace na stres na maximální úrovni. Chování a prožívání jedince může nabývat dvou různých podob v závislosti na míře zvládnutí stresové situace. Pokud se jedinec zaměřuje na zvládnutí psychické zátěže, dochází u něj k postupnému zklidňování a kognitivní procesy se uplatňují v plně rozvinuté, emocemi nenarušené podobě. Druhým případem je jedinec, jehož nadměrně ovlivňují silně prožívané emoce (strach, obavy, odpovědnost apod.). Díky tomu ztrácí schopnost volní seberegulace, v kognitivních procesech u něj převládají bezděčné mimovolní průběhy, myšlenkové operace jsou narušeny a obecné rozumové schopnosti nejsou využity. Jedná se o *fázi zvládnutí, či pokusů o zvládnutí zátěže, tzv. coping* (z fyziologického hlediska tzv. rezistentní fáze).

Poslední fáze může navazovat na fázi zvládnutí zátěže nebo přímo na první fázi aktivizace, pakliže je jedinec náročnou situací traumatizován natolik, že k fázi zvládnutí zátěže nedochází. V této fázi se projeví, zda jedinec náročnou situaci zvládl či nikoliv (psychické selhání). Součástí této fáze označované jako *fáze důsledková* (z fyziologického hlediska tzv. exhaustivní fáze - vyčerpání), jsou i procesy zotavování, které zajišťují návrat jedince do psychické rovnováhy. Subjektivně se tato fáze projevuje pocity vyčerpání a únavy (tzv. distres – ohrožuje organismus), které mohou

⁸ Čírtková, L., Policejní psychologie. Psychická zátěž. Plzeň 2006, str. 127 – 128. Vodáčková, D., Krizová intervence. Krize v životě člověka. Formy krizové pomoci a služeb. str. 360.

být ovšem v případě zvládnutí náročné situace provázeny pocity uspokojení a radosti z výkonu (tzv. eustres – působí kladně, facilitačně).

Dle Vágnerové, M. (2002) lze proces reakce na stres rozčlenit i do více fází následovně:

1. **Fáze uvědomění zátěže**, tj. prožívání a interpretace určité situace jako stresové.
2. **Fáze aktivace psychických obranných reakcí.**
3. **Fáze aktivace fyziologických reakcí.**
4. **Fáze zvládnutí** (copingu), tj. hledání strategií, které by mohly vést ke zmírnění účinků stresu.
5. **Fáze prvních chorobných příznaků.**
6. **Fáze diagnostikování stresem podmíněné poruchy.**

Ve skutečnosti je však toto dělení pouze dalším členěním výše uvedené třífázové kategorizace.

Výše popsané fáze zobrazují tzv. **akutní reakci** jedince na zátěžovou situaci, stres. A. Olejníček (2003) tento stav definuje jako přechodnou poruchu významné závažnosti, která vzniká u člověka bez jakékoliv zjevné psychické poruchy jako odpověď na výjimečný fyzický anebo duševní stres a která obvykle odeznívá do několika hodin nebo dní.

Průběh této reakce na silný stres (zdrucující traumatický zážitek, zahrnující vážné ohrožení pocitu bezpečnosti nebo tělesné integrity člověka nebo jeho blízkých) je ovlivněn především citlivostí jedince a jeho tolerancí k zátěži. Projevuje se např. depresí, zlostí, zoufalstvím či hyperaktivitou. Vyloučit však nelze ani aktuální krizovou reakci, bojovou únavu, krizový stav a psychický šok. U jedince se však může projevit i částečná nebo úplná amnézie na situaci.

Vedle momentálních účinků stresu v podobě akutní reakce může dojít rovněž k dlouhodobému přetrvávajícímu působení závažnějších krizových situací. Ty se navracejí do prožívání jedince i po delší době od momentu působení, přičemž silně ovlivňují jeho chování a prožívání. Pro tento syndrom se používá označení **posttraumatická stresová porucha**. Vzhledem k tomu, že tato porucha je s ohledem na předmět této práce velmi důležitá, je o ní podrobněji pojednáno v samostatném

oddílu 1.1.3.

Olejníček, A. jako další reakce na stres uvádí⁹ **poruchy přizpůsobení**. Vznikají následkem stresové životní události nebo v období adaptace jedince na významnou životní změnu, přičemž obvykle narušují sociální vyváženost jedince a jeho výkon. Projevují se jako stavy subjektivní tísně a emoční poruchy, avšak může dojít i k narušení integrity sociálních vztahů.

Posledním případem reakce na kritické situace je **snížená vulnerabilita vlivem masivní zátěže u osob v normě** (lidé pracující ve státní správě, od nichž se očekává, že se budou chovat ve výkonu svých povolání korektně, s nadhledem, v souladu s etickými kodexy jako profesionálové). Ačkoliv tyto lidé jsou zpravidla emočně stabilní a lze je považovat za dostatečně zralé osobnosti, v důsledku abnormálních krizových situací může dojít i u nich k nepředvídanému jednání či dokonce k selhání.¹⁰

Specifickou reakcí na dlouhodobé působení stresu v souvislosti s pracovním výkonem je tzv. **syndrom vyhoření**, kterému je věnován samostatný oddíl 1.1.4.

Nyní se ještě vrátíme k výše uvedené druhé fázi zvládání stresu, neboli tzv. **coping mechanismu** (z angl. coping – zvládání, schopnost adekvátního vyrovnání se s požadovanými nároky), který zahrnuje nejrůznější formy vyrovnávání se se zátěží. Vyjadřuje tak adaptační kapacitu jedince a jeho schopnost přizpůsobit se změnám. V podstatě lze rozlišit dva základní způsoby zdolávání stresu – **obránné mechanismy** a **strategie zvládání stresu**.

Obranné mechanismy, které člověk používá v zátěžové situaci pro obnovení psychické pohody a rovnováhy, vycházejí zpravidla z jeho minulých zkušeností. Jedinec si zafixuje zejména obranu, která měla v minulosti pozitivní efekt. Dále způsob reakce ovlivňuje i typ temperamentu a řada dalších faktorů, jako např. úroveň inteligence. Projevit se může i socio-kulturní zkušenost, neboť různé společnosti preferují určité obranné strategie.

Obranné reakce vycházejí ze dvou základních mechanismů, kterými jsou **útok** (agrese) a **únik** (defenze).

Útok je aktivní obranou, při níž dochází k rychlé mobilizaci sil. Jedinec při něm může zaútočit přímo na zdroj ohrožení nebo na objekt náhradní, přičemž funkci

⁹ Olejníček, A., Výcvik asertivního jednání. IMS, BonnyPress, 2003, str. 48 – 49.

¹⁰ Podrobněji viz. Olejníček, A. Výcvik asertivního jednání. IMS, BonnyPress, 2003, str. 49.

obraného mechanismu může plnit i autoagresivní jednání. Dochází při něm k rychlé redukci vzniklé tenze. Olejníček (2003) rozlišuje čtyři druhy agresivní formy obrany: 1. přímou agresi, 2. přenesenou agresi, 3. autoagresi a 4. larvovanou, neboli zadržanou agresi. Potlačovaná agrese může vést k tzv. somatizaci, v jejímž důsledku může dojít k psychosomatickému onemocnění. Agrese je neadekvátním chováním.

Únik může být jak obranou pasivní, tak i obranou aktivní. Pokud jedinec nedokáže řešit zátěžovou situaci, nebo se s ní vyrovnat, snaží se uniknout změnou postoje k takové situaci, hledáním podpory, nebo rezignací na uspokojení.

Existuje mnoho forem úniku, např. reálně fyzický útěk (ústup), únik verbální (výmluvy), únik do světa narkotizací sebe sama, suicidální jednání, útěk do nemocnice či oddálení úniku. Aktivní únikové obranné reakce, které probíhají zpravidla bezděčně, jsou např. následující:¹¹

- **Egocentrismus** (zaměření se pouze na své problémy, přání, zájmy a cíle, omezení schopnosti vnímat a chápat problémy druhých).
- **Fantazie** (snaha nahradit nesnesitelné zážitky jinými, jež jsou uspokojující, přestože nejsou reálné).
- **Fixace** (snaha opakovat neúspěšný způsob chování, neschopnost ho na základě zkušeností zlepšit, změnit, zmírnit apod.; zevšeobecňování negativních zkušeností s lidmi).
- **Identifikace** (snaha posílit vlastní hodnoty ztotožněním se s někým, koho lze obdivovat).
- **Izolace** (odstup až ztráta kontaktu s vnějším světem „únikem do neznáma“; spojeno s fantazií).
- **Kompenzace** (snaha vyrovnat pocíťované selhávání v jedné oblasti mimořádným rozvojem v oblasti jiné).
- **Konverze** (vnitřnímu konfliktu, který by jinak vedl k úzkosti, je dán symbolický výraz, např. přenos stresu ze šikany do somatických obtíží).
- **Negativismus** (člověk dělá opak toho, co se žádá, sluší, nebo má rozkázáno).

¹¹ Vágnerová, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Variabilita lidské psychiky. Portál: Praha, 1999.

- **Opačná reagování** (paradoxně zesílený odpor vůči restrikcím a limitacím, pocitu útisku, bezbrannosti apod.).
- **Popření** (jedinec přijímá jen takové informace, které pro něj nejsou ohrožující, únik do zapomnění).
- **Potlačení a vytěsnění** (tendence zbavit se pocitů, pohnutek a myšlenek, které jsou subjektivně nepříjemné a nepřijatelné).
- **Projekce** (promítání vlastních motivů, důvodů jednání, pocitů do druhých osob).
- **Přesun** (emoce, přání, snahy jsou přeneseny z původního objektu na dostupnější náhražku).
- **Racionalizace** (snaha zvládnout zátěžovou situaci jejím zdánlivě logickým přehodnocením, tzn. hledání sociálně schvalovaného vysvětlení pro sociálně neschvalované jednání).
- **Regrese** (únik na vývojově nižší úroveň a způsob chování).
- **Rezignace** (jedinec v důsledku dlouhodobé zátěže předem vzdává uspokojení, jež považuje za nedosažitelné).
- **Sublimace** (kompletní nahrazení některého nedostatku či selhávání v některé oblasti).
- **Substituce** (nahrazení jednoho nedosažitelného uspokojení jiným, jež se jeví jako dostupné).

Je třeba zdůraznit, že obranné techniky a přístupy probíhají jako bezděčné pokusy o zvládnutí zátěžové situace. Jedinec je překrucuje tak, aby se pro něj staly přijatelné a neohrožovaly jeho sebepojetí. Zformovaly se jako tzv. vyrovnání se s náročnými životními situacemi v průběhu celého vývoje jedince.

Druhým způsobem zdolávání stresu jsou tzv. **strategie zvládnání stresu**, které představují uvědomované cesty vyrovnání se se zátěžovou situací. Jedinec se rozhoduje pro určité řešení a osobní postoj k událostem, je tedy aktivní.

Tuto skupinu tvoří nacvičitelné techniky jako např. relaxace, dechová cvičení, sebeovládání, nácvik odolnosti, nácvik koncentrace na úkol, pozitivní sebeinstrukce, psychologická příprava na určité typové situace, zvládnání strachu v nepřehledných situacích atd.

Zvládání stresu a zátěžových situací obecně vedle obranných mechanismů a nacvičitelných technik napomáhá i osvojení si zdravého životního stylu (životospráva, boj s kouřením a drogami, nadváhou, preference sportu, nácvik asertivity atd.).

1.1.3 Posttraumatická stresová porucha

Posttraumatickou stresovou poruchou (dále jen PTSP) je dle Smolíka, P. „Opožděná a protahovaná odpověď na stresovou událost nebo na situaci krátkého nebo dlouhého trvání, která má výjimečně nebezpečný nebo katastrofický charakter a která by pravděpodobně způsobila hluboké rozrušení téměř u kohokoliv“. Typickými projevy jsou epizody opakovaného znovuprožívání traumatu v podobě živých vzpomínek, tzv. flashbacků (zpětných záblesků neboli psychotických reminiscencí – jde o spontánní návraty vidin, somatické příznaky, ztráty hranic vlastního jáství nebo intenzivní emoce). Reminiscence jsou epizodické, trvají krátce (sekundy až hodiny) a dochází k ochromení a emočnímu oploštění, odtažení se od ostatních lidí, netečnost vůči okolí a vyhýbání se činnostem a situacím připomínajícím trauma.¹² Trýznivé zážitky se neodbytně vracejí v představách, myšlenkách či ve snech, ale mohou se projevit i v chování postiženého jedince.

Vágnerová, M. uvádí k PTSP, že vzniká jako prodloužená odezva na traumatizující událost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost, a může nastoupit s určitým zpožděním.¹³ Může se projevit měsíce i roky po události, která ji vyvolala. Někdy má podobu tzv. výroční reakce. Mluvíme pak o opožděné či protahované reakci.

Obecně jde tedy o změny na fyzické, emoční i sociální rovině jedince. PTSP postihuje např. oběti trestného činu, ale často i záchranáře, hasiče a policisty. Mezi hlavní příznaky flashbacků patří znovuprožívání události (noční i denní můry, děsivé sny), vyhýbání se připomínajícím podmětům, vysoká předrážděnost, ztráta perspektiv a iluzí, přetrvávající strach a pocity viny.

Posttraumatická stresová porucha se projevuje dle Vodáčkové, D. a kol. (2002):

- V tendenci k znovuprožívání traumatického obsahu (děsivé sny, opakující se myšlenky a obrazy, pocity a projevy, jakoby událost znovu

¹² Smolík, P. Duševní a behaviorální poruchy. Praha 2002. str. 256.

¹³ Vágnerová, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Variabilita lidské psychiky. Praha 1999.

nastala tzv. flashbaky, v intenzivní úzkosti při setkání s pozůstalými či okolnostmi, které okolnost připomínají).

- V tendenci vyhnout se myšlenkám či pocitům spojeným s traumatem (klient se vyhýbá určitým místům, odmítá aktivity vyvolávající vzpomínky na traumatizující událost, otupělost, patrná je amnézie traumatizující události, pocity oddělení od ostatních lidí, nápadný úbytek zájmu o dříve oblíbené aktivity, neschopnost získávat nové dovednosti a používat v minulosti nabyté dovednosti, neschopnost předjímat pozitivní možnosti a změny v budoucnosti, přetrvávající prožitky depersonalizace a derealizace).
- V přetrvávajících projevech zvýšené dráždivosti (klient je nastražen, jako by mu stále hrozilo ohrožení, je neklidný, neschopen odpočinku, nesoustředěný, neschopen přenášet pozornost z podnětu na podnět, má potíže s usínáním, zvýšená vyčerpávající bdělost, hněv a podrážděnost, zvýšená fyziologická reaktivita - dech, srdeční činnost, tlak - na podněty připomínající traumatizující událost).

Jak již bylo uvedeno, součástí posttraumatické reakce jsou často somatické obtíže, mezi které patří zejména bolesti kosterního svalstva (nohou a zad), hlavy, bolesti trojklanného nervu, bloudivé často mučivé bolesti, potíže zažívacích cest, potíže s dechem, opary, alergie, bolesti v hrudníku, zejména za prsní kostí, nebo bolesti či nepříjemné pocity v pánvi a na pánevním dně, eventuálně gynekologické obtíže. V souvislosti s těmito somatickými obtížemi jsou doprovodem časté únavy, únavové syndromy, které znemožňují postiženému věnovat se běžným činnostem v zaměstnání a v rodině.

1.1.4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (angl. burn-out syndrome) lze řadit mezi krajní případy únavového syndromu. Bývá důsledkem vystavení jedince dlouhodobé pracovní zátěži, a to nejen u tzv. helping professions (pomáhajících profesí), u nichž se projevuje nejčastěji. Syndrom má výrazný vliv na činnost jedince i sociální (pracovní) skupiny.

Psychologický slovník¹⁴ definuje syndrom vyhoření jako ztrátu profesionálního

¹⁴ Hartl, P., Hartlová, H. Psychologický slovník. Portál. Praha. 2004, str. 586.

zájmu, nejčastěji spojenou se ztrátou činnosti a poslání, při níž se projevují pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti, ztráta zájmu o svou práci. Pracovní život se stává stereotypem, rutinou, jedinec ztrácí smysl dalšího sebevzdělávání, osobního i kariérního růstu a snaží se vyvarovat všech problémů a pouze přežít.

Syndrom vyhoření se projevuje tedy jako osobní kolaps, při němž člověk nezvládá svou pracovní situaci psychicky ani fyzicky. Podobně jako u PTSP jej tvoří řada symptomů především v oblasti psychické, částečně i fyzické a sociální. Je to stav vyčerpání, citového stažení, ztráty důvěry v osobní výkonnost. Jedinec zpravidla není schopen prožívat uspokojení a radost z práce.

Jedná se o stav konečný, kterému předchází tzv. stav předchorobí, kdy se jedinec snaží pracovat co nejlépe. Svou práci vykonává nad rámec svých povinností, s maximální precizností a často na úkor svého volného času určeného pro regeneraci a dostatečný odpočinek. Očekává ocenění svého úsilí, ale úspěch za dobře odvedenou práci nepřichází.

Vyhoření je stavem dlouhodobým a ve svém důsledku i velmi nebezpečným, neboť ovlivňuje psychiku člověka (stav srovnatelný s hlubokou depresí). Postižený jedinec může dále negativně ovlivňovat i své spolupracovníky.

Obecně jsou tímto syndromem nejvíce postiženi velmi ambiciózní lidé, kteří jsou doslova posedlí svou prací a kariérou. S ohledem na vykonávanou pracovní činnost jde často o pracovníky pomáhajících profesí, kteří jsou denně vystaveni stresu, komunikují s velkým množstvím lidí, přičemž jejich práce není dostatečně společensky a finančně oceněna. Mezi postiženými se nejčastěji objevují lidé mezi dvaceti až třiceti lety, svobodní a nezadaní, zaměstnaní na místech s velkou odpovědností.

Pro předcházení syndromu vyhoření je důležité vyrovnání se s pracovním stresem. Odborníci doporučují zejména udržovat vyvážený a aktivní osobní život mimo práci, dodržovat pracovní přestávky, dbát na zdravý životní styl a udržovat si pozitivní naladění. V krajních případech je nezbytná i psychoterapeutická péče.

1.2 Policejní stres a jeho zvládnutí

V policejní praxi jsou stres a zátěžové situace natolik časté, že v rámci aplikované psychologie je jim věnována samostatná pozornost. Problematika stresu dokonce v současné policejní psychologii dominuje. Je tomu tak proto, že stres patří

mezi nejčastější příčiny pracovní neschopnosti a předčasného odchodu z aktivní služby.

Zahraniční výzkumy tzv. policejního stresu, při nichž dochází ke zkoumání stresogenních vlivů přítomných v policejní profesi, zpravidla vychází z širšího pojetí stresu. Tento termín označuje jak vnější vlivy (tj. stresory), tak vnitřní reakce organismu na ně.¹⁵

Kromě policistů existují i další profesní skupiny, jako např. hasiči, vojáci, zdravotníci, manažeři, které jsou ohrožovány pracovním stresem. Z toho lze vyvodit, že v různých povoláních existují specifické zdroje zátěže.

Výrazem „policejní stres“ se míní **takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím.** Je tedy normální vnímat tyto situace jako zdroj stresu. Jinak řečeno policejní stres není důsledkem špatného psychologického výběru policistů. Není ani produktem osobnosti (např. změkčilé, přecitlivělé povahy) policisty.

Policejní stres musí být spojován s policistou, který:

- byl vybrán podle moderních výběrových procedur (tj. získal lékařské i psychologické osvědčení),
- je členem relativně „normálního“ oddělení (tj. zjevně dobrá disciplína, jasná diferenciací rolí, otevřené kooperativní vztahy apod.),
- se během služby ocitl v situaci, která některými svými parametry překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti, narušuje emocionální stabilitu a ve které jsou tudíž příznaky stresu častým a zákonitým jevem.

Čírtková, L. (2006) uvádí, že v současné době se policejní psychologové věnují zejména posledně jmenovanému znaku. Snaží se identifikovat a popsat konkrétní situace, při nichž obvykle dochází u jednajících policistů ke vzniku stresu. K relativně nejvíce prozkoumaným patří:

- použití střelné zbraně proti člověku (tzv. *post-shooting trauma*),
- nasazení zásahové jednotky v nepřehledné situaci včetně dramatického vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí (*posttraumatická stresová porucha*),
- situace ohrožující život a zdraví jednajících policistů a

¹⁵ Čírtková, L. Policejní psychologie. Psychická zátěž. Plzeň, 2006, str. 126.

- některé mimořádné situace, ve kterých dochází ke kontaktu se smrtí, např. při vyšetřování násilné trestné činnosti, při smrtelném zranění kolegy, sebevraždy policisty, atd.

Z vlastní zkušenosti bych tento výčet ještě doplnil o situace, při nichž pořádkové jednotky zasahují v souladu se zákonem proti agresivnímu davu, ale veřejnost se z různých sociálních důvodů přikloní na stranu agresorů, tzn. neoprávněně kritizuje zasahující policisty a nepřehledné situace, při nichž je zapotřebí vysoké míry improvizace, která se rovněž projevuje při zásazích pořádkových jednotek.

Za základní způsoby zvládnání policejního stresu lze pokládat obranné mechanismy a strategie zvládnání stresu. Obecné zásady zdolávání stresových situací v terénu zahrnují:

- relaxační cvičení a sebeovládání,
- nácvik koncentrace na policejní úkol,
- zvládnání strachu a pocitu nejistoty v nepřehledných situacích,
- mentální přípravu (co všechno může nastat a jak se v různých variantách děje správně zachovat),
- pozitivní sebeinstrukce (např. jsem na situaci připraven a zvládnu ji),
- psychologickou přípravu na určité typové situace (jednání s agresorem, jednání s duševně narušeným, jednání s obětí či poškozeným, vyjednávání, zákroky v rodinných krizích, silniční kontroly aj.).¹⁶

Postižený policista je po prožití silně stresující události v hluboké nejistotě a vzrůstají u něj pochybnosti, případně i pocity viny. Mnohdy musí jednat v časové tísní a možná ve vysoce nebezpečné situaci, a proto se zpětně sám sebe ptá, zda jednal správně, nebo měl jednat jiným způsobem. Přemýšlí, jak se jeho kolegové a nadřízení budou chovat, do jaké pozice se postaví v případě nepříliš jasných událostí. Jakékoliv i ty nejmenší signály a náznaky si vysvětluje negativně, stává se citlivějším. Měl by si všimnout vlastních pocitů a reakcí, zvláště těch negativních (izolace, vyhýbání se sociálním kontaktům aj.).

¹⁶ Čírtková, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, str. 309.

1.3 Krizové a zátěžové situace z pohledu sociální pedagogiky

Jak již bylo uvedeno v úvodu této kapitoly, na krizové a zátěžové situace lze pohlížet různě. Výše nastíněný psychologický pohled, zaměřený primárně na osobnost jedince, jeho prožívání a chování, však mnohokrát naznačil, že krizové situace mají také svůj sociální a tedy i sociálně pedagogický rozměr.

Psycholožka D. Vodáčková (2002) mluví o krizi jako o „životní situaci“, čímž se velmi přibližuje například sociálně pedagogickému pojetí krizové situace uváděnému B. Krausem. Ten ji vymezuje jako životní sociální situaci vyostřenou v relativně krátkém čase, kterou (na rozdíl od náročné životní situace) již není jedinec schopen sám překonat a vnitřní či vnější zátěž zvládnout pomocí vlastní strategie¹⁷.

Řada lidí, kteří se ocitnou v krizové situaci, se neobráťí na odborníky z oboru psychologie, neboť už na to nemají dostatek sil nebo jim v tom brání jiné, zpravidla spíše subjektivně pociťované důvody. A právě zde může nalézt své uplatnění sociální pedagogika neboli osoba se sociálně pedagogickým vzděláním, která může jedinci pomoci s výběrem a aplikací nejvhodnějších technik, jak krizi zvládnout.

Ještě větší potenciál pak má sociální pedagogika v souvislosti s preventivním působením, neboť právě příprava na zvládání krizových situací významně zvyšuje připravenost jedinců a jejich odolnost vůči zátěži.

1.4 Dílčí závěr

Jednotlivé zátěžové situace mohou mít různý subjektivní význam, některé jedinec úspěšně zvládá, jiné přispívají ke vzniku psychických případně psychosomatických poruch. Patogenní význam má především nadměrný stres, nebo dlouho trvající deprivace. Na zátěžové situace odpovídá člověk obrannými reakcemi, které buď vycházejí z tendence k úniku, nebo jsou formou útoku.

V případě, že se člověk ocitne v krizi, může si zvolit z více způsobů, jak se s tím vyrovnat. Existují přirozené vyrovnávací (coping) strategie, svépomoc, kontakt s rodinou, přáteli, laická a odborná pomoc. Kromě běžných psychologických forem pomoci, s nimiž se blíže seznámíme v další části práce, se může uplatnit i pomoc sociálně pedagogická. Teoretická část první kapitoly rovněž pojednala o různých způsobech zvládání zátěžových situací, posttraumatické stresové poruše, policejním stresu a krizových a zátěžových situacích z pohledu sociálně pedagogického.

¹⁷ Kraus, B. Základy sociální pedagogiky. Portál, Praha, 2008, str. 142.

2. kapitola

2.1 Speciální jednotky Policie ČR

Speciální policejní jednotky, jejichž úkolem je bojovat proti mimořádně nebezpečným projevům trestné činnosti, byly v posledních třiceti letech zřízeny v řadě vyspělých demokratických států. Po roce 1989 byly moderní speciální policejní jednotky vytvořeny i v ČR.

Definice speciálních jednotek je značně problematická, nicméně v nejširším slova smyslu lze do této množiny zahrnout jednotky, jež splňují určitá kritéria¹⁸:

- **nekonvenčnost** (používání nestandardních metod, postupů a vybavení)
- **elitnost** (tvořeny vybranými jedinci s vyšší psychickou a fyzickou odolností)
- **schopnost rychlé reakce** (souvisí s jejich stálou či částečnou pohotovostí, ale např. i s připraveností výzbroje a výstroje).

S ohledem na účel této práce jsem si vybral tři speciální jednotky PČR - Útvar rychlého nasazení policejního prezidia, Zásahovou jednotku Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy a Speciální pořádkovou jednotku Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy. Jako jednu z příloh přikládám organizační schéma se začleněním těchto speciálních jednotek v rámci Policie ČR, resp. v rámci pražského ředitelství.

2.1.1 Útvar rychlého nasazení policejního prezidia Policie ČR

Útvar rychlého nasazení policejního prezidia Policie ČR (dále jen ÚRNA) je specifickým policejním útvarem určeným zejména pro boj proti terorismu. Působí na celém území České republiky.

O vysílání ÚRNA rozhoduje policejní prezident, kterému je útvar přímo podřízen, se souhlasem ministra vnitra. O nasazení útvaru rozhoduje velitel oprávněný nařídít provedení zákroku pod jednotným velením. V souladu s vymezenou působností provádí útvar služební zákroky proti teroristům, únoscům osob a dopravních prostředků,

¹⁸ Brzybohatý, M. Speciální jednotky jako součást demokratického bezpečnostního systému. In. Bezpečnostní teorie a praxe. Sborník Policejní akademie ČR 2000. 1. vyd. Praha: Vydavatelství PA ČR, 2000, str. 341.

nebezpečným pachatelům organizované trestné činnosti a pachatelům zvláště závažných úmyslných trestných činů, zejména při jejich zadržení.

Jednotka vznikla v roce 1981 v rámci tehdejšího Sboru národní bezpečnosti, jako reakce na vlnu terorismu a únosů letadel ve světě i u nás. Do roku 1989 byla v rámci několika reorganizací administrativně zařazena pod různými součástmi SNB. Po roce 1989 nastala nová etapa jejího rozvoje, kdy se pojetím výcviku a svým zaměřením postupně zařadila mezi obdobné speciální jednotky v Evropě.

Útvar je rozdělen do tří sekcí:

- a) rychlého nasazení: tři zásahové skupiny (specialisté, pyrotechnici), výcviková skupina;
- b) speciálních služeb: odstřelovači, spojaři, dokumentaristé, vyjednaváči, řidiči;
- c) administrativně/logistická: sekretariát, právník, personální, organizační a materiálová skupina.

Výcvik útvaru je zaměřen tak, aby splnil požadavky vycházející ze základních úkolů jednotky v oblasti boje proti terorismu, poskytování služeb pro Útvar pro odhalování organizovaného zločinu a Národní protidrogovou centrálu (NPC), zejména při zatýkání nebezpečných pachatelů. Jádrem výcviku jsou taktické postupy zásahů na letadlo, budovy, vlaky, autobusy a metro. Součástí výcviku jsou i postupy při zadržení pachatelů, ochraně důležitých osob a ozbrojených doprovodech.

Základní druhy výcviku - služební přípravy:

- takticko-speciální příprava: budova, letadlo, automobil, autobus aj.
- střelecká příprava
- práce ve výškách
- tělesná příprava (sebeobrana, obecná tělesná příprava)

Podpůrné přípravy: spojovací příprava, výsadková příprava, topografická příprava, zdravotní příprava, obsluha speciální techniky, psychologická příprava, proškolení služebních předpisů a norem, základní ženijní příprava, speciální ženijní příprava, příprava odstřelovačů, příprava potápěčů, příprava řidičů.

Vysokým nárokům kladeným na příslušníky ÚRNa přirozeně odpovídají i vysoké požadavky na uchazeče o službu v této speciální jednotce.

Základní předpoklady:

- minimální věk 23 let
- 5 let služby u policie nebo vysokoškolské vzdělání
- minimálně středoškolské vzdělání
- dobrý zdravotní stav a fyzická kondice
- řidičský průkaz skupiny „B“
- plavec.

Výběrové řízení:

Fáze I.

Komplexní lékařské vyšetření

- provedené ZÚSS MV ČR
- zaměřené na schopnost zvládat nadměrnou fyzickou zátěž

Psychologické vyšetření

- testová baterie v trvání 6-8 hodin
- odolnost vůči stresu
- adaptabilita a schopnost týmové práce

Test tělesné zdatnosti

- běh 100 m
- běh 5000 m
- kliky - max. počet za 1 minutu
- shyby na hrazdě - max. počet
- sedy-lehy - max. počet za 2 minuty
- plavání 400 m
- šplh na laně 5 m
- překážková dráha - 2 kola/4 minuty.

Fáze II.

Šestidenní testy odolnosti

Cíl: Hlubková prověrka fyzického a psychického stavu uchazečů

- chování v náročných podmínkách únavy a vyčerpání
- fyzická a psychická odolnost vůči dlouhodobému stresu
- rozhodování v kritických situacích
- motivace a odhodlání.

Obsah:

- orientační pochody se zátěží
- úkoly zaměřené na vytrvalost, speciální dovednosti, sílu a manuální zručnost
- částečná spánková deprivace jako další stresový faktor
- všechny pochody a cvičení jsou prováděny pod lékařskou kontrolou.

Fáze III.

- Pohovor
- Osobní pohovor s uchazečem před výběrovou komisí ředitele ÚRN s cílem prověřit si jeho motivaci pro službu v ÚRN. Pohovor probíhá na základě předchozího prostudování personálních materiálů a výsledků testů.
- Rozhodnutí ředitele ÚRN.



Pracovní a slavnostní verze znaku ÚRNA, staženo z interních stránek PČR.

2.1.2 Zásahová jednotka Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy

Zásahová jednotka (ZJ) Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy zahájila svou činnost 1. listopadu 1990, kdy byly zřejmé první známky vysokého nárůstu kriminality a závažné trestné činnosti. Zvýšila se i brutalita pachatelů a bylo tak na místě zřídit u policie specializovaný útvar určený k zásahu proti agresivním, nebezpečným nebo ozbrojeným pachatelům.

V době zřízení měla ZJ 35 mužů. Postupně se početní stav zvyšoval, ale již na základě výběrového řízení. Skupina začínala v prostorách Pohotovostní motorizované jednotky v pražských Ďáblicích. Do roku 1994, kdy pod krajskými správami začaly vznikat další zásahové jednotky, byla tato jednotka vedle ÚRNA jedinou jednotkou schopnou zasáhnout proti nebezpečnému pachateli. Během svého vývoje změnila tato speciální jednotka několikrát svůj název. Z původního Rota zásahu proti nebezpečnému pachateli (RZPNP), přes Rota zásahu (ROZA), zásahovou jednotku PMJ v roce 1996, Zásahovou jednotku Odboru pořádkové a železniční policie až po současný název Zásahová jednotka Krajského ředitelství policie hl.m. Prahy.

Její začátky byly stejně jako u jiných, nově vznikajících jednotek náročné. Scházela odpovídající výstroj a výzbroj srovnatelná s vybavením obdobných útvarů v zahraničí. K výcviku chyběly modelové situace a běžné taktické postupy. Ostatně taktika zákroku proti nebezpečnému pachateli nebyla tehdy na požadované úrovni.

Postupně však byly vytvořeny týmy a policisté se naučili zasahovat proti nebezpečným pachatelům, vstupovat do objektů a zastavovat vozidla s ozbrojeným pachatelem. Zdokonalili se v sebeobraně a používání donucovacích prostředků.

V současné době se příslušníkem ZJ může stát pouze policista, který úspěšně projde výběrovým řízením, které se skládá z osobního pohovoru, náročného psychologického vyšetření a fyzických testů.

Základní předpoklady:

- minimální věk 23 let
- 5 let služby u základního útvaru policie nebo vysokoškolské vzdělání
- minimálně středoškolské vzdělání
- dobrý zdravotní stav a fyzická kondice
- řidičský průkaz skupiny „B“
- plavec
- cílevědomost, rozvážnost
- schopnost týmové práce

Výběrové řízení:

Fáze I.

Komplexní lékařské vyšetření

- provedené ZÚSS MV ČR (zdravotnický ústav speciálních služeb MV)
- zaměřené na schopnost zvládat nadměrnou fyzickou zátěž

Psychologické vyšetření

- testová baterie v trvání 6-8 hodin
- odolnost vůči stresu
- adaptabilita a schopnost týmové práce

Test tělesné zdatnosti

- běh 100 m
- běh 3000 m
- kliky - max. počet za 1 minutu
- shyby na hrazdě - max. počet
- sedy-lehy - max. počet za 2 minuty
- plavání 200 m
- překážková dráha - 2 kola/4 minuty

Test střelecké přípravy

Fáze II.

Prověрка fyzického a psychického stavu uchazečů

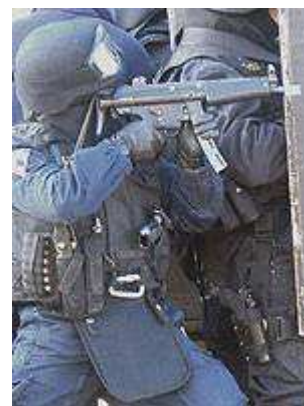
- chování v náročných podmínkách únavy a vyčerpání
- fyzická a psychická odolnost vůči dlouhodobému stresu
- rozhodování v kritických situacích
- motivace a odhodlání

Obsah:

- orientační pochody se zátěží
- úkoly zaměřené na vytrvalost, speciální dovednosti, sílu a manuální zručnost
- částečná spánková deprivace jako další stresový faktor
- všechny pochody a cvičení jsou prováděny pod lékařskou kontrolou

Fáze III.

- osobní pohovor s uchazečem před výběrovou komisí vedoucího ZJ KŘ PČR s cílem prověřit si jeho motivaci pro službu u ZJ. Pohovor probíhá na základě předchozího prostudování personálních materiálů a výsledků testů.
- doporučení vedoucího ZJ KŘ PČR a rozhodnutí ředitele s personální pravomocí (ředitel KŘ PČR hl. města Prahy).



Po úspěšném splnění kritérií pro přijetí a absolvování výběrového řízení nastupuje policista na základní tzv. zkušební funkce jednotky, kde začíná jeho výcvik, školení a každodenní trénink odolnosti a dovedností. Zde se mj. zjišťuje, jaká je jeho adaptabilita a schopnost týmové práce, která je nezbytná pro všechny speciální jednotky.

V každé skupině ZJ jsou specialisté, mezi kterými je třeba zmínit následující:

- a) pyrotechnik, který má znalosti a dovednosti nástražných výbušných systémů a jejich zneškodnění, má na starosti munici, zásahové výbušky, dýmovnice, slzotvorné prostředky, střelivo do vrhačů atd.;
- b) odstřelovač, jehož hlavním úkolem je zajistit bezpečnost zásahové skupiny při zákroku. Musí být schopen na velkou vzdálenost jedním výstřelem eliminovat pachatele;
- c) vyjednávač, disponuje zkušenostmi a znalostmi ve vyjednávání v různých krizových situacích a je využíván k minimalizaci použití násilného střetu jednotky s podezřelým pachatelem.

Jednotka plní úkoly při zadržení nebezpečných pachatelů organizované trestné činnosti a pachatelů zvláště závažných úmyslných trestných činů. Je povolávána do akcí směřujících k ochraně veřejného pořádku, při živelních pohromách, katastrofách a velkých dopravních nehodách aj. Spolupodílí se na eskortách osob vězněných a vazebně zadržovaných, u nichž je předpoklad, že se pokusí o útěk nebo hrozí možnost pokusu jejich osvobození. Zajišťují také v součinnosti se SPJ ochranu převozů cenin, zbraní a munice a jsou součástí integrovaného záchranného systému hl. m. Prahy a při demonstracích či fotbalových utkáních.

O nasazení Zásahové jednotky rozhoduje ředitel Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy a jeho pověření zástupci nebo operační důstojník operačního střediska. Jednotka zasahuje na požádání a ve spolupráci s kriminální policií pražského ředitelství a kriminální policií Obvodních ředitelství. Po dohodě také zasahuje i v jednotlivých krajích ČR. Na těchto krajích jsou zřízeny obdobné zásahové jednotky, ale tyto zákroky mimo územní působnost jsou zejména z důvodu maximálního utajení.

Od doby, kdy byla ZJ založena, provedla nespočet zákroků proti nebezpečným a ozbrojeným pachatelům závažné trestné činnosti, od loupeží a vydírání přes vraždy až po trestnou činnost související s výrobou a distribucí drog. Díky kvalitnímu výcviku

nebyl žádný policista ZJ nikdy vážně zraněn. Na rozdíl od pachatelů, kteří při zadržení kladli aktivní odpor. Někteří z nich dokonce na následky střelného poranění zemřeli.

Znak ZJ je nošen zejména v bojovém, černobílém provedení, obdobně jako u jiných jednotek na pravém rukávu kombinézy.



Slavnostní verze znaku ZJ, (výše fotografie příslušníka ZJ), vše staženo z interních stránek PČR.

2.1.3 Speciální pořádková jednotka Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy

Speciální pořádkové jednotky jsou policejní jednotky určené pro řešení incidentů, jejichž obsahem jsou zvláště nebezpečné formy hromadného násilí a narušení veřejného pořádku. Činnost těchto jednotek je zaměřena především na nácvik a realizaci akcí pod jednotným velením, kontrolu davu, pátrací akce, používání donucovacích prostředků atd.¹⁹ Tímto typem speciální policejní jednotky je i Speciální pořádková jednotka (SPJ) Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

V ČR potřeba zřízení speciálních policejních pořádkových jednotek, které by splňovaly výše uvedená kritéria speciální policejní jednotky, vyvstala taktéž po roce 1989, kdy stávající policejní síly nebyly dostatečně připravené ke zvládnutí nově vzniklé bezpečnostní situace. V reakci na tuto situaci bylo v roce 1992 vydáno Nařízení Ministerstva vnitra č. 28 ze dne 9. dubna 1992 o stálých pořádkových jednotkách Policie ČR, jímž byly vytvořeny podmínky pro vznik speciálních útvarů policie po vzoru jiných evropských demokratických států.

Jako první byla již v roce 1992 zřízena Stálá pořádková jednotka se sídlem v Ostravě o počtu 130 policistů²⁰, s působností zejména pro moravský region. V květnu

¹⁹ Brzybohatý, M. Speciální jednotky jako součást demokratického bezpečnostního systému. In. Bezpečnostní teorie a praxe. Sborník Policejní akademie ČR 2000. 1. vyd. Praha: Vydavatelství PA ČR, 2000, str. 341 - 342.

²⁰ Gregor, M. Vystoupení na semináři „Úloha policie a dalších subjektů při hromadných narušeních veřejného pořádku“. In. Sborník ze semináře. 1. vyd. Praha: Vydavatelství PA ČR, 2000, str. 13.

1995 byla rozkazem policejního prezidenta založena Stálá pořádková jednotka s místem dislokace v hlavním městě Praze v počtu 150 policistů²¹. Vzhledem k událostem při tzv. Global street party v květnu roku 1998 byly jednotlivé oddělení Stálé pořádkové jednotky rozšířeny ze 2 na 4 a u každého z těchto oddělení se zvýšil počet policistů, kteří byli z rozkazu policejního prezidenta naveleni nebo po vlastní žádosti přeloženi k útvaru.²² V roce 2003 byl jejich počet rozšířen na 507²³ policistů a název pozměněn na stávající Speciální pořádkovou jednotku²⁴.

V současné době je SPJ rozdělena na čtyři stejně velká oddělení, která se ve službě pravidelně v intervalu čtyř dnů střídají, čímž je zajištěn nepřetržitý výkon služby. Ve službě jsou vždy současně dvě oddělení, z nichž jedno zajišťuje výkon služby ve dne a druhé v noci. V případě potřeby nadstandardních bezpečnostních opatření, například při souběhu více rizikových akcí současně, jsou do služby povoláni policisté všech oddělení.

Každé oddělení je dále rozděleno na družstva, z nichž každé má svoji specifickou funkci. Rozlišují se zásahové (operační) družstvo, eskortní družstvo, zajišťovací družstvo, řidiči a dokumentační skupina.

²¹ Gregor, M. Vystoupení na semináři „Úloha policie a dalších subjektů při hrom. narušeních veřejného pořádku“. In. Sborník ze semináře. 1. vyd. Praha: Vydavatelství PA ČR, 2000, str. 13.

Internet http://www.mvcr.cz/2003/aktualit/2005/0609pha_police.html uvádí počet 160 policistů.

²² Statut SPJ byl vydán závazným pokynem policejního prezidenta v roce 1999.

²³ Pro porovnání tohoto počtu lze uvést, že celkem je u Policie ČR ve služebním poměru cca 47 tisíc tabulkových míst, z nichž zhruba osmnáct tisíc vykonává službu pořádkové policie. V současné době je podstav cca 5300 policistů.

²⁴ http://www.mvcr.cz/2003/aktualit/2005/0609pha_police.html, staženo 26. 2. 2006

Základní druhy výcviku - služební přípravy:

- taktická příprava: budovy, automobily, autobusy, zákroky pod jednotným velením proti agresivnímu davu aj.
- střelecká příprava (brokovnice Fabarm SDASS, Taser, vrhač slzotvorných prostředků Heckler&Koch GP69, Heckler&Koch MP5 ve verzi A5, Steyr AUG, značkovací munice včetně FX Simunition)
- speciální školení a kurzy (zdravotnické, škola smyku Polygon, hasič specialista, kurs motorové pily, vůdce malých plavidel aj.)
- tělesná příprava (sebeobrana, donucovací prostředky, základní tělesná příprava)
- obsluha speciální techniky (příprava řidičů, vodní stříkače, obrněná vozidla různých typů)
- proškolení právních norem i interních předpisů

Vysokým nárokům kladeným na příslušníky SPJ odpovídají i vysoké požadavky na uchazeče o službu v této speciální jednotce.

Základní předpoklady:

- minimální věk 23 let
- 5 let služby na základním útvaru policie nebo vysokoškolské vzdělání
- minimálně středoškolské vzdělání
- dobrý zdravotní stav a fyzická kondice
- řidičský průkaz sk. „B“ vč. oprávnění k řízení služ. dopravních prostředků,
- plavec
- uživatelská znalost práce na PC.

Výběrové řízení a jeho podmínky:

Fáze I.

Komplexní lékařské vyšetření s výsledkem zdravotní způsobilosti A1

- provedené ZÚSS MV ČR
- zaměřené na schopnost zvládat nadměrnou fyzickou zátěž

Psychologické vyšetření (využíváno před účinností zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů)

- testová baterie v trvání 6-8 hodin
- odolnost vůči stresu
- adaptabilita a schopnost týmové práce

Test tělesné zdatnosti

- člunkový běh 4x 10m
- běh 1000 m v limitu
- klíky - max. počet za 2 minuty
- shyby na hrazdě - max. počet
- celomotorický test - max. počet za 2 minuty
- plavání 100 m

Fáze II.

- předložení životopisu s dosavadní praxí
- umožnění nahlédnutí do personálního spisu policisty
- osobní pohovor s uchazečem před výběrovou komisí s cílem prověřit si jeho motivaci pro službu u SPJ. Pohovor probíhá na základě předchozího prostudování personálních materiálů.
- rozhodnutí ředitele s personální pravomocí.

SPJ působí převážně na území hlavního města Prahy, kde je dislokována, ale vyžaduje-li to bezpečnostní situace, působí i na jiných místech České republiky. Je bojovým útvarem, který působí pod jednotným velením.

Jejím hlavním úkolem je ochrana bezpečnosti osob a majetku a spolupůsobení při zajišťování veřejného pořádku. V případech mimořádných událostí, živelných pohrom, katastrof a průmyslových havárií, které svým rozsahem a charakterem vyžadují nasazení specializovaných sil a prostředků, plní SPJ i další úkoly Policie ČR. V běžných podmínkách může být SPJ použita k posílení přímého výkonu služby pořádkové policie, a to zejména v místě největšího výskytu trestné činnosti nebo v místech narušení veřejného pořádku, ale pouze při současném zabezpečení její akceschopnosti. Mezi dlouhodobá bezpečnostní opatření, která SPJ zajišťuje, patří ostraha budovy Rádia Svobodná Evropa/Rádia Svoboda a budovy Radnice židovské obce.



Ilustrační fotografie příslušníků SPJ, staženo z interních stránek PČR.

Při plnění svých úkolů spolupracuje SPJ i s ostatními složkami policie, jako jsou Obvodní ředitelství PČR Praha I.-IV., Oddělení služební kynologie, jízdní policie, Služba cizinecké a pohraniční policie, Služba kriminální policie a vyšetřování, NPC, Odbor pro odhalování závažné organizované kriminality (OOZOK), Útvar pro odhalování organizovaného zločinu (ÚOOZ), dříve Finanční policie (nyní ÚOKFK), ale také ZJ a ÚRN a v neposlední řadě pořádkové jednotky okresních ředitelství

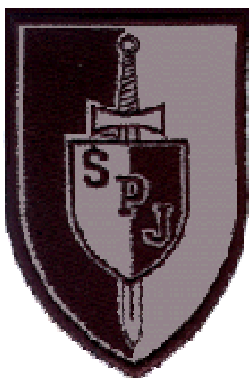
a krajských správ.

Kromě policejních složek spolupracuje SPJ například s Městským soudem pro Prahu 4 při rizikových soudních přelíčeních, kdy zabezpečuje veřejný pořádek v budově soudu a bezpečnost osob u hlavních líčení zúčastněných. Vybraní policisté spolupracují s bankovními ústavy při převozu cenin, a dále jednotka spolupracuje s mimorezortními organizacemi při zajišťování bezpečnosti při sportovních akcích a účastní se i kulturních a společenských akcí s ukázkami činnosti Policie ČR a Armády ČR, apod. V současné době se klade stále větší důraz na využívání SPJ při pátracích akcích na území hlavního města Prahy a ve středočeském kraji.

Plnění úkolů příslušníků SPJ, jak již bylo uvedeno výše, je podmíněno speciálním výcvikem, který je zaměřen na fyzickou a psychickou odolnost policistů, policejní taktiku a velitelskou činnost.

SPJ je nejen z hlediska úrovně výcviku, ale i materiální vybaveností, srovnatelná s obdobnými útvary kdekoliv na světě. Aby mohla řádně plnit své zvláštní úkoly, je vybavena speciální výstrojí, výzbrojí a technikou, která je odlišná od vybavení základních útvarů policie. Použití speciálního vybavení, o němž rozhoduje služební funkcionář před konkrétní akcí, je jedním z faktorů, které ovlivňují volbu vhodné taktiky prováděného služebního zákroku.²⁵

Speciální pořádková jednotka má jako většina speciálních jednotek i svůj znak, který tvoří štít s mečem. Meč značí bojovou jednotku, štít symbolizuje ochranu, barevné (černobílé) provedení označuje výkon služby ve dne v noci. Písmena označují název útvaru, tedy Speciální pořádková jednotka.



Pracovní verze znaku SPJe staženo z interních stránek PČR.

²⁵<http://www.policie.cz/clanek/sprava-hl-m-prahy-o-nas-krajske-reditelstvi-policie-hlavniho-mesta-prahy.aspx#SPJ> staženo dne 16. 2. 2009

2.2 Typické krizové situace v podmínkách činnosti speciálních polic. jednotek

Práce policistů sloužících na speciálních policejních útvech je primárně výkonem policejní profese, který je už tak v porovnání s některými běžnými povoláními spjat s vyšší mírou psychické zátěže.

V první řadě to způsobuje každodenní osobní kontakt policistů s veřejností, který je neodmyslitelně spjat se vznikem řady konfliktů, které musí policisté řešit. Psychologové vytyčili tři základní skupiny zdrojů konfliktů v policejní činnosti²⁶:

- 1) zdroje obecně vyplývající z role policisty (tzv. funkcionální), která je spjata s některými obecně konfliktogenními prvky:
 - moment výkonné moci;
 - sociální stereotyp o policii jako zdroji nepříjemností;
 - moment frustrace vyvolávané policejním jednáním;
 - psychologický efekt ozbrojení policisty;
 - psychologický efekt policejního stejnokroje.
- 2) zdroje vyplývající z osobnosti a jednání policisty (tzv. individuální)
- 3) zdroje konfliktů vyplývající z osobnosti a jednání občana.

Sekundárně je psychická zátěž spojena s některými méně častými situacemi policejní praxe, jako jsou zásahy proti ozbrojenému nebezpečnému pachateli, vyjednávání s osobou zamýšlející spáchat sebevraždu, vlastní ohrožení života, použití střelné zbraně, zranění či usmrcení osoby, smrt dítěte, extrémní mrtvoly (znetvořené, rozřezané části těl aj.), zajetí či rukojemnictví, zákroky proti agresivnímu davu a jiné mimořádné události.

Vzhledem k tomu, že u speciálních policejních útvarů dochází k prolínání mnoha činností a jejich příslušníci se mnohem častěji dostávají do těchto exponovanějších situací, je reálné, že se každý jejich příslušník dříve či později setká se závažnou stresovou situací. Proto zde některé typické zátěžové situace, kterým věnuje pozornost i policejní psychologie, podrobněji rozebereme.

První situací, při které se u každého policisty objeví akutní reakce různé intenzity, je **použití služební zbraně a zranění či usmrcení osoby**.

²⁶ Čírtková, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, str. 275 – 276.

Čírtková, L. (2006) uvádí, že výzkumy potvrdily dlouhodobě neformálně známé obavy policistů z rozhodnutí o použití zbraně. Toto rozhodnutí je pro většinu policistů skutečně náročnou situací s převládající tendencí k nejistotě ohledně oprávněnosti použít zbraň. Zmiňuje se o tom, jak si policisté v dané situaci nebyli schopni vzpomenout na zákonné důvody oprávněného použití zbraně. Velmi náročné byly incidenty, kdy je pachatel neohrožoval střelnou zbraní, ale pouze nožem nebo jiným sečným či bodným předmětem. Ve hře jsou také psychologické fenomény, jako je tzv. **post-shooting trauma**. I v případě nepoužití zbraně a nezranění útočníka dochází k tak silným emocím, které později vedou k tomu, že je policista pasivní i v další nebezpečné situaci a ohrožuje tak nejen svou bezpečnost při zákroku.

V těchto případech by za všech okolností mělo dojít k profesionální psychologické pomoci a maximální péči o policistu. Při použití zbraně může bez následné péče dojít k trvalým stresovým poruchám.

Psychologové rozlišují pět základních fází reakce po použití služební zbraně:

1. **Popření, pocit izolace** – trvá krátkou dobu, policista nechce věřit tomu, co se stalo, a hledá důvody, proč se tak stalo.
2. **Agrese, vztek, rozladěnost** – taktéž se projevuje po velmi krátkou dobu, jedná se o blíže nespecifikovanou zlost někdy obrácenou i proti sobě samému s nastupujícími výčitkami.
3. **Smlouvání** – přání, aby se věc nestala, nastupují obavy z následných reakcí (reakce nadřízených, vyšetřování inspekcí MV, trestní stíhání a odsouzení soudem k nepodmíněnému trestu odnětí svobody).
4. **Deprese** – tato fáze trvá delší dobu a z různých důvodů se může po čase vracet ve vzpomínkách.
5. **Integrace skutečnosti** – přijetí události do života člověka, smíření a poučení se z ní.

Hlavní symptomy se projeví během několika prvních minut po stresujícím prožitku a odezní během dvou až tří dnů. U odolnějších jedinců může mizet i během intervalu několika hodin. Jsou ovšem i takové prožitky, které přetrvávají i několik týdnů až měsíců a člověku se mohou vracet v tzv. „výročních vzpomínkách“. Za základní symptomy lze považovat:

1. pocity fyzické a psychické otupělosti, ztráta zájmu o běžné činnosti a záliby, izolace od ostatních lidí a blízkých, stav podobný šoku, postižený problémy tají a snaží se hovořit o tom, že je vše pořádku a bez

problémů,

2. pocit silného osamění a izolace, nikdo mu nerozumí, nechápe jeho stav, nechápe, co všechno musel prožít,
3. opakované znovuprožívání traumatu ve vzpomínkách a snech,
4. pocit viny je často prožíván i v případě oprávněného použití služebních zbraní proti pachateli trestné činnosti, u některých policistů se projevuje pocit viny za to, že přežili, zatímco druzí (pachatel, kolega) zemřeli,
5. strach, fobie, úzkosti, deprese, poruchy spánku, ztráta schopnosti koncentrace pozornosti, postižený je nadměrně ostražitý, zvýšeně dráždivý, agresivní,
6. ztráta zájmu o práci, obdobné pocitům při syndromu vyhoření,
7. u části policistů narůstá konzumace alkoholu nebo jiných návykových látek, kterými se snaží vyrovnat se závažnou stresovou situací či vzpomínkou,
8. přehodnocování vlastního hodnotového systému, životních cílů a postavení, často dochází k podávání žádostí o ukončení služebního poměru, rozvodům v rodinách aj.

Dalším typickým příkladem závažné stresové události je **ohrožení plynoucí ze zajetí či rukojemnictví**. Celosvětové statistiky uvádí, že rukojmí berou především delikventi a teroristé, kteří se rekrutují z řad asociálních či psychopatických osobností, duševně nemocných, fanatiků a běžných zločinců. Cílem bývá většinou možnost vydírat státní instituce a zajistit si tak splnění svých požadavků. V běžné policejní praxi jde především o psychopaty a zločince a k zákroku proti těmto osobám jsou speciálně cvičeny právě zásahové jednotky. V případě teroristů a zvláště nebezpečných ozbrojených pachatelů je z rozhodnutí policejního prezidenta připraven k zákroku nejelitnější útvar v naší zemi, ÚRNá.

Cílem agresorů beroucích rukojmí je v policejní praxi zejména propuštění z vězení, volný odchod, dopravní prostředek, cesta za hranice s finančním obnosem.

Doporučení pro chování, které umožňuje přežít jako rukojmí, jsou propracována zejména speciálními útvary USA (USA 1991).²⁷ V příloze č. 1 jsou uvedeny základní doporučení pro výše uvedené chování.

²⁷ Lukeš, V. Ohrožení plynoucí ze zajetí či rukojemnictví. Skupina psychologických služeb JČ kraje. Články.

Shrneme-li nejdůležitější body, které by si rukojmí měl pamatovat:

- a) smířte se se svou situací,
- b) zachovávejte klid,
- c) zachovávejte si ostražitost,
- d) jednejte lidsky,
- e) mějte víru.

Mezi další typické situace, s nimiž se setkávají zejména příslušníci speciálních policejních jednotek, patří **zákroky pod jednotným velením, kdy se občané staví na stranu protiprávně vystupujících osob**. K těmto situacím dochází v současné době relativně často, zejména při zákrocích proti příslušníkům extrémní pravice či levice. V posledních letech se jednalo například o zákroky a následné reakce veřejnosti a médií při pořádání tzv. CzechTekků, nebo o události při a po zákrocích v městské části Litvínova – Janov (podzim 2008), kde interkulturní konflikty způsobují vysoké sociální napětí.

Krizových situací je však mnohem více. Může k nim dojít např. při komunikaci s duševně narušenou osobou, s osobou pod vlivem návykových látek nebo během řešení domácího násilí. Silně stresující může být pro některé policisty i událost s nadměrným zájmem médií nebo jejich přítomnost u soudu. Mezi vysoce stresující a zároveň velmi důležitou lze zařadit komunikaci policistů s postiženými, oběťmi trestných činů, zejména dětmi a mládeží, u kterých může vést jakákoliv nevhodná komunikace k dalšímu poškození, tzv. sekundární viktimizaci. Kritickou událostí je zkrátka jakákoli událost, která má příliš silný dopad na jedince, což je zpravidla velmi subjektivní.

2.3 Faktory zvládnání krizových a zátěž. situací u příslušníků spec. polic. jednotek

Lidé se v krizových a zátěžových situacích chovají různě a různě se také vyrovnávají s jejich následky. Podmiňuje to řada okolností, které budeme v této práci označovat jako „faktory zvládnání krizových a zátěžových situací“. Tyto faktory lze dále rozdělit podle toho, zda přímo souvisejí s osobností jedince, tzn. **faktory subjektivní**, nebo zda vyplývají z jeho okolí, tedy **faktory objektivní**.

Obecné faktory zvládnání krizových a zátěžových situací se přirozeně vztahují i na policisty.

2.3.1 Subjektivní faktory zvládnání krizových a zátěžových situací

K Policii ČR, a zvláště pak ke speciálním policejním jednotkám, jsou vybíráni lidé, kteří jsou odolnější vůči zátěžovým situacím. V této souvislosti se zkoumají především faktory, které vycházejí z osobnosti a psychické stránky jedince.

Spektrum subjektivních faktorů zvládnání krizových a zátěžových situací však není homogenní. Můžeme jej dále rozlišit na faktory, které jsou vrozené, a faktory, které jsou spjaté s procesem socializace jedince.

Mezi *vrozené faktory* lze zařadit následující:

- **Věk** – význam tohoto faktoru je patrný ze skutečnosti, že zatímco k PČR jsou přijímáni zájemci starší 18ti let, všechny speciální policejní jednotky mají stanovenou věkovou hranici pro přijetí minimálně 23 let. Z vlastní zkušenosti však musím konstatovat, že osobnostní zralost jedince a jeho připravenost zvládat stres nelze posuzovat jen podle věku, ale společně s dalšími faktory.
- **Pohlaví** – ačkoliv v obecné rovině nelze určit, zda stres a krize lépe zvládají muži či ženy, s ohledem na téma této práce je tento faktor důležitý. Přestože mezi výběrovými kritérii není pohlaví rozhodující, sama povaha práce u speciálních policejních jednotek a nároky kladené na jejich příslušníky ukazují, že se jedná především o mužskou profesi. Vybrané ženy, které tvoří u těchto speciálních útvarů jen velmi nepatrné procento, však zpravidla zvládají krizové situace stejně dobře jako muži.
- **Temperament** - zátěži a stresu se člověk přizpůsobuje a jinak se s nimi vyrovnává podle temperamentu své osobnosti (melancholik, flegmatik, choleric či sangvinik) a celkové psychické lability či stability. Význam tohoto faktoru je patrný především z toho, že policisté, kteří již před přijetím k PČR musí projít psychologickým vyšetřením, při výběrovém řízení ke speciálním policejním jednotkám podstupují další psychologická vyšetření.
- **Zdravotní stav a fyzická kondice** – význam tohoto faktoru při zvládnání krizových situací příslušníky speciálních policejních jednotek demonstrovuje požadavek na lékařské vyšetření zaměřené na schopnost zvládat nadměrnou fyzickou zátěž (viz přijímací řízení k ÚRNA). Kromě celkového zdravotního stavu a fyzické kondice je nutno vždy přihlížet i k aktuálnímu stavu jedince, neboť např. při přecházení nemoci či v době rekonvalescence se může odolnost vůči stresu podstatně snížit.

2.3.2 Objektivní faktory zvládání krizových a zátěžových situací

Mezi *faktory spjaté s procesem socializace jedince* lze zařadit následující:

- **Dosažené obecné vzdělání** – tento faktor nepovažuji sám o sobě za příliš důležitý, přestože příslušníkem speciální policejní jednotky se může stát pouze osoba středoškolsky vzdělaná. Kromě inteligenčních a vzdělanostních předpokladů však i zde lze nalézt určitý vztah ke zvládání krizových situací, neboť se domnívám, že dosažení středoškolského vzdělání, případně dokonce vysokoškolského, vypovídá o určité schopnosti zvládat stres (např. stres spojený se zkouškami, apod.).
- **Praxe** – zatímco v obecné rovině by bylo možné mluvit obecně o životních zkušenostech, v souvislosti se speciálními policejními jednotkami je významným faktorem právě předchozí praxe u PČR. Její důležitost lze opět demonstrovat na výběrovém kritériu minimální 5leté praxe (viz požadavek pro všechny výše vedené jednotky).
- **Adaptabilita a schopnost týmové práce** – zatímco v obecné rovině se tento faktor může zdát bezvýznamným, při pojednání o příslušnících speciálních policejních jednotek má velmi významnou roli. Přestože schopnost týmové práce může být ovlivněna i určitými vrozenými predispozicemi (introvertní či extrovertní osobnost), domnívám se, že významným způsobem se tato schopnost utváří v procesu socializace jedince.
- **Prostředí a podmínky k práci** – v souvislosti se získanými zkušenostmi mají nemalý vliv na zvládání krizových situací také podmínky pro výkon služby a prostředí, ve kterém policisté získávají základní dovednosti, a které nemalou měrou přispívají k jejich psychické pohodě. Jednotlivci procházejí profesní přípravou, která je při reálném zákroku a subjektivně vnímané krizové situaci učí, jak správně postupovat a jak reagovat na nezvyklé a pro běžného člověka nepředstavitelné události a situace.

2.4 Dílčí závěr

V druhé kapitole jsem se zabýval popisem vybraných speciálních útvarů Policie ČR (ÚRN, ZJ a SPJ), podmínkami výběru policistů k těmto jednotkám, které mají významný vliv na následné zvládnutí zátěžových situací, a základními typy krizových a zátěžových situací. Vzhledem k individualitě každého policisty a jeho odolnosti nejsou zmíněny veškeré zátěžové situace.

Vzhledem k tomu, že každý policista vnímá a zvládá výše popsané situace jinak, popsala druhá část této kapitoly některé osobnostní faktory, které to mohou ovlivnit. Z praktického hlediska byly rozděleny na subjektivní a objektivní faktory.

3. kapitola

Prevence a intervence

Skutečnost, že při službě u speciálních policejních jednotek policisté mohou čelit různým krizovým situacím, si očividně uvědomují i odpovědní policejní funkcionáři. Je to patrné z některých opatření přijatých v posledních letech, která mají za cíl zmírnit negativní dopady krizových situací na policisty. Část těchto opatření lze považovat za preventivní, tzn. že mají pomoci zvyšovat psychickou odolnost policistů a připravit je na zvládání krizových situací. Jiná opatření lze označit jako intervenční, neboť mají za cíl poskytovat policistům péči při závažném stresovém zážitku. Ve skutečnosti však nemusí být jednotlivá opatření takto striktně odlišena a mohou v sobě integrovat obě funkce.

3.1 Prevence

Zaměříme-li se na prevenci rozvoje posttraumatické stresové poruchy u policistů, můžeme za určitou výhru považovat samotný fakt, že byl překonán mýtus o tom, že „*správný policista nesmí projevit slabost a pohnutí ani v situacích, které jinak každým normální člověkem silně otřesou...!*“. Naopak, dnes se počítá s tím, že i policisté mohou v mimořádných situacích vykazovat psychické a somatické symptomy akutní stresové reakce, neboť je to běžná lidská reakce na nenormální situaci.²⁸

Nejvýznamnějším preventivním opatřením je existence systému poskytování posttraumatické intervenční péče (PIP) příslušníkům PČR, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů, jež byl zaveden v roce 2001. Přestože tento systém uvádím jako hlavní preventivní opatření, dokazující pozornost, jakou této problematice věnuje PČR, již z jeho názvu vyplývá, že v praxi působí spíše ex post, tedy jako krizová intervence. Proto o něm bude podrobněji pojednáno v kapitole 3.2.

Aby však systém PIP mohl plnit svoji úlohu, musí mu předcházet proškolení a poučení příslušníků speciálních policejních jednotek o existenci závažných stresových situací a jejich možných následcích, tzn. o existenci posttraumatické stresové poruchy a jejích symptomech. Současně je důležité seznámit se se systémem samotným. K tomu může docházet již prostřednictvím školních policejních středisek, kde mohou být

²⁸ Časopis Policista č. 12/2003.

součástí výuky semináře o nabídce psychologických služeb pro nově nastupující policisty, nebo v rámci kursů další odborné přípravy pro již sloužící policisty.

Kromě řadových policistů je nezbytné proškolit i jejich velitele, neboť jsou to především oni, kdo by si měl všimnout u svých podřízených nestandardního chování. Na nich také záleží, zda dokážou svým podřízeným správně ozřejmit přínos krizové intervence, aby nezůstala jen formálním gestem. U speciálních útvarů dochází k setkání nejen s týmem PIP, ale také s jejich psychology. I když nejde o jev častý, lze jej považovat za významný a nabízená pomoc ze strany psychologů konkrétním policistům, kteří byli přítomni sebevraždám upálením, zastřelením, použili služební zbraň apod., je nedocenitelná.

Za účelem větší informovanosti o nabízené pomoci byla v minulých letech vytištěna řada informačních materiálů a brožur, které informovaly o zřízení jednotlivých týmů PIP, o způsobu, jakým lze jejich služeb využívat, včetně nezbytných kontaktních údajů.

Preventivně působí v druhé řadě i důsledná taktická příprava na některé náročnější zákroky (je to patrné z přípravy viz výše). Její součástí může být i nácvik chování v některých situacích jako je vyjednávání se sebevrahem, aj. S cílem připravit policisty na zvládání krizových situací bylo v posledních letech vydáno také několik publikací. Jako příklad lze zmínit příručku „Komunikace v krizových situacích pro policisty služby pořádkové policie“²⁹.

3.1.1 Antikonfliktní týmy Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy

Antikonfliktní týmy (AKT) lze považovat za novou formu preventivního působení Policie ČR k předcházení protiprávnímu jednání při akcích s účastí většího počtu osob spojených s riziky narušení veřejného pořádku. V souvislosti s bezpečnostními opatřeními (B. O.) od konce 90. let minulého století, mezi které lze zařadit různé B. O. Global street party, Local street party, B. O. „1. MÁJ“, B. O. CzechTekk v Mlýnci v roce 2005 apod., se začalo hovořit o nutnosti specializovat vybrané policisty pro komunikaci v krizových situacích s větším počtem osob. Cílem bylo specializovat jednotlivce z řad policie pro předcházení zákrokům pořádkových

²⁹ Černý, P. Komunikace v krizových situacích pro policisty služby pořádkové policie. Tiskárna MV: Praha 2007.

jednotek, za předpokladu dodržování zákonů ČR, a předcházet tak střetům těchto skupin s policií během zákroku.

Antikonfliktní týmy jsou dnes nasazovány do policejních opatření, kde lze očekávat potřebu komunikace mezi občany a nasazenými policisty nebo mezi různými skupinami občanů. Tam, kde je potřeba zásadním a transparentním postojem působit na veřejnost a objasnit základní klidový postoj policie a její zákonné povinnosti, a tam, kde lze negativní skupinové dynamické procesy prolomit předáváním informací. AKT se snaží mírnit zvýšené emoce a odpor skupin osob, kdy by zákrok policie mohl vést k nepochopení její činnosti v řadách veřejnosti, upozorňují účastníky na právní stav akce či shromáždění a na případná jednání, jež mohou přerůst v protiprávní činnost.

Členové AKT se orientují na skupiny účastníků akcí nebo shromáždění, na místní obyvatelstvo, diváky a na zástupce sdělovacích prostředků. Vysvětlují jim smysl a účel příslušných policejních opatření a v případě potřeby diskutují s občany i o blízkých oblastech problémů. Účastníky akce nebo shromáždění upozorňují na zákonné povinnosti policie v případě páchání protiprávního jednání. Činnost řídí příslušný člen řídicího týmu, který před nasazením AKT jejich členy podrobně seznámí s právním stavem a bezpečnostními riziky akce či shromáždění, s cílem policejního opatření a se všemi skutečnostmi, které mohou mít vliv na jejich činnost. V případě neúčinnosti nasazení AKT, jejich napadení či vysokému počtu agresivních osob a současně hrubému porušování zákonů jejich činnost končí, stahují se do bezpečného prostoru a nastupuje represe a zákrok ze strany Speciální pořádkové jednotky.

Týmy působí zejména při davových nepokojích, řeší extrémní situace, při shromáždění extremistických skupin, povolených i nepovolených shromážděních občanů, rizikových hudebních produkcích, při vyklízení obsazených domů (squatů), sportovních akcích, kde hrozí střety fanoušků, živelných pohromách (činnosti na uzavěrách, při evakuacích, sběrných střediscích aj.).

Zájemci o práci u AKT musí mít velmi dobrou fyzickou a duševní kondici, musí být emočně vyzrálí, pohotoví, s variabilním myšlením. Musí být schopni vyrovnat se s dvojnáznými situacemi a nejistotou, umět vzbuzovat důvěru a naslouchat druhým. Velmi důležitá je schopnost komunikace s lidmi různého postavení a vzdělání. V celém rozsahu pak musí být schopni uplatnit v praxi přirozenou inteligenci. V současné době jsou AKT zřízeny na každém krajském ředitelství PČR.

3.2 Krizová intervence

Traumatizující situace působí na psychiku postiženého policisty extrémním prožitkem a je nezbytné mu pomoci zabránit rozvinutí posttraumatické zátěžové reakce.

Neodezní-li symptomy hlubokého duševního otřesu do několika týdnů a dlouhodobě přetrvávají myšlenky a představy postiženého policisty, může dojít k posttraumatické zátěžové reakci odpovídající nemoci. Tito lidé svůj život často rozlišují na život „před“ a život „po“ události, která změnila jejich život. Projevují existenční nejistotu a zpochybňují své dosavadní přesvědčení o „normálnosti“, „pořádku“ či „kontrole“. V této situaci by neměli být ponecháni o samotě sami sobě. Jsou-li příznaky včas rozpoznány, může vhodná odborná pomoc zabránit chronickému průběhu obtíží. Proto se v této souvislosti mluví o nezbytnosti poskytnutí tzv. krizové intervence.

Pojmem **krizová intervence** (z angl. crisis intervention) se obecně označuje psychoterapeutická pomoc poskytovaná v krizových situacích³⁰. Může se jednat o předávkování drogou, sebevražedný pokus, těžký manželský konflikt, nápor náhlé deprese, ale stejně tak i o některou z krizových situací, s nimiž se mohou setkat příslušníci speciálních policejních jednotek.

Krizovou intervenci zpravidla poskytují specializovaní odborníci buď při osobním kontaktu nebo telefonicky³¹. Cílem je zjistit aktuální krizový stav, zeslabit intenzitu krize a zklidnit postiženého po traumatizující události. Mezi dlouhodobé cíle patří funkční obnovení psychického stavu na úroveň před traumatizující událostí a krizovým stavem.

U PČR byly ještě před několika lety požadavky na pomoc při prožití různých traumatických zážitků v souvislosti s výkonem služby řešeny pouze v rámci psychologických pracovišť. V důsledku zvýšené sebevražednosti policistů byl v roce 2001 zřízen jako prevence rozvoje posttraumatické stresové poruchy u policistů systém posttraumatické intervenční péče, a tak mají dnes policisté možnost obrátit se s žádostí o pomoc na tým speciálně vyškolených odborníků.

³⁰ Hartl, P., Hartlová, H. Psychologický slovník. Portál. Praha, 2004, str. 239.

³¹ Nejčastěji dochází k anonymní pomoci prostřednictvím různých linek důvěry.

3.2.1 Posttraumatické intervenční týmy

Jak již bylo uvedeno výše, činnost posttraumatických intervenčních týmů je součástí systému poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům PČR a je upravena závazným pokynem policejního prezidenta č. 129/2001 Sb. V těchto týmech jsou mimo erudovaných psychologů také zkušení policisté, odborníci rezortu MV a duchovní, kteří prochází pravidelně speciálním výcvikem a školením, respektují etické normy a zásadu důvěrnosti sdělení.

U PČR³² v současné době pracuje celkem devět týmů posttraumatické intervenční péče dle jednotlivých krajských správ. V souvislosti s účinností nového zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který od 1.1.2009 zřizuje u PČR další krajské správy, by se měl zvýšit i počet jednotlivých týmů PIP.

Policista má právo si vybrat k poskytnutí intervence kteréhokoliv člena týmu ze všech krajů. Může jej kontaktovat osobně, telefonicky nebo přes řídicí a operační středisko. Jednou z hlavních výhod PIP je skutečnost, že poradenské služby jsou bezplatné.

Členové týmu posttraumatické intervenční péče pomáhají policistům, kteří prožili traumatickou událost. Jedná se zejména o situace jako použití střelné zbraně, smrt kolegy, braní rukojmí, akce na záchranu rukojmí, sebevražda, pokus o sebevraždu, pronásledování nebezpečného pachatele, zákroky proti agresivním skupinám, pohled na usmrcení osob či jiná těžká zranění u dopravních nehod, výslech silně traumatizované oběti nebo vlastní zranění při zákroku (viz typické krizové situace v oddílu 2.2).

Posttraumatický intervenční tým poskytuje bezodkladnou primární pomoc a v případě potřeby dle závažnosti případu i následnou pomoc v delším časovém horizontu. Pomoc je v nabídkách intervenčních pracovišť často vykonávána nepřetržitě a existuje i možnost dlouhodobé péče. Vzhledem k tomu, že krizová událost může poznamenat i profesionální či osobní život policisty, nabízí týmy PIP poškozenému policistovi i setkání s rodinnými příslušníky, kolegy či nadřízeným.

Týmy PIP poskytují péči na žádost postiženého policisty nebo na žádost jeho přímého vedoucího nebo vyššího nadřízeného.

³² Posttraumatické intervenční týmy jsou obdobně zavedeny u ostatních bezpečnostních a ozbrojených sborů v rámci integrovaného záchranného systému.

3.2.2 Linka pomoci v krizi (974 834 688)

Vedle týmů PIP mohou policisté v případě potřeby využívat i resortní linku důvěry, tzv. *Linku pomoci v krizi*³³, která je součástí systému PIP. Její provoz byl zahájen 14.11.2002.

Vedle policistů je tato linka určena i hasičům a občanským zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru (HZS), ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku však může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí.

Velkou výhodou linky je její nepřetržitý dvacetičtyřhodinový provoz a oboustranná anonymita. Do dubna roku 2005 byla zajišťována týmem 43 dobrovolníků a od té doby je tvořena pětičlenným týmem stálých pracovníků.

Každoročně je zpracovávána výroční zpráva linky, která statisticky vyhodnocuje uskutečněné hovory (viz příloha č. 2).

3.2.3 Psycholog útvaru

Jedním z prvních odborníků, který může policistovi speciální policejní jednotky pomoci bezprostředně po prožití krizové situace, je psycholog útvaru. Vzhledem ke své specifčnosti a množství krizových a zátěžových situací při výkonu služby a zákrocích pod jednotným velením mají dnes ÚRNA, ZJ i SPJ své vlastní psychology. Ti se podílejí již na výběru příslušníků a jejich proškolení – při přípravě na zvládání krizových situací. Výjimku tvoří útvar SPJ, jehož psycholog je dlouhodobě nepřítomen, a tak s ohledem na účinnost nového zákona č. 361/2003 Sb., podle kterého již není nezbytné provádění psychologických testů při výběru policistů, klesá psychická odolnost některých policistů.

Právě z těchto důvodů je jeden z nejdůležitějších způsobů, jak postiženému pomoci, *okamžitý rozhovor*, který se provede několik málo hodin po závažné události, převeden na nadřízené policistů. Tito nadřízení ovšem nemají takové znalosti psychologie a pomoci, jaké by byly nezbytné, a nejsou ani dostatečně proškolení v pomoci po krizových a zátěžových situacích.

Po krizové situaci, po níž je policista unaven (např. po noční službě)

³³ Zřízena rozkazem policejního prezidenta č. 162/2002, který ve své příloze obsahuje Statut linky.

a traumatizující událost se stala v ranních hodinách, je vhodnější jej nechat odpočinout a rozhovor provést až po dostatečném spánku policisty. V případě události v průběhu služby (např. použití zbraně) je trendem dle nejnovějších pokynů policistu okamžitě vystřídat ze služby, nechat jej odpočinout a dát mu čas na relaxaci a dostatečný prostor před administrativou a zpracováním potřebných záznamů.

3.2.4 Nadřízení a kolegové

Jak již bylo zmíněno výše, příslušníci speciálních policejních jednotek jsou často vystaveni nenormálním situacím, které působí na jejich psychiku extrémním prožitkem. To by si měli uvědomovat i jejich nadřízení a v případě krizových situací být připraveni svým podřízeným pomoci.

Právě nadřízený je totiž často první, kdo může postiženému policistovi významně pomoci, například tím, že mu poskytne určitou ochranu. Zejména se jedná o šetrný přístup bezprostředně po události. Nadřízený by si měl promluvit s policistou, aniž by mu kladl otázky k bližším okolnostem události, které by mohly působit příliš zvědavě. Z tohoto rozhovoru si může učinit osobní obrázek o psychickém stavu policisty, informovat ho o stávajících možnostech pomoci a projednat s ním další postup. V této souvislosti se také doporučuje neodstavovat postiženého policistu od řešení případu. Nepostradatelná je ve všech uvedených případech lidskost, pochopení nadřízeného a jeho umění jednat s lidmi.

Kromě nadřízeného poskytují často postiženému policistovi pomoc i jeho nejbližší kolegové, kterým se může svěřit se svými pocity a potížemi, a kteří mu mohou projevit pochopení pro jeho situaci. Důležitá je v tomto ohledu zejména jejich připravenost a snaha jej vyslechnout.

Tento přístup kolegů může být velmi efektivní právě u speciálních policejních jednotek, kde je týmová práce nezbytností. Kolegové jsou všímavější a mají pochopení pro ostatní. Postiženému často pomáhá vcítění jeho kolegů do jeho situace. Měli by se chovat tak, jak by si přáli, aby se ve stejném či obdobném případě chovali kolegové k nim.

3.2.5 Rodina a přátelé

Ve velmi těžké situaci se mohou nacházet i členové rodiny postiženého policisty, zejména jeho partner, který může být extrémním prožitkem do značné míry také zasažen (např. při zranění policisty). Děním kolem postiženého partnera může být otřesen a cítit velkou nejistotu.

I přesto by se měl snažit vytvořit příznivou domácí atmosféru a být otevřený komunikaci, reagovat s pochopením, pomáhat svému partnerovi vyrovnat se s traumatizující událostí. Měl by naslouchat, stát při svém partnerovi a důvěřovat mu, ponechat mu čas ke vzpamatování. Pokud postižený nechce o traumatu hovořit a uchyluje se do ústraní, nemusí jít o odmítnutí pomoci ze strany partnera.

Vzhledem k tomu, že poskytnout takovou oporu nemusí být pro partnera a nejbližší rodinu postiženého policisty jednoduché, je jim otevřená i pomoc specialistů postintervenční péče (viz 3.2.1 a 3.2.2).

3.3 Metody CISM

Při krizové intervenci u PČR se využívá zejména tzv. metod „Critical Incident Stress Management“ (CISM), což je model zacházení se stresem v kritických situacích. Jde o proces orientovaný na prevenci, který má povahu diskuse, podpory, strukturovaného setkání a vzdělávání (informování) ohledně stresu.³⁴

V rámci CISM se rozlišují následující opatření:

- 1) školení a vzdělávání (více viz kapitola 3.1)
- 2) individuální krizová intervence
- 3) demobilizace
- 4) debriefing
- 5) defusing
- 6) podpora rodiny, organizace, popř. následná péče (více viz kapitola 3.2)

3.3.1 Individuální krizová intervence

Krize má již z principu u každého jedince individuální charakter. Každý jedinec vnímá krizi jinak a pro každého znamená něco jiného. D. Vodáčková (2002) uvádí mezi

³⁴ Appel-Schumacher, T.: Zacházení se stresem v kritických situacích. Základní kurs, Praha, 2003.

základními body a principy krizové intervence:

- a) individuální charakter krize
- b) krizový stav je časově omezený a v případě neřešení problému nabývá na intenzitě
- c) těžištěm práce krizové intervence je řešení problému
- d) mezi hlavní cíle krizové intervence patří posílení klientových kompetencí k samostatnému zvládnutí krize a jeho začlenění do běžného života s co nejmenším poškozením
- e) eklectičita krizové intervence – šitá na míru jednotlivci a konkrétní situaci
- f) krizová intervence by měla díky charakteru zaujímat celý prostor bio-psycho-sociálně-duchovní
- g) neméně důležité je zázemí týmu pro krizové pracovníky
- h) krizový pracovník by měl být oporou klientovi a pomoci mu ve vyrovnání a v přehlednosti jeho situace.

Individuální krizovou intervenci lze poskytnout přímo na místě traumatické události a to těmito způsoby:

- redukci stimulace (bezprostředních smyslových vjemů postižených policistů),
- akceptaci krize (policistům se nechává prostor k vyjádření, vylíčení události, jejich citů a pocitů),
- korekci nesprávně hodnocených reakcí policistů (tyto reakce jsou normální a pochopitelné),
- vysvětlení stresu a stresových reakcí a postupným znovuzavedením do pracovních činností.

Později lze s jednotlivcem v závislosti na modelu a době také pracovat na defusingu nebo debriefingu (viz níže).

3.3.2 Demobilizace

Demobilizace se využívá v případě katastrof velkého rozsahu pro profesní skupiny a krizové štáby. Cílem je dodat jasné a strukturované informace o možných symptomech, zvládnání stresu, doporučení ohledně dodržování životosprávy aj. Je třeba účastníky akce maximálně udržet na úrovni tzv. automatického pilota, aby mohli efektivně plnit likvidační práce. Demobilizace trvá přibližně 10 minut, přičemž následuje 20 minut relaxace spojené s občerstvením.³⁵

³⁵ Vymětal, Š., Vedoucí oddělení psychologie a sociologie odboru personálního MV ČR (intranet PČR)

3.3.3 Debriefing

Debriefing je strukturovaný rozhovor, využívající potenciálu skupiny. Obecnou podstatou debriefingu je dát dohromady skupinu lidí, kteří prošli identickou (příp. ve stejném čase a při jednom zásahu) traumatizující událostí a přimět je k tomu, aby své zkušenosti sdíleli, mluvili o svých reakcích a přinutit je, aby tyto reakce považovali za reakce přirozené na nenormální situaci.

Provádí se teprve tehdy, když kognitivní mechanismy pro zvládnání fungují (mezi 1. dnem a 4 týdny po ukončení události, zpravidla 6 – 10 dní po události). Vede jej pouze erudovaný psycholog/lékař s dostatečnou přípravou v technice. Závazné je spolupůsobení „peers“ (např. vyškoleného policisty, hasiče, zdravotníka aj.). Počet účastníků je 4 – 20. Počet členů týmu je 3 – 4 (leader, co-leader, peers). Prostorové rozmístění při debriefingu je sezení v kruhu. Debriefingu se účastní pouze potenciálně traumatizovaní lidé. Skupiny bývají pokud možno homogenní. Nikdy se neprovádí pod časovým tlakem a navazuje na něj neformální posezení.

Mezi základní pravidla debriefingu patří: účastníky sezení jsou pouze ti, kteří se přímo účastnili akce, striktní důvěrnost – každý hovoří jen za sebe, nikdo nesmí být nucen k tomu, aby hovořil, žádné pořizování záznamů, nikdo nesmí opouštět místnost, hodnosti a funkce jednotlivců zde nemají význam, nesmí být kritizovány osoby nebo činnosti, žádné přestávky, mobilní telefony, jídlo, či jiné prostředky, které by mohly rušit sezení.

Debriefing lze rozdělovat na jednotlivé fáze:

- 1. fáze – **úvod** – představení týmu, uspořádání sezení, motivace účastníků, stanovení pravidel, očekávání, zdůraznění důvěrnosti informací aj.
- 2. fáze – **fakta** – (kognitivní úroveň) – po řadě říká každý své jméno, funkci, kde a jak se dověděl o události, co viděl, slyšel, dělal, cítil, jak reagoval aj.
- 3. fáze – **myšlenky** – (přechod z kognitivní do emocionální úrovně) – po řadě každý říká, jaké myšlenky mu během nasazení šly hlavou, co bylo první myšlenkou atd.
- 4. fáze – **reakce** – (emocionální úroveň) – otevřená, nikoli po řadě říkají, co byla pro ně nejhorší zkušenost, kterou sekvenci události by z paměti nejraději vymazali.
- 5. fáze – **symptomy** – (přechod z emocionální úrovně do kognitivní) – nikoli po řadě říkají, jaké reakce nebo změny během nasazení nebo po něm na sobě

zjistili.

- 6. fáze – **informace** – (kognitivní úroveň) – zabývá se hlavními stresovými projevy a učí způsoby, jak s nimi zacházet a zvládat je, pokrývá hlavní techniky vypořádání se se stresem.
- 7. fáze – **opětovné začlenění** – (re-entry) – příprava na ukončení debriefingu, diskuse o následných službách, závěrečné shrnutí, cíle, plány, perspektivy.

Z praxe vyplývá, že 2/3 postižených osob se s traumatickou situací dovedou vypořádat samy. Asi u 1/3 osob je vyrovnání s hrůznými zážitky problematické a existuje zde reálné nebezpečí rozvoje posttraumatické stresové poruchy. Z podstaty profese policisty vyplývá zvýšené vystavení náročným životním a traumatickým situacím, proto za nutnou součást péče o lidské zdroje v této oblasti považujeme systém posttraumatické intervenční péče.³⁶

3.3.4 Defusing

Defusing se využívá pro malé události nebo tam, kde se debriefing bude dělat později (např. u velkých událostí, kde nelze debriefing z provozních důvodů udělat ihned). Defusing je vlastně zkrácenou formou výše popisovaného debriefingu. Cílová skupina je malá, složená z lidí, kteří společně prožili událost (5-10 lidí), homogenost skupiny je třeba zachovat. V tomto počtu odpovídá počet policistů jednotlivým týmům speciálních policejních jednotek. Nejvhodnější doba po události odpovídá 3 – 8 hodinám, maximálně 18 hodin a defusing se dělá bezprostředně po návratu z nasazení, dříve, než dotyčný opustí služebnu, dokud zřetelně převládají jejich emocionální reakce. Defusing realizují zejména školení členové týmu postintervenční péče (lépe ve dvou, v praxi obvykle jen jeden). Nemusí jej provádět psycholog, bývá často úkolem velitele zákroku, který by měl vytvořit atmosféru podpory a pohody týmu. Defusing by měl posílit cítění týmu, při rozhovoru se nekritizuje a často probíhá spontánně. Provádí se v bezpečném prostředí chráněné klidné místnosti okolo stolu, bez časového nátlaku, ale ne déle než 20 – 30 minut (max. délka 45 minut). Je důležité vyloučit záměnu situace s vyšetřováním.

Po úvodním slovu, ve kterém dochází k představení, upozornění na maximální

³⁶ Vymětal, Š. Vedoucí oddělení psychologie a sociologie odboru personálního MV ČR. Posttraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje posttraumatické stresové poruchy u policistů. Publikováno v měsíčníku časopisu Policista č. 12/2003.

důvěrnost rozhovoru, následuje explorace, kdy dochází k vylíčení situace („Co se stalo“). Účastníci vyjádří to, co pociťovali během události a co cítí a jak uvažují nyní. Následující je fáze informací, kdy jsou shrnuty vylíčené události, to, že se jedná o běžné reakce lidí v nenormální situaci, jsou dána doporučení, jak se chovat, je nabídnuta další pomoc atd. Zamýšlený efekt: nebude třeba žádné dodatečné péče, eventuálně potřeba dodatečné péče bude konkretizována. Kontraindikací je skutečnost, že zásah trval příliš dlouho. Cílem defusingu je zklidnění, rychlé snížení intenzity reakcí na stres.³⁷

3.4 Dílčí závěr

Třetí kapitola se zabývá důležitou otázkou prevence a krizové intervence. V části pojednávající o prevenci jsou popsány tzv. Antikonfliktní týmy Policie ČR, které se z důvodu prevence vzniku konfliktů nasazují v místech, kde by mohlo dojít ke střetu několika skupin, případně mezi skupinami demonstrantů a jednotkami Policie ČR. Těchto situací využívali v dřívějších dobách zejména provokatéři, kteří se snažili rozdmýchávat nepokoje a vyvolávat rvačky v ulicích měst.

Dále je pojednáno o krizové intervenci, s důrazem na postintervenční týmy policie, linku pomoci v krizi a nejčastěji využívané způsoby pomoci, která se policistům dostává. Tu představuje pomoc od psychologů jednotlivých útvarů, nadřízených služebních funkcionářů a kolegů policistů a samozřejmě také od nejbližších rodinných příslušníků a přátel. Právě na poslední dvě jmenované skupiny se postižení policisté při hledání pomoci obracejí ve většině případů nejčastěji.

V závěrečné části této kapitoly jsou krátce přiblíženy profesionální metody tzv. „Critical Incident Stress Management“, což je model zacházení se stresem v kritických situacích užívaný u PČR.

³⁷ Vymětal, Š., Vedoucí oddělení psychologie a sociologie odboru personálního MV ČR (intranet PČR).

4. kapitola

4.1 Vyhodnocení průzkumu mezi příslušníky speciálních policejních jednotek

Z vlastních zkušeností získaných během 11leté služby u speciální policejní jednotky vím, že její příslušníci se do krizových situací dostávají poměrně často. Také jsem si všiml, že jednotliví kolegové reagují v určitých situacích různě. Proto jsem praktickou část svého průzkumu zaměřil primárně na zjištění, jaké situace mí kolegové vnímají jako krizové a jaké faktory u nich ovlivňují zvládání těchto krizí.

Dále jsem při vytyčování cíle této práce vycházel z toho, že ačkoliv existuje řada preventivních a intervenčních opatření, která mohou využívat policisté speciálních policejních jednotek v souvislosti s krizovými situacemi (viz kapitola 3), jsou dle mého názoru využívány minimálně. Proto jsem druhou část průzkumu zaměřil na zjištění, zda příslušníci speciálních policejních jednotek o nabízených možnostech pomoci vůbec vědí, jak často je využívají, případně z jakých důvodů ne.

Snahou policistů, jejich nadřízených, psychologů a různých dobrovolných členů intervenčních týmů by neměla být jen samotná pomoc postiženým, ale zejména učinění takových preventivních kroků, které by minimalizovaly vznik těchto situací. Preventivní opatření musí mít takový vliv, aby krizové a zátěžové situace neovlivňovaly profesní či soukromý život a také klima na pracovišti. Vyhledání pomoci v případech krize nesmí být považováno za slabost či ostudu, ale přednost svědčící o vysoké míře profesních kompetencí policisty.

4.1.1. Projekt diplomové práce

Cíl diplomové práce a jeho zdůvodnění

Při tvorbě projektu diplomové práce jsem se po vyhledání a studiu literatury zaměřil na popis problému, který chci ve své práci řešit a to stanovení cíle diplomové práce, popis problematiky zvládání krizových situací u příslušníků speciálních policejních jednotek, možné dopady při jejich nezvládnutí a možnosti využití erudované

psychologické pomoci u vybraných útvarů PČR.

Vymezení výzkumného problému nebylo jednoduché. Jako hlavní typ výzkumného problému jsem zvolil deskripci. Na základě zjištěných názorů, postojů a způsobů chování při krizových situacích jsem se rozhodl stanovit a verifikovat dvě základní hypotézy:

- a) „Délka praxe, pravidelný výcvik a využívání modelových situací mají vliv na zvládnutí krizových situací policistů“ a
- b) „Příslušníci elitních jednotek se obávají využívat odbornou psychologickou pomoc“.

Při stanovování uvedených hypotéz jsem vycházel zejména z vlastních zkušeností získaných za dobu praxe u SPJ. Ověřením těchto hypotéz jsem chtěl mj. poukázat na důležitost a vliv praxe na zvládání krizových situací a přispět ke zvýšení využívání odborné pomoci policejních psychologů a možností krizové intervence.

Zároveň jsem chtěl, v případě potvrzení druhé hypotézy, ve své práci upozornit na možné obavy policistů ze ztráty zaměstnání a zneužití získaných informací při využití nabízené psychologické pomoci.

Ve své diplomové práci jsem se chtěl zabývat nejen problematikou prožívání a zvládání krizových situací, které jsou nedílnou součástí profese policisty, ale také jsem chtěl zdůraznit význam profesní přípravy při jejich zvládání. Součástí práce mělo být i zmapování využívání psychologické pomoci u jednotlivých útvarů z pohledu psychologů, vyjádřená procentuálním podílem „vlastní žádost policisty/žádost nadřízeného služebního funkcionáře“, což se ovšem zejména díky dlouhodobé nepřítomnosti některých psychologů a ukončení služebního poměru členů intervenčních týmů nepodařilo zajistit.

Osnova diplomové práce

Původní osnova diplomové práce doznala v průběhu jejího zpracování zřejmých změn, ale pro ilustraci zde uvádím její původní verzi:

ÚVOD

1. Krizové a zátěžové situace z pohledu psychologie
 - 1.1. Základní pojmy (stres, zátěž, krize, deprese)
 - 1.2. Posttraumatická stresová porucha
 - 1.3. Postintervenční péče

- 1.4. Dílčí závěr
 - 2. Speciální jednotky Policie ČR a typické krizové a zátěžové situace působící na jejich příslušníky
 - 2.1. Útvar rychlého nasazení policejního prezidia Policie ČR
 - 2.1.1. Charakteristika útvaru
 - 2.1.2. Typické situace
 - 2.1.3. Možnosti psychologické pomoci a její využívání
 - 2.2. Rota okamžitého zásahu správy hl. m. Prahy Policie ČR
 - 2.2.1. Charakteristika útvaru
 - 2.2.2. Typické situace
 - 2.2.3. Možnosti psychologické pomoci a její využívání
 - 2.3. Speciální pořádková jednotka správy hl. m. Prahy Policie ČR
 - 2.3.1. Charakteristika útvaru
 - 2.3.2. Typické situace
 - 2.3.3. Možnosti psychologické pomoci a její využívání
 - 2.4. Dílčí závěr
 - 3. Vlastní výzkum
 - 3.1. Charakteristika výběrového souboru
 - 3.2. Vyhodnocení výzkumu
 - 3.2.1. Vyhodnocení dotazníkové metody
 - 3.2.2. Poznatky získané rozhovorem s psychology útvarů
 - 3.3. Doporučení pro praxi
 - 3.4. Dílčí závěr
- ZÁVĚR
- RESUMÉ
- ANOTACE
- LITERATURA A PRAMENY
- SEZNAM PŘÍLOH

Metody zpracování diplomové práce

Jak již bylo zmíněno v úvodu této části, v diplomové práci jsem využil metodu studium literatury a dokumentů a dotazníkovou metodu spojenou s metodou interview (pilotáž k dotazníku). Dotazníkovou metodu pro provedení průzkumu jsem si zvolil z několika důvodů. Chtěl jsem získat údaje od většího počtu respondentů, s minimální

časovou investicí. Zároveň jsem se domníval, že vyhodnocení dotazníků bude snazší než například vyhodnocování výsledků z rozhovorů.

Ze získaných údajů jsem v následující části provedl deskripci, diagnostiku, analýzu a dedukci, na jejichž základě jsem se pokusil ověřit platnost stanovených hypotéz a vyvodit závěry využitelné pro policejní praxi a sociální pedagogiku zvláště.

Oproti původnímu záměru v diplomovém projektu jsem ve své práci nevyužil kazuistiku.

Charakteristika výběrového souboru

Vzhledem k množství různorodých činností a počtu zaměstnanců Policie ČR (k 1. 1. 2009 cca 42.500 policistů) a tématu diplomové práce byl výběrový soubor specifický. Průzkum byl proveden u příslušníků speciálních jednotek PČR. Jednalo se o policisty a policistky zařazené u SPJ, ZJ a ÚRNu. Celkový počet příslušníků těchto jednotek je omezený a čítá přibližně 800 policistů a policistek. Na základě těchto skutečností byl stanoven i počet dotazníků, který byl vyhotoven a předán policistům v konečném součtu 81 ks. Z těchto rozdaných dotazníků se mi vrátilo celkem 68 kusů.

Možnosti praktického využití diplomové práce

Závěry diplomové práce by měly být využitelné pro jednotlivé příslušníky speciálních jednotek, členy postintervenčních týmů a psychology jednotlivých útvarů. Ti mají možnost na základě závěrů této práce zvolit vhodné strategie a možnosti prevence k častějšímu využívání pomoci a snazšímu překonávání bariér při vyhledávání odborné psychologické pomoci.

Zároveň by zjištěné poznatky mohly být přínosné i pro policejní manažery a psychology, kteří se podílí na formování praktického výcviku a profesní přípravy pro speciální jednotky. Cílovou skupinou mohou být i odborníci zabývající se tvorbou interních předpisů, které by měly upravovat pomoc, jejíž cílovou skupinou jsou policisté čelící často krizovým situacím.

Časový harmonogram diplomové práce:

Časový harmonogram zpracování diplomové práce byl stanoven v termínu leden 2008 až březen 2009. Zahrnoval shromažďování dat, studium a zpracovávání získaných materiálů, přípravu dotazníku a jeho pilotáž, zpracování výsledků pilotáže a konečnou úpravu dotazníku. Následovalo samotné provedení průzkumu, vyhodnocení

a zpracování jeho výsledků a stanovení závěrů a potvrzení či vyvrácení hypotéz na základě zjištěných informací.

4.1.2. Vyhodnocení průzkumu a ověření stanovených hypotéz

Při administraci bylo použito celkem 81 ks dotazníků, z nichž se podařilo vybrat a následně zpracovat celkem 68 kusů. Výslednou návratnost ve výši 84% považuji za velmi úspěšnou (dle W. Wiersma, 1985, str. 157).³⁸

Z celkového počtu 68 vyhodnocovaných dotazníků byly pouze 2 respondenti ženy, což odráží početní převahu mužů vybíraných do těchto speciálních policejních jednotek.

Vzhledem k anonymitě respondentů nelze zcela rozlišovat, kolik respondentů bylo ze ZJ a ÚRNu. Celkově se z těchto dvou útvarů vrátilo 18 ks dotazníků, zbytek tvořily dotazníky respondentů z SPJ. Toto rozlišení však nepovažuji za podstatné, neboť jsem se nechtěl zabývat rozdíly mezi jednotlivými speciálními policejními jednotkami.

Dosažené vzdělání respondentů vyhodnocovaných dotazníků bylo ve 2 případech vyšší odborné a v 10 případech vysokoškolské. U ostatních policistů středoškolské s maturitní zkouškou.

Z celkového počtu bylo 6 řídicích příslušníků a 18 řadových policistů se specializací, mezi které lze zařadit policisty se specializací na různé speciální zbraně podle dnes již neúčinného zákona č. 283/1991 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů³⁹.

Délka praxe u speciálních policejních jednotek, která je důležitá z hlediska potvrzení či vyvrácení první hypotézy, byla u respondentů průzkumu následující:

- | | | |
|----|----------------------------|-----------------|
| a) | délka praxe do 3 let | - 10 policistů, |
| b) | délka praxe od 3 do 5 let | - 5 policistů, |
| c) | délka praxe od 5 do 10 let | - 31 policistů, |
| d) | délka praxe nad 10 let | - 22 policistů. |

³⁸ Gavora, P. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno, Paido, 2000, str. 107.

³⁹ Tato norma byla nahrazena s účinností od 1. 1. 2009 zákonem č. 273/2008Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů. Zde již není specifikováno rozlišení na zbraně speciální a speciální donucovací prostředky, ale každý policista, který disponuje jistou specializací, musí být řádně vyškolen pro použití určité kategorie zbraní či konkrétní zbraně. Mezi tyto policisty lze tedy zařadit policisty proškolené jako specialisty odstřelovače ZJ či ÚRNu, specialisty na brokovnice, vrhací, dočasně zneschopňující elektrický prostředek TASER, ruční vrhače různých druhů granátů proti agresivnímu davu aj.

Průzkum ukázal, že existuje zřejmá souvislost mezi délkou praxe a četností situací, které policisté subjektivně vnímají jako krizové či silně stresující.

U kategorie policistů s délkou služby do 3 let odpověděli policisté:

- | | | |
|----|--|----------------|
| a) | ne, nedostal/a jsem se do takové situace | - 6 policistů, |
| b) | ano, dostal/a, ale jednalo se o výjimečnou situaci | - 4 policisté. |

V kategorii policistů s délkou služby od 3 do 5 let:

- | | | |
|----|--|----------------|
| a) | ne, nedostal/a jsem se do takové situace | - 1 policista, |
| b) | ano, dostal/a, ale jednalo se o výjimečnou situaci | - 2 policisté, |
| c) | ano, dostal/a již několikrát | - 2 policisté, |

U déle sloužících policistů s délkou služby od 5 do 10 let odpověděli policisté takto:

- | | | |
|----|--|-----------------|
| c) | ne, nedostal/a jsem se do takové situace | - 3 policisté, |
| d) | ano, dostal/a, ale jednalo se o výjimečnou situaci | - 11 policistů, |
| e) | ano, dostal/a již několikrát | - 16 policistů, |
| f) | ano, v krizové nebo silně stresující situaci se ocitám často | - 1 policista. |

U nejdéle sloužících policistů u speciálních policejních jednotek byly odpovědi následující:

- | | | |
|----|--|----------------|
| a) | ne, nedostal/a jsem se do takové situace | - 5 policistů, |
| b) | ano, dostal/a, ale jednalo se o výjimečnou situaci | - 3 policisté, |
| c) | ano, dostal/a již několikrát | - 12 policistů |
| d) | ano, v krizové nebo silně stresující situaci se ocitám často | - 1 policista. |

Vzhledem k uvedeným zjištěním lze konstatovat, že u policistů s delší praxí je pravděpodobnost, že se dostanou do krizové či silně stresující situace mnohem vyšší, než u policistů s krátkou dobou služby, což je logické. Pro ilustraci uvádím, že u policistů s délkou praxe nad 5let se do krizové, či silně stresující situace již dostalo několikrát či často 57% z nich a u policistů s délkou služby do 5 let pouze 13% z dotazovaných.

Za zajímavou považuji skutečnost, že celkem 15 respondentů odpovědělo, že se do krizové situace nedostali. Zatímco u policistů s krátkou praxí to lze pochopit, u déle sloužících policistů je to vzhledem k povaze a úkolům speciálních jednotek zvláštní. Osobně se domnívám, že i tito příslušníci se do kritických situací dostali, ale z nějakého důvodu si tuto skutečnost sami nepřipouští. Jedním z možných vysvětlení je, že tito „starší“ policisté nechtějí projevovat svoji vulnerabilitu, neboť stále žijí ve výše zmíněném stereotypu, že jako policisté musí zvládnout všechny krizové či silně stresující situace.

V další otázce respondenti odpovídali, které ze situací vnímají jako krizové nebo silně stresující.

Výsledky byly následující:

a)	použití donucovacích prostředků	- 28 policistů,
b)	použití zbraně	- 5 policistů,
c)	situace, u nichž byla přítomna nezletilá osoba	- 7 policistů,
d)	situace, na kterou nebyli vyškoleni, připraveni	- 3 policisté,
e)	kontakt se zraněnou, umírající či mrtvou osobou	- 14 policistů,
f)	zákroky proti nebezpečnému ozbrojenému pachateli	- 9 policistů,
g)	osvobození rukojmích, osob v zajetí	- 1 policista,
h)	zákroky proti agresivnímu davu	- 38 policistů,
i)	přítomnost při dokonané sebevraždě	- 8 policistů,
j)	zranění či smrt kolegy	- 8 policistů,
k)	situace, při nichž se na stranu agresora/ů postaví veřejnost	- 25 policistů.

Z odpovědí je mj. patrné, že nejvíce respondentů (celkem 50) bylo z řad SPJ, neboť policisté nejčastěji odpovídali, že se dostávají do krizových a stresujících situací při použití donucovacích prostředků, při zákrocích pod jednotným velením proti agresivnímu davu a při zákrocích, při nichž se na stranu agresorů porušujících zákony postaví veřejnost (posledně jmenovaný případ zřejmě souvisí se zásahem SPJ proti aktivistům Autonomních nacionalistů a Dělnické strany v Litvínově na podzim 2008, který mají policisté s ohledem na krátké časové období, které uplynulo, ještě v živé paměti).

Přestože odborná veřejnost (psychologové, aj.) zaměřuje svou pozornost především na nejzávažnější krizové situace jako je použití střelné zbraně či rukojemnictví a pro tyto případy zpracovává metodické postupy (viz příloha č. 1), ve skutečnosti se jedná spíše o ojedinělé případy, s nimiž se za dobu výkonu policejní profese setká jen malá část příslušníků speciálních jednotek. **Průzkum ukázal, že nejvíce příslušníků vnímá jako krizové takové situace, které jsou při výkonu jejich povolání nejfrekventovanější.**

Odpovědi na otázku, zjišťující jakým způsobem příslušníci speciálních policejních jednotek prožívali zátěžové situace, odrážejí skutečnost, že všichni policisté vybíraní do těchto jednotek musí mít vyšší psychickou odolnost a se zvýšenou mírou zátěže se dokážou vyrovnat.

Skupina 35 policistů uvedla, že pociťovali nárůst psychického napětí, ale po postupném zklidnění byli schopni odpovídajícím způsobem reagovat, 4 policisté uvedli, že nárůst psychického napětí

u nich dokonce negativním způsobem ovlivnil reakce (reagovali spíše podvědomě a naučeným způsobem) a 16 policistů se vyjádřilo, že v dané situaci nepocítovali žádné psychické napětí (to, že se jednalo o stresovou situaci si uvědomili až po ukončení služebního zákroku, kdy se dostavili známky únavy a bilancování nad správností postupu a jejich reakcí).

Dále odpovídali respondenti na otázku, co nejvíce ovlivnilo jejich reakci (zvládnutí) v dané stresové situaci. Při jejím vyhodnocování jsem porovnával pouze odpovědi dvou skupin, a to policistů s délkou praxe do a nad 5 let. Vycházel jsem při tom z vlastních zkušeností, že bez rozdílu individuálních schopností jednotlivců se noví členové speciálních jednotek v prvních pěti letech plně zapracují, projdou speciálním výcvikem a seznámí se se všemi zátěžovými situacemi.

U policistů s délkou služby do 5 let:

- | | |
|--|----------------|
| a) minulá zkušenost | - 4 policisté, |
| b) aktuální psychický a fyzický stav | - 4 policisté, |
| c) školení a instruktáže před zákrokem | - 1 policista, |
| d) nedostatečný výcvik | - nikdo, |
| e) dostatečný výcvik a zkušenosti z modelových situací | - 5 policistů, |
| f) zkušenosti z dřívějších chybných zákroků | - 3 policisté. |

U policistů s délkou služby nad 5 let:

- | | |
|--|-----------------|
| a) minulá zkušenost | - 34 policistů, |
| b) aktuální psychický a fyzický stav | - 29 policistů, |
| c) školení a instruktáže před zákrokem | - 6 policistů, |
| d) nedostatečný výcvik | - 2 policisté, |
| e) dostatečný výcvik a zkušenosti z modelových situací | - 16 policistů, |
| f) zkušenosti z dřívějších chybných zákroků | - 10 policistů. |

Je zřejmé, že nejvíce přisuzují policisté zvládnutí stresové situace minulé zkušenosti (získané praxí), aktuálnímu psychickému a fyzickému stavu a také dostatečnému výcviku a zkušenostem z nácviku modelových situací. Patrnější je vliv praxe na zvládnutí stresové situace u policistů s delší praxí než 5 let, kde činí až 64,2%, zatímco u policistů s délkou praxe do 5 let tuto variantu uvedlo jen 26% z nich.

Ke stejnému závěru jsem dospěl i při vyhodnocování další otázky zaměřené na první stanovenou hypotézu, která se zabývala způsobem zvládnání stresových situací pomocí dostatečného výcviku, služební přípravy a zkušeností z modelových situací. V tomto případě uvedlo tuto variantu 33,3% policistů s délkou služby do 5 let a 30,2% policistů s délkou služby nad 5 let, u kterých již není vyvíjen bohužel takový tlak na nácvik modelových situací a existuje zde mylný předpoklad, že jsou již dostatečně

vycvičení a výcvik obdobný přípravě „nováčků“ není tolik zapotřebí.

Rovněž na otázku, zda považují policisté služební výcvik, služební přípravu a nácvik konkrétních modelových situací za vhodný způsob prevence, jak předcházet chybám při zákrocích a naučit se zvládat zátěžové situace, odpovědělo celkem 39 policistů, že jim tyto preventivní kroky jednoznačně napomáhají ke správnému provedení zákroku a snižují stres. Dalších 22 policistů uvedlo, že jim napomáhají při provádění zákroku, ale nepovažují je za součást psychického tréninku. Jen 6 policistů se vyjádřilo, že jim nepomáhají ke správnému provedení zákroku a nejsou pro ně tréninkem ani přípravou na zvládnutí stresu.

Procentuální vyjádření ve vztahu k délce služby:

policisté s délkou služby do 5 let

- | | |
|--|---------|
| a) jednoznačně napomáhají zákroku a snižují stres | - 66,7% |
| b) napomáhají zvládnutí zákroku, ale nepovažují je za součást psych.tréninku | - 33,3% |

policisté s délkou služby nad 5 let

- | | |
|---|---------|
| a) jednoznačně napomáhají zákroku a snižují stres | - 54,7% |
| b) napomáhají zvládnutí zákroku, ale nepovažují je za součást psych.tréninku | - 32% |
| c) ne, nepomáhají zvládnutí zákroku a nejsou pro ně tréninkem ani přípravou na zvládnutí stresu | - 11,3% |

Vyhodnocením odpovědí na soubor výše uvedených otázek jsem dospěl k závěru, že byla potvrzena první stanovená hypotéza, že „Délka praxe, pravidelný výcvik a využívání modelových situací mají vliv na zvládnutí krizových situací policistů“.

Další část průzkumu byla zaměřena na to, co prožívali policisté po stresové události a na využívání psychologické pomoci.

Na otázku, co policisté pociťovali po prožití stresové události, uvedlo 13 z nich, že nepociťovali nic, 34 policistů cítilo krátce vyčerpanost a únavu, které byly doprovázeny pocitem uspokojení z dobře odvedené práce, a jeden si kladl otázky, zda nešlo reagovat lépe. Dalších 6 policistů krátce pociťovalo vyčerpanost a únavu, které byly doprovázeny opakovaným přehráváním událostí a vzpomínek s pocitem nervozity a obav, a 2 policisté uvedli, že se jim vracejí nepříjemné vzpomínky i po delší době, někdy mají děsivé sny a často přemýšlejí nad otázkou, zda nešlo reagovat lépe.

I přesto, že většina policistů připustila, že se setkávají s krizovými situacemi a někteří dokonce uvedli, že u nich přetrvávaly negativní vzpomínky, 62 policistů odpovědělo, že nikdy nevyhledali v této souvislosti odbornou psychologickou pomoc. Jako hlavní argument uváděli, že nepociťovali potřebu návštěvy psychologa. Jeden z těchto policistů dále uvedl, že v případě potřeby návštěvy psychologa by se obával reakcí nadřízeného, výsledku zprávy psychologa z obav ze ztráty psychické způsobilosti a také reakcí ze strany kolegů. 1 policista byl vyslán k pohovoru u psychologa svým nadřízeným, případně s ním chtěl mluvit psycholog z vlastní iniciativy po silně stresující události, a 5 policistů na tuto otázku z nezištných důvodů neodpovědělo.

Na dotaz, zda by policisté navštívili po silně stresující události policejního psychologa, byly odpovědi následující:

- | | |
|--|-----------------|
| a) ne, nikdy | - 24 policistů, |
| b) ne, hlavně z obav ze ztráty služebního místa v důsledku zjištění psychické nezpůsobilosti | - 3 policisté, |
| c) ano, ale měl/a bych obavy ze ztráty služebního místa v důsledku zjištění psychické nezpůsobilosti | - 3 policisté, |
| d) ano, neměl/a bych obavy ze ztráty služebního místa v důsledku zjištění psychické nezpůsobilosti | - 5 policistů, |
| e) ano, navštívil/a bych ovšem svého soukromého psychologa | - 7 policistů, |
| f) nevím (do budoucna nedokážu odhadnout) | - 24 policistů, |

na tuto otázku neodpověděli 4 policisté.

Další důležitou otázkou bylo, zda mají policisté dojem, že kdyby se zmínili nadřízenému (nebo policejnímu psychologovi) o svých psychických potížích po složitém služebním zákroku či zážitku (děsivé sny, potíže se spaním, vracející se vzpomínky, aj.), že by to vůči nim mělo ze strany zaměstnavatele nějaké negativní dopady.

Policisté odpovídali takto:

- | | |
|--|-----------------|
| a) ne, nebojím se oznámit tento problém nadřízenému a věřím, že by s tím „něco“ udělal | - 10 policistů, |
| b) ne, nebojím se to oznámit nadřízenému, ale myslím si, že by s tím stejně nic nedělal | - 17 policistů, |
| c) ano, mám obavy tyto informace sdělit svému nadřízenému z obav o mou budoucnost u speciální policejní jednotky | - 15 policistů, |
| d) ano, mám obavy z jiných důvodů (ztráta soukromí, přeřazení na jinou práci aj.) | - 24 policistů, |

a u 2 policistů nebyla tato otázka zodpovězena. 85

Z výše uvedených odpovědí je patrné, že se 41% policistů neobává oznámit tento problém nadřízenému (příp. policejnímu psychologovi), nicméně 63% z nich je spíše skeptických a nevěří, že by s tím nadřízený něco udělal.

Alarmující, ale predikovaná je skupina policistů, kteří mají obavy oznámit výše uvedené informace nadřízenému. Tyto obavy má celých 59% dotazovaných, z nichž u 61,5% převládá obava ze ztráty soukromí, případně přeřazení na jinou práci u speciálních jednotek, a zbývajících 38,5% policistů se obává hlavně z důvodu ztráty psychické způsobilosti a budoucnosti u speciální policejní jednotky.

Vyhodnocením odpovědí na soubor výše uvedených otázek jsem dospěl k závěru, že byla potvrzena i druhá stanovená hypotéza, že „Příslušníci elitních jednotek se obávají využívat odbornou psychologickou pomoc“.

Zbývající otázky byly položeny s cílem rozšířit poznatky o přístupu policistů k odborné psychologické pomoci a zjistit, jak prožívání krizových situací jednotlivců ovlivňují vzájemné vztahy v pracovních skupinách a pracovní prostředí. Některé otázky pak byly zaměřeny na zjištění spokojenosti respondentů s prací u speciálních jednotek, s ohledem na jednotlivé pracovní kolektivy i celkové klima u Policie ČR. Jedna položka se rovněž věnovala prevenci.

V případě, že by si policisté všimli zvláštního chování u svých kolegů, kteří prožili traumatizující událost, uvedli:

- a) do soukromých záležitostí a psychických potíží kolegů bych se nevměšoval/a - 5 policistů,
- b) snažil/a bych se mu pomoci osobně - 45 policistů,
(příčemž 1 policista z nich zároveň uvedl, že by informoval velitele družstva a 1 policista konkretizoval způsob pomoci na rozhovor s policistou a radu, kam se má obrátit, 4 policisté by zároveň informovali nadřízené vedoucí policisty),
- c) informoval/a bych nadřízené - 7 policistů,
- d) kontaktoval/a bych organizaci poskytující pomoc (psycholog, PIP, krizové centrum, linku pomoci v krizi aj.) - 2 policisté,
- e) jinou možnost (zapojení kolektivu) - 1 policista,
- f) nevědělo, jak by reagovalo - 12 policistů.

Je patrné, že drtivá většina policistů má prosociálně zaměřené chování a pokusila by se pomoci nejprve osobně, případně hledala pomoc dotyčnému u nadřízených a odborníků.

Z odpovědí na další dotaz bylo patrné, že většina policistů ví o existenci některé z pomáhajících organizací. 10 policistů uvedlo intervenční tým, linku pomoci v krizi, posttraumatický intervenční tým, RIAPS a linku bezpečí. Jeden z těchto policistů dále uvedl, že již pomohl svému kolegovi kamarádovi. Dalších 45 policistů v dotazníku uvedlo, že konkrétní název organizace sice neznají, ale vědí, kam se v takovém případě obrátit (internet, příručky pro policisty ke zvládnutí stresu aj.). U 13 policistů byla odpověď záporná (uvedli, že žádnou organizaci neznají). Z těchto důvodů považuji za nezbytnou neustálou snahu informovat policisty o možnostech a způsobech pomoci v krizi a větší propagaci organizací a sdružení, jejichž členové zajišťují krizovou intervenci.

Další otázky, související se sociální pedagogikou, byly zaměřené na pracovní prostředí policistů.

Jak se cítíte ve vašem pracovním týmu?

- a) pracuji ve spolehlivém týmu s dobrými interpersonálními vztahy, nejsem v pracovním prostředí nijak stresován - 35 policistů,
- b) pracuji v týmu, kde jsou drobné nedostatky v interpersonálních vztazích, které částečně komplikují koordinaci a kooperaci jednotlivých členů, což vnímám negativně - 29 policistů,
- c) pracuji v týmu, kde jsou velmi špatné interpersonální vztahy, což vytváří ve skupině silně stresující prostředí - 4 policisté.

Z uvedeného vyplývá, že většina respondentů vnímá interpersonální vztahy na pracovištích jako spolehlivé či s drobnými nedostatky a pouze minimum policistů (6%) považuje tyto vztahy za tak špatné, že vytvářejí ve skupině silně stresující prostředí.

Zajímavé výsledky jsem získal u otázky, zda mají policisté pocit, že je jejich práce dostatečně společensky a finančně oceněna.

Odpovědi byly následující:

- a) ne, nemám pocit (zejména společensky) - 36 policistů,
- b) ne, nemám pocit (zejména finančně) - 14 policistů,
přičemž 8 z nich uvedlo zároveň i společenské nedocnění jimi odvedené práce,
- c) ne, nemám pocit a silně mě tento faktor demotivuje - 4 policisté
- d) ano, mám - 23 policistů,
z nichž je spokojeno
 - s finančním i společenským oceněním práce - 13 policistů,
 - zejména s finančním oceněním práce - 10 policistů.

Domnívám se, že převládající pocit nedocnění policistů souvisí se špatnou

mediální politikou Policie ČR a senzacechtivou snahou médií upozorňovat zejména na chyby a porušení zákonů ze strany policistů, aniž by informovala veřejnost objektivně také o kladných výsledcích odváděné práce.

Otázkou zabývající se spokojeností policistů s materiálními podmínkami pro výkon zaměstnání (vybavení pracoviště, vozového parku, výzbroje a výstroje, ochranných pomůcek) bylo zjištěno, že 72% respondentů je s nimi spokojeno.

Respondenti uváděli následující:

- a) nejsem spokojen/a s pracovními podmínkami, které jsou naprosto nedostatečné - 2 policisté,
- b) nejsem spokojen/a, nedostatky spatřuji ovšem jen v dílčích oblastech - 17 policistů, přičemž se 3 z nich zároveň vyjádřili o oblastech, ve kterých spatřují nejzávažnější nedostatky, a to přístup k počítačové technice, internetu a velmi špatné komunikační prostředky – zejména často závadové radiostanice,
- c) jsem spíše spokojen/a s pracovními podmínkami (stále je co zlepšovat) - 47 policistů,
- d) jsem bezvýhradně spokojen/a s pracovními podmínkami - 2 policisté.

Dále bylo zjištěno, že převážná většina dotázaných (97%) je spokojena se svým zařazením u speciální jednotky. Domnívám se, že tato vysoká míra spokojenosti je odrazem toho, že tyto jednotky mají v ČR vysoký kredit a jejich příslušníci jsou v porovnání s ostatními policisty lépe finančně ohodnoceni.

Policisté odpovídali následujícími způsoby:

- a) ne, hledám si jinou, méně psychicky náročnou práci mimo PČR - 1 policista,
- b) ne, hledám si jinou, méně psychicky náročnou práci v rámci PČR - 1 policista,
- c) ano, jsem spokojen s drobnými výhradami - 53 policistů,
- d) ano, jsem maximálně spokojen - 12 policistů.

U této otázky bylo vyhodnocením zjištěno, že nebyla i přes předvýzkum (pilotáž) dotazníku umožněna volba všech alternativních odpovědí. Jeden z policistů se vyjádřil, že hledá více psychicky náročnou práci mimo policii.

Otázka, zda policisty stresuje současný stav u Policie ČR (myšleno opakující se reorganizace, nové systemizace služebních míst, účinnost zákona č 361/2003Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů aj.) byla zodpovězena následujícím způsobem:

- a) ne, nepovažuji současný stav za stresující - 7 policistů,
- b) ne, již jsem na neustálé změny u PČR rezignoval a nevěnuji jim žádnou pozornost - 31 policistů,
- c) ano, časté změny, opakující se reorganizace a nové systemizace mě znervózňují a nepřispívají

- k mé psychické pohodě - 28 policistů,
 d) ano, časté změny mě silně rozrušují a stresují - 1 policista.

U dvou policistů nebyla v tomto případě otázka zodpovězena.

Je patrné, že téměř 44% respondentů považuje často se opakující změny související s pracovním zařazením za stresující a nepřispívající k jejich psychické pohodě. Tento závěr by měli využít zejména služební funkcionáři s personální pravomocí. Ti mají vliv na personální situaci a stabilizaci policejního sboru a minimální fluktuace policistů by měla být jednou z jejich priorit.

Předposlední položka zjišťuje názory policistů na volbu preventivních opatření vůči krizovým a zátěžovým situacím.

V tomto případě policisté nejčastěji uváděli:

- a) nácvikem modelových situací, častějším výcvikem - 40 policistů,
 z nichž 10 zároveň uvedlo i variantu b) a 3 policisté také variantu c) této otázky,
 b) častějším školením a přednáškami erudovaných psychologů na téma zvládání krizových a stresových situací, posttraumatických stresových poruch, krizových intervencí, možností relaxace a tréninku odolnosti - 33 policistů,
 c) opakovanými psychologickými testy - 1 policista,
 d) jiné - 4 policisté,

V souvislosti s odpovědí pod písmenem b) mě překvapilo, že několik policistů uvedlo, že nebyli za celou dobu služebního poměru po přijímacím řízení ani jednou v kontaktu s policejním psychologem.

Jediný hlas volající po opakování psychologických testů může naznačovat obavy respondentů z nezvládnutí dalších psychologických testů a z toho vyplývajících následků.

Jako jiná preventivní opatření dotazovaní navrhovali například meditaci, jógu a celkový odpočinek po namáhavých a stresujících událostech. Poslední uvedený názor je ještě dozníváním dřívějších dob, kdy nebylo policistům umožněno odpočinout si po krizových a stresujících situacích a byl na ně vyvíjen tlak, aby co nejdříve po události zpracovali úřední záznam. K tomu již v dnešní době ve většině případů u speciálních jednotek nedochází. Jeden policista by uvítal preventivní působení osob, které nejsou přímo psychology (např. členů krizové intervence, sociálních pedagogů, apod.).

Poslední otázka byla položena pouze specifické skupině respondentů, jejichž stav v dotazníku byl zaznamenán jako rozvedený/á, a spočívala ve zjištění jejich subjektivního názoru, zda bylo důvodem jejich rozvodu zaměstnání. Pro ilustraci

uvádím, že z celkového počtu respondentů bylo 7 policistů/policistek rozvedených, 19 svobodných a 42 ženatých nebo vdaných.

- | | |
|------------------------------|----------------|
| a) ne, nebylo důvodem | - 1 policista, |
| b) ano, částečně se podílelo | - 4 policisté, |
| c) ano, bylo hlavním důvodem | - 2 policisté. |

Závěrem lze konstatovat, že se obě hypotézy podařilo potvrdit.

4.2 Doporučení pro praxi

Studiem dostupné literatury a výsledků průzkumu mezi příslušníky speciálních policejních jednotek jsem dospěl k závěru, že úroveň pomoci nabízené v souvislosti s prožíváním kritických situací se zlepšuje. Prevence v oblasti předcházení má navíc vysoce odborný charakter.

Většina policistů, s nimiž jsem při odevzdávání vyplněného dotazníku hovořil, by klidně uvítala vedle psychologického působení i další formy prevence a pomoci, například ze strany sociálního pedagoga. Tuto informaci považuji za velmi důležitou, neboť potvrzuje, že řada policistů má vůči psychologům určité bariéry a z různých důvodů se nedokáže odhodlat k jejich návštěvě. Někteří policisté se obávají ztráty svého soukromí a mají strach z možného přehodnocení jejich zdravotní, resp. psychické způsobilosti pro výkon služby.

Vzhledem k tomuto zjištění bych jako hlavní doporučení pro praxi vyzdvihl klást větší důraz na prevenci, zvýšit četnost vzájemných kontaktů mezi psychology a policisty a prolomit tak stále existující nedůvěru. Návštěva psychologa je v našich podmínkách stále považována za něco „nepřirozeného“, něco mimo běžnou praxi. Nezbytné je také zvýšení četnosti služebních výcviků, služební přípravy a využívání modelových situací při přípravě policistů na zátěžové a krizové situace. Osobně se domnívám, že v poslední době došlo k výraznému poklesu četnosti služebních výcviků a tento trend je nutné změnit.

Důležité je také zvyšování kvalifikace a odbornosti služebních funkcionářů v oblasti sociálně pedagogické a psychologické.

V oblasti pomoci a následné péče příslušníkům speciálních policejních jednotek je nutností členů krizové intervence, postintervenční péče a psychologů speciálních útvarů pokračovat ve snaze zvýšit informovanost o využívání jejich služeb mezi všemi

příslušníky a zajistit neustálou akceschopnost linky pomoci v krizi. Ta je jedním z prvních míst, kde lze získat pomoc a odbornou radou zachránit životy a zdraví nejen policistů, ale také jejich nejbližších. Snahou pracovníků jejich týmů by mělo být nejen zmírnění a zvládnutí stresu, ale také naučit policisty, jak žádat a využívat služby, ale také připravit zaměstnance, aby uměli zacházet se stresem souvisejícím s jejich prací.

4.3 Dílčí závěr

Čtvrtá kapitola obsahuje projekt diplomové práce a její původně zamýšlený směr, vyhodnocení dotazníkové metody a zvolených hypotéz.

Dále je zde popsáno doporučení pro praxi v oblasti prevence, pomoci a následné péče u policistů speciálních policejních jednotek a položena otázka vhodnosti zlepšení preventivních opatření v oblasti komunikace a kontaktů mezi psychology a policisty těchto jednotek.

Závěrečná část kapitoly se zabývá otázkou vhodnosti zlepšení přípravy a školení vedoucích příslušníků k výkonu funkce v oblasti sociálně pedagogické a využívání získaných vědeckých poznatků v preventivních praktických krocích u těchto jednotek.

Závěr

Cílem této práce bylo poukázat na problematiku zvládnání krizových a zátěžových situací příslušníků speciálních policejních jednotek a faktory, které tento proces ovlivňují. Dále bylo záměrem otevřít problematiku využívání erudované psychologické pomoci, upozornit na obavy policistů z jejího využívání (v případě potvrzení hypotézy) a zjistit, v jaké míře by své uplatnění v této oblasti našla sociální pedagogika, zejména v rámci prevence zvládnání těchto situací.

Zvoleny byly dvě základní hypotézy, které měly být v této práci potvrzeny či vyvráceny: „Délka praxe, pravidelný výcvik a využívání modelových situací mají vliv na zvládnutí krizových situací policistů“ a „Příslušníci elitních jednotek se obávají využívat odbornou psychologickou pomoc“. Provedeným průzkumem se obě hypotézy u vybraného vzorku respondentů podařilo potvrdit a lze je považovat za validní.

V první řadě bylo potvrzeno, že významným faktorem, který má vliv na zvládnání stresu, je u většiny příslušníků speciálních policejních jednotek délka praxe. K tomuto zjištění by měli přihlížet zejména služební funkcionáři Policie ČR, kteří by měli vytvářet takové pracovní podmínky, které omezí fluktuaci policistů a zabrání jejich odchodu z řad policie.

Dalším významným faktorem jsou zkušenosti získané při výcviku a zákrocích v krizových situacích. Toto zjištění by se mělo promítnout do služební přípravy policistů speciálních jednotek. Právě různá školení a instruktážně metodická zaměstnání, při nichž si policisté vštěpují základy své činnosti, svá oprávnění a pravomoci, mají vliv na jejich jednání v krizových situacích. Považuji za nezbytné zvýšit četnost služební přípravy a služebních výcviků, sestávajících zejména z nácviku modelových situací. Ten ve většině případů přispívá k rozhodnosti policistů a přijetí adekvátních opatření a může mít pozitivní dopad nejen na samotného policistu, ale i na veřejnost.

Za velmi důležitou oblast při zvládnání krizových situací považuji obecně komunikaci. Proto bych přivítal i nárůst školení zabývajících se prevencí a komunikací s osobami v krizi, které policisté často vnímají jako zátěžové. Komunikace je v podstatě i nedílnou součástí pomoci policistovi po prožití krizové situaci.

Jak vyplynulo z této práce, příslušníci elitních jednotek se obávají využívat odbornou psychologickou pomoc a možná právě proto ji ani nevyužívají. V této

souvislosti považuji v současné době za nedostatečnou osvětu o prevenci ze strany erudovaných psychologů a to nejen u speciálních jednotek, ale v celé Policii ČR. Je ovšem otázkou, zda činnost policejních psychologů má být zaměřena na prevenci, neboť jak tato práce ukázala, policisté jim příliš nedůvěřují. Proto jsem dospěl k závěru, že by tuto část preventivních kroků před krizovými událostmi mohl převzít sociální pedagog nebo osoba erudovaná v sociálně pedagogické problematice.

Věřím, že tato diplomová práce splnila svůj cíl a bude přínosem pro další práci v problematice prevence a řešení následků po krizových a zátěžových situacích policistů speciálních jednotek Policie ČR. Po jejím přečtení čtenář získá obsáhlý vhled do problematiky zvládnutí krizových a zátěžových situací jak z teoretického hlediska, tak z hlediska praktického. Uvítal bych zájem kolegů a nadřízených o tuto problematiku a společné řešení vznikajících problémů a zlepšování podmínek pro výkon služby policistů speciálních jednotek

Resumé

Diplomová práce je rozdělena do čtyř základních kapitol, ve kterých je problematika zvládání krizových a zátěžových situací u policistů speciálních jednotek Policie ČR popsána.

Kapitola první se věnuje především seznámení se základními pojmy krizové a zátěžové situace z pohledu psychologického a psychopatologického. Jsou zde vysvětleny krize a zátěžové situace a jejich zvládání, zmíněna je posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření. Část první kapitoly se zabývá policejním stresem a jeho zvládáním. Poslední část této kapitoly obsahuje vymezení krizových a zátěžových situací z pohledu sociálně pedagogického.

Druhá kapitola je zaměřena na konkrétní speciální jednotky Policie ČR, jejich jednotlivý popis a základní podmínky pro přijetí policistů k těmto jednotkám. Jsou zde zmíněny vybrané typické krizové situace v podmínkách činnosti speciálních policejních jednotek. Poslední významnou částí druhé kapitoly jsou faktory zvládání krizových a zátěžových situací u příslušníků speciálních policejních jednotek, rozděleny na faktory subjektivní a objektivní.

Třetí kapitola se zabývá prevencí a intervencí, antikonfliktními týmy krajských ředitelství. Důležitá část patří krizové intervenci, kde jsou podrobně rozepsány posttraumatické intervenční týmy a linka pomoci v krizi, z jejichž závěrečných zpráv byla připravena i jedna z příloh této práce. Jsou zde zmíněny nejbližší subjekty, které mohou pomoci policistům po prožití extrémních situací, a které mají zejména vliv na následné chování a jednání policistů. Poslední část třetí kapitoly pojednává o metodách tzv. „Critical Incident Stress Management“ (CISM), kam patří individuální krizová intervence, demobilizace, debriefing a defusing.

Poslední, čtvrtá kapitola obsahuje nástin původní verze projektu diplomové práce a vyhodnocuje celý průzkum (realizovaný dotazníkovou metodou) mezi policisty speciálních jednotek. Obsahuje také verifikaci zvolených hypotéz. Závěrečnou část poslední kapitoly považují vzhledem k užité hodnotě za velmi důležitou. Je zde nastíněno několik možností a doporučení pro praxi, orientujících se na prevenci a pomoc policistům při přípravě na zátěž a po prožití krizové a zátěžové situace.

Anotace

Práce se zabývá problematikou zvládání krizových a zátěžových situací u příslušníků speciálních jednotek Policie ČR. Po krátkém uvedení do problematiky a vysvětlení používaných pojmů se zaměřuje na popis speciálních policejních jednotek a jejich kritéria pro přijetí příslušníků, na faktory zvládání zátěžových situací a oblasti poskytování pomoci. Dále práce pojednává o prevenci a intervenci. Cílem práce bylo ověření dvou hypotéz: „Délka praxe, pravidelný výcvik a využívání modelových situací mají vliv na zvládnutí krizových situací policistů“ a „Příslušníci elitních jednotek se obávají využívat odbornou psychologickou pomoc“. Průzkum byl proveden dotazníkovou metodou mezi příslušníky speciálních policejních jednotek.

Význam práce spočívá zejména v situační prevenci. Upozorňuje, jakými způsoby lze preventivně působit a minimalizovat tak rizika spojená s výkonem služby a extrémní zátěží. Policejní psychologové by měli věnovat více pozornosti preventivnímu působení, např. formou školení policistů. To by mělo zlepšit vzájemnou komunikaci a připravenost policistů na stresové situace. Také by to zvýšilo důvěru policistů.

Práce je určena policistům a psychologům speciálních jednotek PČR, případně členům postintervenčních týmů. V závěru autor doporučil, aby se na preventivním působení v této oblasti podílely také osoby se znalostí sociální pedagogiky.

Seznam použité literatury

1. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
2. Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.
3. ČERNÝ, P. a kol. OMIV.: *Komunikace v krizových situacích pro policisty služby pořádkové policie*, SPŠ MV v Praze, vydání 1., 2007.
4. ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie. Základy praktické psychologie pro policisty, strážníky, justiční stráž a pracovníky soukromých bezpečnostních služeb*. 2. vydání, Praha, Support, 1996. ISBN 80-902164-0-4.
5. ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*. Plzeň, Vydavatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2006, ISBN 80-86898-73-3.
6. ČÍRTKOVÁ, L., ČERVINKA, F.: *Forenzní psychologie. Psychologie pro soudce, advokáty, státní zástupce, vyšetřovatele, kriminalisty, policisty a pro všechny, kteří se v souvislosti s trestným činem dostanou do kontaktu s policií a soudy*. 1. vydání, Praha, Support, 1994.
7. ČÍRTKOVÁ, L.: *Forenzní psychologie*. Plzeň, Vydavatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2004, ISBN 80-86473-86-4.
8. GAVORA, P.: *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno, Paido, 2000, ISBN 80-85931-79-6.
9. HARTL, P., HARTLOVÁ, H.: *Psychologický slovník*. 1. vydání, Praha, Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-X.
10. KERN, H. a kol.: *Přehled psychologie*. 3. vydání, Praha, Portál, 1999, ISBN 80-7367-121-2.
11. KOHOUTEK, R.: *Sociální psychologie*. IMS Brno, BonnyPress, 2004.
12. KOHOUTEK, R.: *Sociální psychologie II*. IMS Brno, BonnyPress, 2007.
13. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al.: *Člověk – Prostředí – Výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. 117 publikace, Brno, Paido, 2001, ISBN 80-7315-004-2.
14. KRAUS, B.: *Sociální pedagogika II*. IMS Brno, BonnyPress, Brno, 2007.
15. KRAUS, B.: *Základy sociální pedagogiky*. 1. vydání, Praha, Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-383-3
16. NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. 1. vydání, Praha, Academia, 1999, dotisk 2004, ISBN 80-200-0690-7.
17. NOVOTNÝ, O., ZAPLETAL, J., a kol.: *Kriminologie*. 2. přepracované vydání.

- Praha, Nakladatelství ASPI Publishing, 2004, ISBN 80-7357-026-2.
18. OLEJNÍČEK, A.: *Výcvik asertivního jednání*. IMS Brno. BonnyPress, 2003.
19. PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J. a kol.: *Akademický slovník cizích slov*. 1. vydání, Praha, Academia, nakladatelství AV ČR, 1998, ISBN 80-200-0982-5.
20. PRAŠKO, J., a kol.: *Stop traumatickým vzpomínkám*. Praha, Portál, 2003, ISBN 80-7178-811-2.
21. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J.: *Pedagogický slovník*. 4. vydání, Portál, Praha, 2003, ISBN 80-7178-772-8.
22. ŘEHOŘ, A.: *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce*. IMS Brno, BonnyPress, Brno, 2008.
23. SMOLÍK, P.: *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha, Maxdorf Jessenius®, 2002, ISBN 80-85912-18-X.
24. VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. 3.vydání, Praha, Portál, 1999, ISBN 80-7178-678-0.
25. VÁGNEROVÁ, M.: *Základy psychologie*. 1. vydání, Praha, Nakladatelství Karolinum, Praha, 2005, ISBN 80-246-0841-3.
26. VODÁČKOVÁ, D., a kol.: *Krizová intervence*. Praha, Portál, 2002, ISBN 80-7178-696-9.
27. VÍZDAL, F.: *Základy psychologie I*. IMS Brno, 2003.
28. VÍZDAL, F.: *Techniky poznávání osobnosti*. IMS Brno, 2005.
29. ZAPLETAL, L. a kol.: *Základní kategorie a pojmy z předmětů filozofie, právo, psychologie, patologické závislosti, sociologie v rámci výuky studijního oboru Sociální pedagogika*. IMS Brno, BonnyPress, Brno, 2003.
30. APPEL-SCHUMACHER, T.: *Zacházení se stresem v kritických situacích – základní kurs*. Praha, 2003.
31. BRZYBOHATÝ, M.: *Speciální jednotky jako součást demokratického bezpečnostního systému. Bezpečnostní teorie a praxe*. Sborník Policejní akademie ČR 2000. 1. vyd. Praha, Vydavatelství PA ČR, 2000, str. 341.
32. GREGOR, M.: *Vystoupení na semináři „Úloha policie a dalších subjektů při hromadných narušeních veřejného pořádku“*. In. Sborník ze semináře. 1. vydání, Praha, Vydavatelství PA ČR, 2000, str. 13.
33. LUKEŠ, V.: *Ohrožení plynoucí ze zajetí či rukojemnictví. Skupina psychologických služeb JČ kraje. Články*.
34. *Informace pro nadřízené, postižené, kolegy, životní partnery. Akutní a*

posttraumatické zátěžové reakce po extrémních událostech při výkonu služby. Praha, Odbor personální MV, oddělení psychologie a sociologie PČR, 2002.

35. Časopis Policista č. 12/2003.

36. Časopis Policista. *Policejní teorie a praxe*. 1/2007 a následující, PA MV ČR, 2007.

37. Posttraumatický intervenční tým Policie České republiky. *Pomoc pro policisty a policistky P ČR*. Vydalo OPS Ope MV ČR, 2005 dle ZP PP č. 129/2001.

38. Internet http://www.mvcr.cz/2003/aktualit/2005/0609pha_policie.html uvádí počet 160 policistů.

39. Internet http://www.mvcr.cz/2003/aktualit/2005/0609pha_policie.html, staženo 26. 2. 2006.

40. Internet <http://www.policie.cz/clanek/sprava-hl-m-prahy-o-nas-krajske-reditelstvi-policie-hlavniho-mesta-prahy.aspx#SPJ> staženo dne 16. 2. 2009.

41. použité fotografie archiv PČR (In interní stránky Policie ČR, správy hl. m. Prahy a krajského ředitelství policie hl. m. Prahy).

Seznam symbolů a zkratek

<i>a kol.</i>	a kolektiv
<i>AKT</i>	antikonfliktní týmy
<i>angl.</i>	angličtina, anglický
<i>apod.</i>	a podobně
<i>atd.</i>	a tak dále
<i>B. O.</i>	bezpečnostní opatření
<i>CISM</i>	Critical Incident Stress Management
<i>hl. m.</i>	hlavní město
<i>HZS</i>	Hasičský záchranný sbor ČR
<i>IZS</i>	integrovaný záchranný systém
<i>KŘP HMP</i>	Krajské ředitelství hl. m. Prahy
<i>ks</i>	kus, kusů
<i>lat.</i>	latina, latinský
<i>min.</i>	minimální, minimálně
<i>mj.</i>	mimo jiné
<i>MV</i>	ministerstvo vnitra
<i>NPC</i>	národní protidrogová centrála
<i>OOZOK</i>	odbor pro odhalování závažné obecné kriminality
<i>PČR</i>	Policie České republiky
<i>PIP</i>	postintervenční péče, postintervenční tým
<i>PMJ</i>	Pohotovostní motorizovaná jednotka
<i>polic.</i>	policejní
<i>PTSP</i>	posttraumatická stresová porucha
<i>ROZA</i>	Rota okamžitého zásahu
<i>RZPNP</i>	Rota zásahu proti nebezpečnému pachateli
<i>spec.</i>	speciální
<i>SPJ</i>	Speciální pořádková jednotka
<i>str.</i>	strana
<i>ÚOKFK</i>	Útvar pro odhal. korupce a finanční kriminality
<i>ÚOOZ</i>	Útvar pro odhalování organizovaného zločinu
<i>ÚRNa</i>	Útvar rychlého nasazení
<i>ZÚSS MV</i>	Zdravotnický ústav speciálních služeb MV
<i>vč.</i>	včetně
<i>vyd.</i>	vydání
<i>zátěž.</i>	zátěžových
<i>ZJ</i>	Zásahová jednotka

Seznam příloh

Příloha č. 1: Doporučené způsoby chování při rukojemnictví a ohrožení plynoucí ze zajetí

Příloha č. 2: Statut linky pomoci v krizi

Příloha č. 3: Statistické informace k Lince pomoci v krizi (výtah z výročních zpráv Linky z let 2005 – 2007)

Příloha č. 4: Dotazník pro policisty speciálních jednotek Policie ČR

Příloha č. 1 - Doporučené způsoby chování při rukojemnictví a ohrožení plynoucí ze zajetí

(autor: PhDr. Lukeš, V. Skupina psychologických služeb JČ kraje. Články.)

1. Snažte se zachovat klid a uklidnit se co nejdříve po zajetí. Většina incidentů se zadržovanými trvá pouze 4,5 až 5 hodin.
2. Mějte na paměti, že policie v případě rukojemnictví a zajetí osob maximálně zdokonalila své metody vyjednávání, tak taktické schopnosti natolik, že situace se zadržovanými rukojmími končí v 95% bez jakéhokoliv zranění.
3. Počítejte s tím, že budete svázání, bude vám nasazen roubík nebo převázány oči. Ačkoliv se tak nestává v každém případě, je dost běžné a není třeba, aby to ve vás vyvolávalo zbytečný strach.
4. Plňte příkazy těch, kteří vás jako rukojmí zadržují. Prvních třicet minut těchto incident je nejnebezpečnějších, protože všichni, držitelé rukojmí, rukojmí i policie si prodělávají nesmírný emocionální stres. Vaše chování má za cíl nepřidělovat držitelům rukojmí další problém, na který by mohli neadekvátně reagovat a zranit rukojmí.
5. V případech, kdy rukojmí dodržoval pokyny, bylo s ním v drtivé většině případů zacházeno slušně. Vaše spolupráce přispívá k vytváření dynamického prvku mezi osobních vztahů, známého jako emocionální přesun, tzv. Stockholmský syndrom. Tento syndrom se projevuje postupnou zesilující se kladnou vazbou ohrožených na pachatele, popř. až jejich ochraňováním při útoku policie. Není ovšem dostatek praktických zkušeností v nastavených a sledovaných podmínkách vědců, kteří by mohli tyto výsledky potvrdit a dále zkoumat. I tak tento fenomén ovlivňuje chování držitelů vůči jejich rukojmím, což má za výsledek snížení ohrožení.
6. Informujte své věznitele o jakémkoli zdravotním problému, kterým trpíte nebo zvláštních lécích, které potřebujete. Většinou držitelé rukojmí inklinují k tomu, aby osoby s vážnými zdravotními problémy nebo potřebami propustili, protože jejich smrt nebo těžké následky by pro ně věci jen zkomplikovaly. Není bez zajímavosti, že právě jejich vědomí hodnoty, která se přisuzuje lidskému životu, je vlastně přivádí k tomu, aby rukojmí vůbec zajali.
7. Udržujte si ostražitost a všimněte si všeho, co se děje. Je důležité, abyste nebyli přistiženi, jak něco upřeně pozorujete, šeptáte něco ostatním rukojmím, protože pachatelé jsou ve velmi podezřívavém stavu a nesmíte k sobě připoutávat jejich

pozornost. Vryjte si do paměti všechno, co můžete o vašich věznilích, jejich čísla, zbraně, popisy, konverzace a cokoliv jiného, co by policii pomohlo v případě, že budete propuštěni jako první.

8. Zdržujte se co možná nejdále od oken, dveří a vašich věznilů. Kdyby byla policie nucena zahájit výběrové ostřelování nebo rychlý přepad objektu ve snaze osvobodit rukojmí, představují taková místa největší nebezpečí. Pokud se nemůžete zdržovat na bezpečném místě a policejní útok je zahájen, lehněte se na podlahu s rukama za hlavou a setrvejte na místě, dokud nedostanete jiný pokyn od policie.
9. Vyvarujte se unáhleným pohybům, které by mohly přivést vaše vysoce vzrušené věznilé k tomu, že by přehnaně reagovali, protože by je vnímali jako ohrožení sebe sama. To by mohlo mít negativní následky pro vás i ostatní rukojmí. Můžete se tomu vyvarovat vědomou snahou.
10. Většina pachatelů umožňuje rukojmím vykonávat tělesné potřeby. Téměř ve všech případech je rukojmím povoleno postarat se o splnění základních biologických potřeb. Jednou největších obav rukojmí je, že se budou muset vyměšovat do vlastního oděvu nebo že budou vystaveni pohlavnímu útoku. Studie stovek případů situací se zadržovanými rukojmími ukázaly, že tyto obavy jsou téměř neopodstatněné.
11. Komunikujte s pachateli co možná nejnórmálnějším hlasem a dávejte pozor, abyste neřekli něco, co by v nich probudilo antipatii nebo hněv. Je důležité přistoupit na skutečnost „Ano, jsem rukojmí“ a „Ne, právě v tomto okamžiku na tom nemohu nic změnit“. K většině úmrtí a zranění dochází, protože zadržovaný nemůže tato fakta akceptovat a je vnitřně nucen k nějakému činu, který obecně vyústí zhoršením situace pro každého.
12. Snažte se s pokračujícím zadržováním odpočívat, protože je to cenný prostředek ke snižování úzkosti. Pokuste se zaujmout polohu vsedě, pokud je vám to povoleno, protože ta je ze všech poloh na dlouhou dobu nejpohodlnější. Přestože je téměř absurdní představit si, že rukojmí může v takové poloze spát, staly se případy, kdy policie musela rukojmí spící v této poloze probudit poté, co se jejich věznilé vzdali.
13. Buďte trpěliví a připraveni čekat, i když se zdá, že policie nic nepodniká. Pamatujte si, že vaše bezpečnost je předmětem jejího zájmu číslo jedna a že postupuje podle obezřetně připravených vodítek k dosažení bezpečného

vyřešení situace.

14. Nedělejte hrdinu, protože držitelé rukojmí jsou obvykle dobře ozbrojeni a jakýkoliv drastický krok z vaší strany se střetne s násilným činem z jejich strany a může být smrtelný nejen pro vás, ale i ostatní rukojmí. Musíte přijmout skutečnost, že se nacházíte v bizarní situaci a musíte spoléhat na experty policie, aby vás osvobodili.
15. Neargumentujte s věznicemi, protože to jenom zvýší jejich dostatečně vysokou emocionální nestabilitu. Můžete je přivést k otevřenější reakci, která vám nebo ostatním rukojmím způsobí nechtěnou smrt nebo zranění. Pamatujte si, že s největší pravděpodobností svého věznice stejně nepřesvědčíte, že nejedná správně.
16. Nic věznicím nenavrhuje, protože mohou vaše návrhy použít a když se je nepodaří úspěšně realizovat, mohli by vás za to vinit a špatně s vámi zacházet. Může to způsobit, jak se tomu říká, negativní (emocionální) přenos, kdy vás věznice vidí jako nepřítele místo nevinného, náhodně vybraného účastníka. Je pro rukojmí lepší mlčet, pokud je věznice sami neosloví.
17. Neodmítejte žádnou službu nebo úslužnost, kterou vám věznice nabídnou. Věci jako možnost jít na záchod, potraviny, nápoje atd. jsou velmi důležité prvky při vytváření pozitivního přenosu emocí. Věznice pravděpodobně chce, aby rukojmí vyzkoušeli, jestli do jídla dodaného policií nebyla přimíchána sedativa nebo jiné drogy. Policie by to nikdy neudělala, a proto se nemusíte obávat, pokud se v takové situaci ocitli. Jídlo a nápoje jsou využívány jako prostředky k získání důvěry mezi pachatelem a vyjednavací.
18. Nepokoušejte se uprchnout, pokud si nejste na sto procent jisti, že se vám to podaří. Nepodařený útěk může způsobit, že držitelé rukojmí se budou mstít všem rukojmím.
19. Pokud se situace nestane natolik neudržitelná, že neohrožuje životy, je lepší postupovat podle navrhovaných vodítek pro rukojmí a vkládat víru do expertízy orgánů, které se situací zabývají.
20. Nemějte starosti o rodinu, protože bude vyrozuměna a je v péči policie. Vyrozumí ji příslušníci policie, kteří o vás, rukojmí, od ní získávají důležité informace a budou ji průběžně informovat o vývoji situace.
21. Neznepokojujte se otázkou, zda se někdo „venku“ o váš osud zajímá. Do výcviku policistů pro intervence ve vysoce rizikových situacích bylo

investováno mnoho hodin a buďte ujištěni, že vaše bezpečnost je prvořadým zájmem policie. Mějte důvěru v sebe sama, policii.

22. Buďte připravení i na to, poté co vás policie osvobodí a zadrží, že se bude s vámi zacházet jako s podezřelými. Je tomu tak s ohledem na bezpečnost všech zúčastněných a je to nutné zlo, dokud není zjištěna totožnost každého přítomného. Budete prohledáni, a pak budete předání vyšetřovacímu týmu k identifikaci a výslechu. Nakonec s vámi provede rozhovor psycholog, aby vám pomohl dát to, co jste právě prožili, do správné perspektivy.
23. Využijte psychologické služby, která je vám poskytnuta po skončení vašeho zadržení jako rukojmí. Téměř každý, kdo byl zadržován jako rukojmí, prodělal určité emocionální trauma, které pokud se mu nedostane péče, může mít pro dotyčného dlouhodobé nebo trvalé následky.

Příloha č. 2 - Statut linky pomoci v krizi

(zdroj: staženo dne 3.3.2009 ze stránek intranetu krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, příloha ZPPP č. 21/2009)

1. Organizační režim linky pomoci v krizi

- 1.1. provoz linky pomoci v krizi je nepřetržitý (24 hodin), včetně sobot, nedělí a svátků,
- 1.2. členové týmu linky pomoci v krizi nastupují do služby na krizové lince podle rozpisu služeb.

2. Práce s klientem na lince pomoci v krizi

Člen týmu linky pomoci v krizi

- 2.1. klientovi aktivně naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjadřování,
- 2.2. poskytuje klientovi podporu a zplnomocnění k řešení vlastních problémů a snášení starostí,
- 2.3. informuje též o možnostech následné péče, případně ji se souhlasem klienta zprostředkovává.

3. Povinnosti a práva člena týmu linky pomoci v krizi

Člen týmu linky pomoci v krizi

- 3.1. při výkonu služby na lince pomoci v krizi zůstává vůči klientovi v anonymitě,
- 3.2. zachovává mlčenlivost o svém členství v týmu linky pomoci v krizi,
- 3.3. respektuje anonymitu klienta a ostatních členů týmu linky pomoci v krizi,
- 3.4. na klienta nesmí vykonávat jakýkoli nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, rasy, politiky nebo ideologie,
- 3.5. se v průběhu služby na lince pomoci v krizi nesmí zabývat činnostmi, které ho od činnosti na lince pomoci v krizi odvádějí,
- 3.6. nesmí používat linku pomoci v krizi k uspokojování svých potřeb,
- 3.7. se řídí pravidly, znalostmi a dovednostmi získanými akreditovaným výcvikem organizovaným Českou asociací pracovníků linek důvěry, kterým je povinen projít před započítím služby na lince pomoci v krizi,

- 3.8. propaguje linku pomoci v krizi a další psychologické služby (např. prostřednictvím seminářů, anket, prezentací na webových stránkách, tiskových materiálů),
- 3.9. má po celou dobu služby na lince pomoci v krizi možnost využít
 - 3.9.1. podpory ostatních členů týmu linky pomoci v krizi (intervizi)
 - 3.9.2. spolupráce a součinnosti s psychology policie a psychologickým pracovištěm ministerstva, a Českou asociací pracovníků linek důvěry, jejíž je linka pomoci v krizi členem a která zajišťuje supervizi.
- 3.10. má právo se svého členství v týmu linky pomoci v krizi vzdát.

4. Povinnosti vedoucího týmu linky pomoci v krizi

Vedoucí týmu linky pomoci v krizi

- 4.1. odpovídá za dodržování statutu linky pomoci v krizi,
- 4.2. za součinnost členů týmu linky pomoci v krizi s psychology Policie České republiky, psychology a týmy posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru České republiky a s psychologickým pracovištěm ministerstva,
- 4.3. je oprávněn v případě potřeby pro zajištění služeb linky pomoci v krizi požádat o spolupráci prostřednictvím příslušného služebního funkcionáře vyškoleného pracovníka, který splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon služby na lince pomoci v krizi.

Příloha č. 3 - Statistické informace k Lince pomoci v krizi (výťah z výročních zpráv Linky z let 2005 – 2007)

(zdroj: In intranet PČR, výroční zprávy Linky pomoci v krizi PČR 2005-2007)

Základní jednotkou linky je telefonický kontakt. Jedná se buď o krizovou intervenci a nebo informační poradenství.

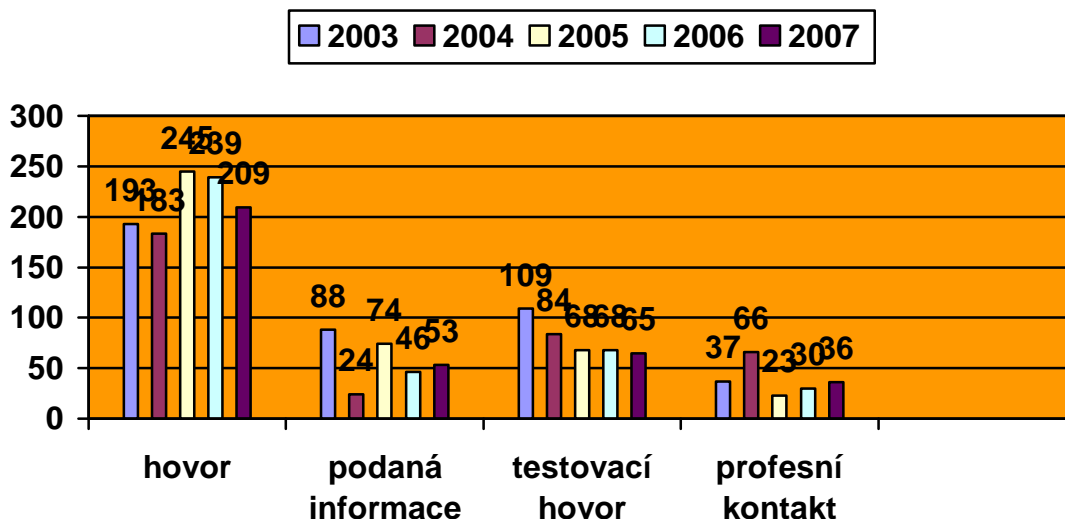
Statisticky se zjišťuje zejména podíl volajících mužů a žen a podíl volajících policistů z přímého výkonu služby, zaměstnanců PČR a HZS, jejich partnerů a občanské veřejnosti.

Dále se zjišťuje věková struktura klientů linky a jejich rodinný stav.

V roce 2006 byl dlouhodobějším trendem nárůst skutečných hovorů a současný pokles tzv. „nehovorů“, tzn. podání informace, zprostředkování profesního kontaktu či testovací hovory. Z celkového počtu telefonických kontaktů tvořily v roce 2006 intervenční hovory 62%.

V roce 2007 byl ve statistice zaznamenán pokles hovorů krizové intervence na 209 hovorů, což bylo o 30 hovorů méně než v roce 2006. Pokles byl vysvětlován vysokými počty odcházejících policistů ze služebního poměru (řešením problému byl odchod), přesunem některých témat na diskusní fórum „Hovory s vedením“. Z celkového počtu telefonických kontaktů tvořily v roce 2007 hovory krizové intervence 58%.

Celkový počet typů kontaktů v letech 2003, 2004, 2005, 2006 a 2007

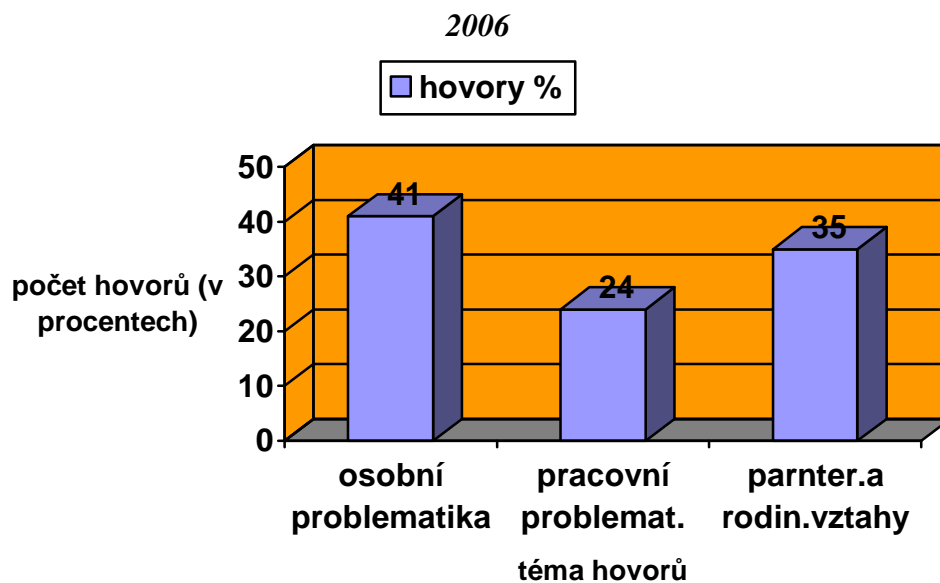
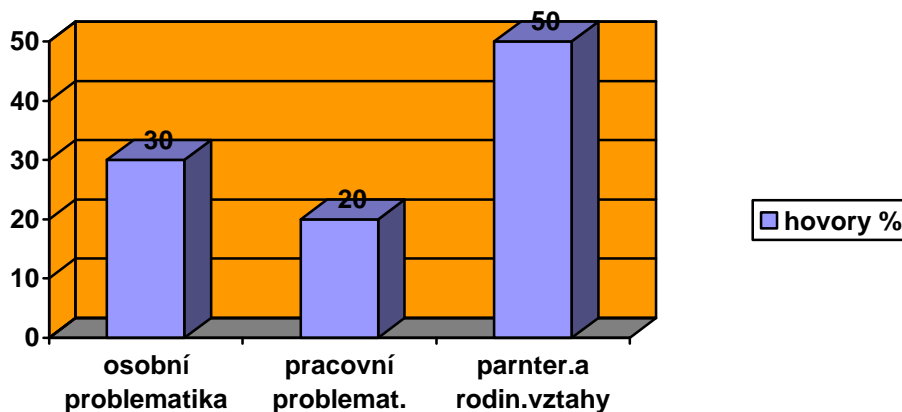


Vedle typů kontaktů se měnila i tématická struktura hovorů. Obrat v tomto směru přinesl například rok 2005. Prudce vzrostl podíl hovorů s tematikou partnerských a rodinných vztahů (tvořily celých 50%).

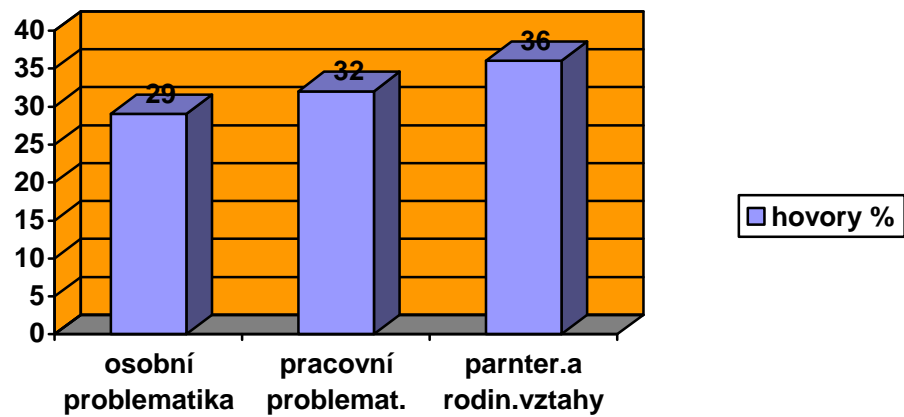
Jak se ukázalo, jednalo se o nárazový výkyv, který se v roce 2006 srovnal – klesl na 35%. Naopak o 11% vzrostl objem hovorů týkajících se osobních záležitostí. Těchto hovorů bylo 41%.

V roce 2007 byl zaznamenán nárůst hovorů v kategorii partnerských a rodinných vztahů na 36%, tedy o 4% více než v roce 2006, nárůst hovorů v kategorii pracovní problematiky na 32%, tedy o 8% více než v roce 2006 a pokles hovorů v kategorii osobní problematiky na 29%, tedy o 12% méně než v roce 2006.

Celkový počet kontaktů jednotlivých tématických celků v letech 2005 – 2007
2005



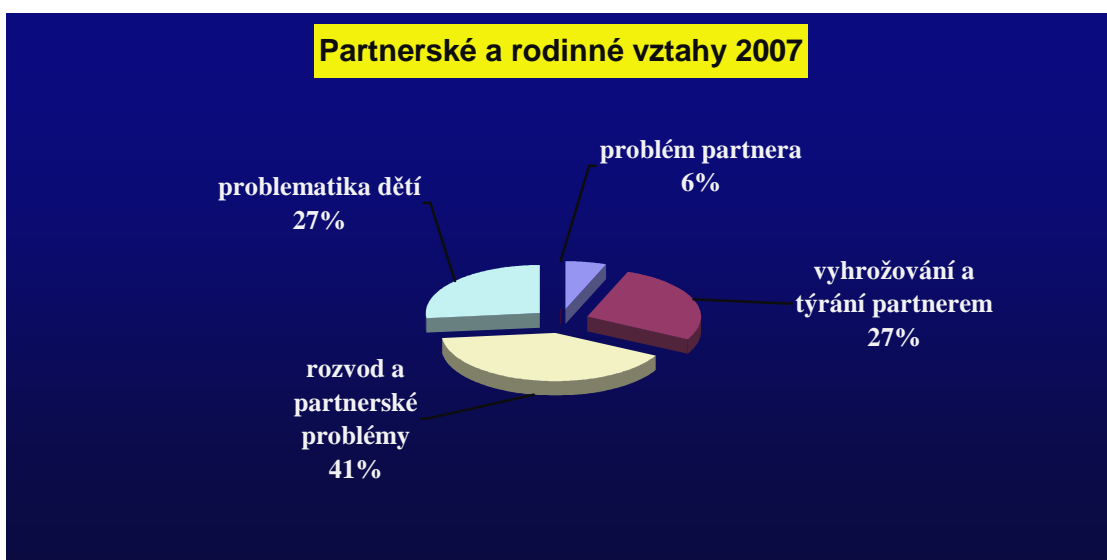
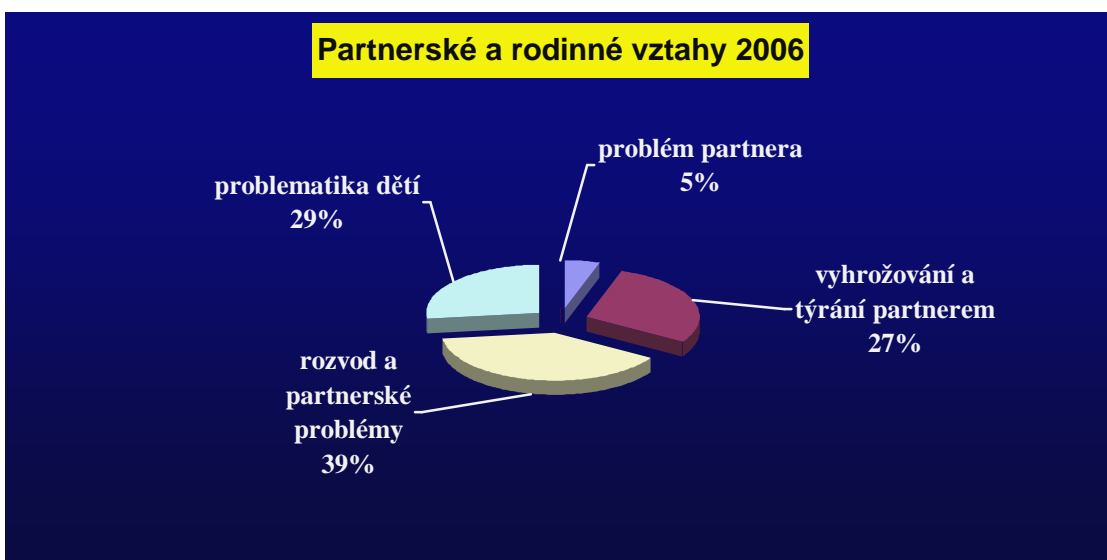
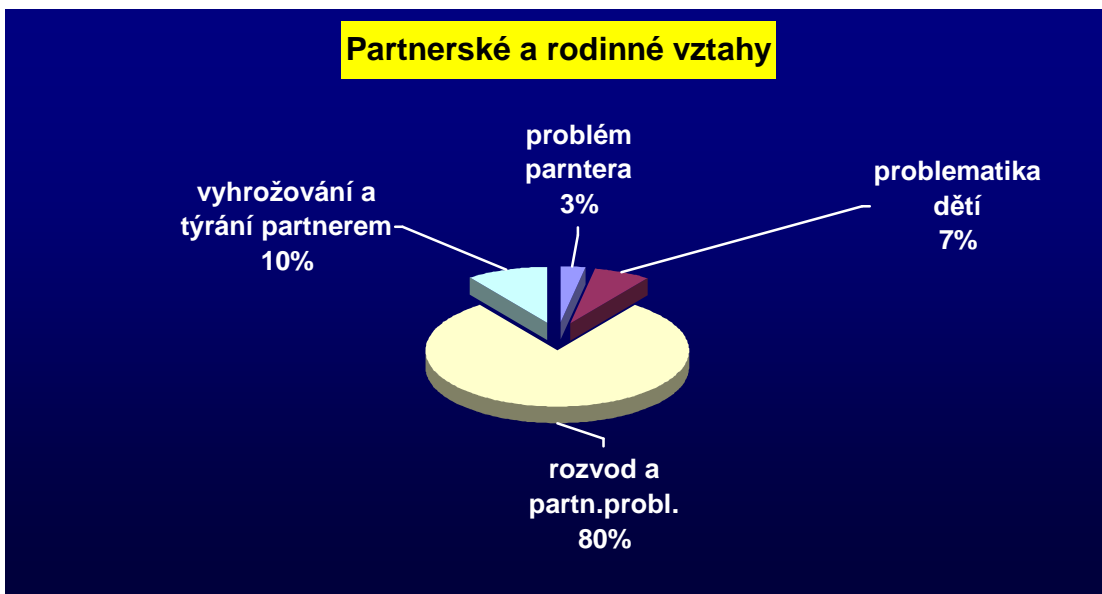
2007



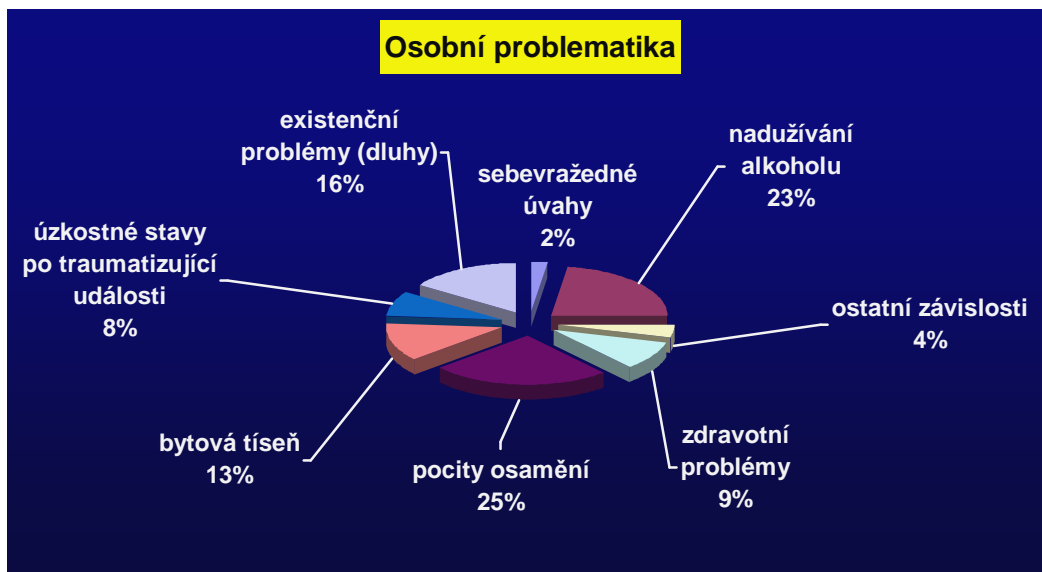
Dominantou osobní problematiky jsou pocity osamění a problematika nadužívání alkoholu. V pracovní problematice se nejčastěji objevují vztahy na pracovišti a problém kolegy. 80% rozvodových témat tvoří kategorii partnerských a rodinných vztahů.

Samozřejmě ne vždy je možné tyto kategorie oddělit. Obzvláště osobní a partnerská problematika se často prolínají a vzájemně ovlivňují. Aby bylo zřejmé, které problémy spadají do které kategorie, předkládají zpracovatelé statistiky Linky i další grafy.

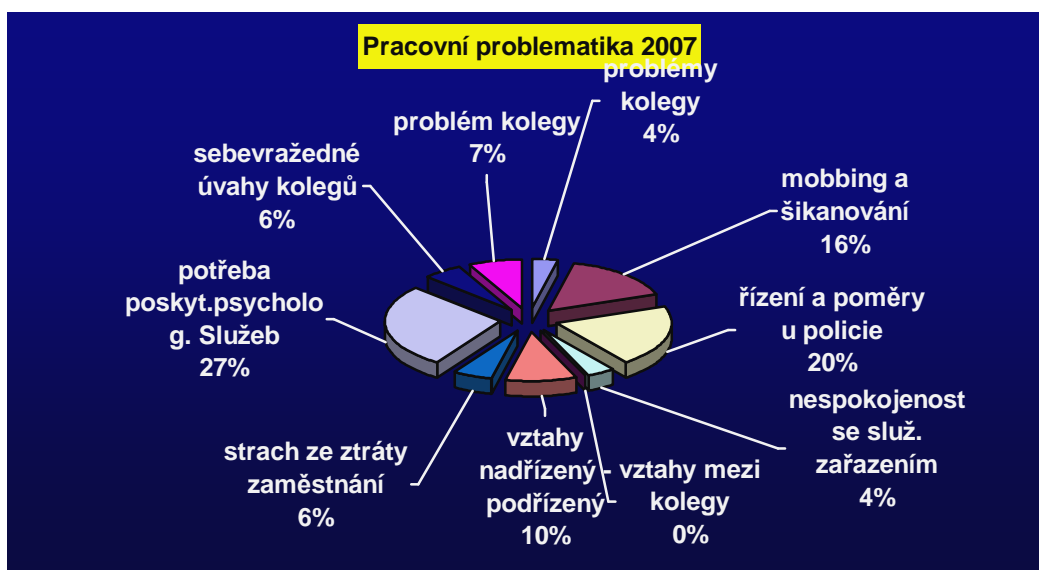
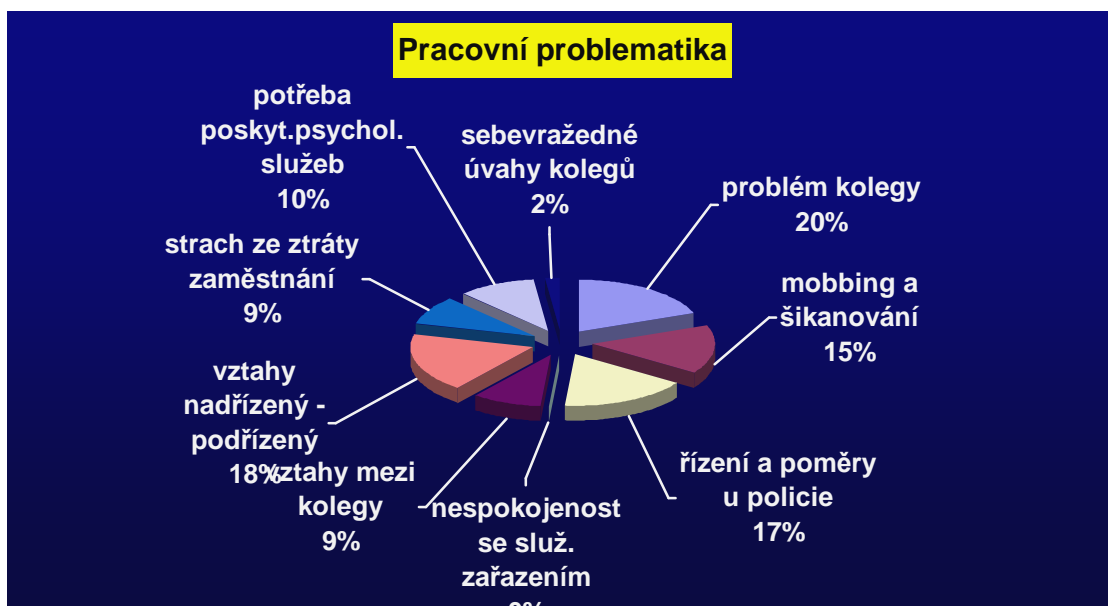
Hovory týkající se partnerských a rodinných vztahů v letech 2005 - 2007



Hovory týkající se osobních problémů klientů v letech 2005 - 2007



Hovory týkající se pracovních problémů v letech 2005 - 2007



75% klientů linky řeší svůj problém jednorázovým kontaktem. 30% z nich využívá nabídky dalších návazných zařízení a to převážně: právních, medicínských, psychologických, krizových center, pedagogicko-psychologických a manželských poraden.

25% klientů má s linkou opakovaný kontakt. Dynamika opakovaných kontaktů má většinou následující charakter: 1. kontakt – krizová intervence, další kontakty – podpůrné a psychotherapeutické vedení.

Nejčastější klient linky

Muž (70%), policista přímého výkonu služby v základní funkci (60%), okolo třiceti let (45%), ženatý (47%), s akutním problémem v rodinné oblasti (80%). Po pocitové stránce nejčastěji uvádí osamělost a nepochopení (rodinná scéna), často bývá nespokojen se vztahy na pracovišti, je zklamaný z nízké konečné efektivity vlastní práce (pracovní scéna), přiznává příležitostně nadužívání alkoholu (osobnostní problematika).

Zajímavými údaji ze statistik linky jsou délka hovorů, srovnání volajících muži/ženy a denní doba hovorů.

Celkem 36% hovorů krizové intervence bylo vedeno v délce od 11 do 30 minut a pouze 5% takových hovorů bylo vedeno v délce nad 60 minut.

Na linku v roce 2007 volalo 43% žen a 57% mužů.

Počty hovorů v době 8 až 16 hodin a 16 až 8 hodin je procentuelně 50% na 50%.

Příloha č. 4 - Dotazník pro policisty speciálních jednotek Policie ČR

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií Brno

DOTAZNÍK

Vážená kolegyně, vážený kolego,
studuji poslední rok navazujícího magisterského studia oboru Sociální pedagogika, Specializace v pedagogice na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, Fakultě humanitních studií, Institutu mezioborových studií v Brně. Svou diplomovou práci píši na téma: **Průzkum faktorů zvládnutí krizových a zátěžových situací u příslušníků speciálních jednotek Policie České republiky.**

Pro účely tohoto dotazníku lze krizové nebo zátěžové situace charakterizovat jako různé konfliktní, frustrující, stresující, nebezpečné, či jinak mezní situace, k jejichž zvládnutí je třeba větší mobilizace sil. Přestože tyto situace motivují jedince k většímu úsilí a zvyšují jeho výkonnost, mohou ve svém důsledku vést i k různým psychickým poruchám.

Prosím Vás o laskavé vyplnění dotazníku, který je součástí průzkumného šetření k otázkám vnímání problematiky zvládnutí krizových a zátěžových situací při výkonu služby u Policie České republiky. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou využity pouze pro potřeby mé diplomové práce. Obecné formulace zjištěných informací z tohoto průzkumu budou předloženy dle zájmu také členům postintervenčního týmu PČR.

Při vyplňování dotazníku zaškrtněte Vámi zvolenou odpověď **velkým X** vedle nabízené odpovědi, případně i více odpovědí k jedné otázce.

Velmi si vážím času, který věnujete vyplnění dotazníku a děkuji za ochotu.

Martin Buchta (m.buchta@centrum.cz)

Zaškrtněte prosím varianty, které odpovídají Vaší skutečnosti.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

muž

žena

2. Kolik je Vám let?

20 - 30

31 - 40

41 - 50

51 - 65

3. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

Středoškolské s maturitou

Vyšší odborné

VŠ bakalářské

VŠ magisterské

4. Jaký je Váš stav?

Svobodný/á

Ženatý/vdaná

Rozvedený/á

Vdovec/vdova

5. Na jaké pozici u Vašeho útvaru v současné době pracujete?

řadový příslušník/příslušnice

řadový příslušník/příslušnice se specializací (odstřelovač ZJ, URNa, spec.brokovnice, taser, vrhač Heckler&Koch aj.)

řídicí příslušník/příslušnice

jiné.....prosím, vypsát (stručně):

6. Jak dlouho sloužíte u speciální policejní jednotky?

- 0 - 3 roky
- 3 - 5 let
- 5 - 10 let
- 10 let a více

7. Dostal jste se při výkonu služby u speciální policejní jednotky do situace, kterou jste vnímal jako krizovou nebo silně stresující?

- ne, nedostal/a
- ano, dostal/a, ale jednalo se o výjimečnou situaci
- ano, dostal/a již několikrát
- ano, v krizové nebo silně stresující situaci se ocitám často

8. O jakou/jaké stresující situace se jednalo?

- použití donucovacích prostředků
- použití zbraně
- situace, u nichž byla přítomna nezletilá osoba
- situace, na kterou jste nebyli vyškoleni, připraveni
- situace, při které jste byli v kontaktu se zraněnou, umírající či mrtvou osobou
- zákroky proti nebezpečnému ozbrojenému pachateli
- osvobozování rukojmích, osob v zajetí
- zákroky proti agresivnímu davu
- přítomnost při dokonané sebevraždě
- zranění či smrt kolegy
- situace, při nichž se na stranu agresora/ů porušujícího zákony postaví veřejnost
- jiné.....uved'te jaké.....

9. Jak jste prožíval/a danou stresovou situaci?

- pociťoval/a jsem nárůst psychického napětí, ale po postupném zklidnění jsem byl schopen reagovat odpovídajícím způsobem
- pociťoval/a jsem nárůst psychického napětí, které posléze ovlivnilo negativním způsobem mé reakce (reagoval jsem po krátkém zaváhání spíše podvědomě a naučeným způsobem)
- nepociťoval/a jsem žádný nárůst psychického napětí, že se jednalo o stresovou situaci jsem si uvědomil až po skončení služebního zákroku
- pociťoval/a jsem nárůst psychického napětí, v jehož důsledku jsem vůbec nebyl schopen reagovat

10. Co podle Vašeho názoru nejvíce ovlivnilo Vaši reakci (zvládnutí) na danou stresovou situaci?

(můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- minulá zkušenost
- aktuální psychický a fyzický stav
- opakované školení a instruktáže před zákrokem
- nedostatečný výcvik
- dostatečný výcvik a zkušenosti z nácviu modelových situací
- zkušenosti z dřívějších, chybně provedených a následně analyzovaných služ. zákroků
- jiné..... uveďte, prosím, konkrétně.....

11. Považujete služební výcvik, služební přípravu a nácviu konkrétních modelových situací za vhodný způsob, jak předcházet chybám při zákrocích a naučit se zvládat zátěžové situace?

- ano, jednoznačně mi napomáhají ke správnému provedení zákroku a snižují stres
- ano, napomáhají mi při provádění zákroku, ale nepovažuji je za součást psychického tréninku
- ne, nepomáhají mi ke správnému provedení zákroku a nejsou pro mne tréninkem ani přípravou na zvládnutí stresu
- nevím, nikdy jsem o tom nepřemýšlel

12. Co jste pociťoval/a po prožití stresové události?

- nepociťoval jsem nic
- krátce jsem pociťoval vyčerpanost a únavu, které byly doprovázeny pocity uspokojení a dobře odvedené práce
- krátce jsem pociťoval vyčerpanost a únavu, které byly doprovázeny opakovaným přehráváním událostí a vzpomínek s pocity nervozity a obav
- i po delší době se mi někdy vracejí nepříjemné vzpomínky na danou událost (děsivé sny, denní záblesky událostí, otázky, zda nešlo reagovat jinak, lépe aj.)
- často se mi vracejí nepříjemné vzpomínky, mám potíže se spánkem a soustředěním

13. Vyhledal/a jste někdy odbornou pomoc v důsledku prožití stresové situace (postintervenční tým, krizové centrum, návštěva psychologa aj.)?

- ano, anonymně (telefonicky, e-mailem)
- ano, osobně jsem navštívil/a psychologa, krizové centrum, tým PIP (postintervenční péče)
- ne sám/sama, byl/a jsem vyslán/a svým nadřízeným, příp. se mnou chtěl mluvit po události psycholog útvaru
- ne, nikdy:
 - nepociťoval/a jsem potřebu návštěvy psychologa,
 - obával/a jsem se reakcí nadřízeného,
 - obával/a jsem se výsledku lékařské zprávy psychologa (obava ze ztráty psychické způsobilosti),
 - obával/a jsem se posměšné reakce ze strany kolegů (podřízených),
 - jiné

14. Navštívil/a byste po silné stresové události policejního psychologa?

- ne, nikdy
- ne, hlavně z obav ze ztráty služebního místa v důsledku zjištění psychické nezpůsobilosti
- ano, ale měl/a bych obavy ze ztráty služebního místa v důsledku zjištění psychické nezpůsobilosti
- ano, neměl/a bych obavy ze ztráty služebního místa v důsledku zjištění psychické nezpůsobilosti
- ano, navštívil/a bych ovšem svého soukromého psychologa
- nevím (do budoucna nedokáži odhadnout)

15. Máte dojem, že kdybyste se zmínil/a nadřízenému (příp. policejnímu psychologovi), že máte po složitém služebním zákroku či zážitku děsivé sny, potíže se spaním, vracející se vzpomínky aj., že to bude mít ze strany zaměstnavatele nějaké negativní účinky vůči Vaší osobě?

- ne, nebojím se oznámit tento problém nadřízenému a věřím, že by s tím „něco“ udělal
- ne, nebojím se to oznámit nadřízenému, ale myslím si, že by s tím stejně nic nedělal
- ano, mám obavy tyto informace sdělit svému nadřízenému z obavy o mou budoucnost u speciální jednotky
- ano, mám obavy z jiných důvodů (ztráta soukromí, přeřazení na jinou práci aj.)

16. Jaké kroky byste podnikl/a v případě zjištění zvláštního chování svého kolegy, který prožil traumatizující událost?

- do soukromých záležitostí a psychických potíží kolegy bych se nevměšoval/a
- snažil/a bych se mu pomoci osobně
- informoval/a bych nadřízené
- kontaktoval/a bych organizaci poskytující pomoc (psycholog, PIP, krizové centrum aj.)
- jiná možnost
- nevím

17. Znáte nějakou organizaci, která se zabývá problematikou pomoci v krizi příp. zvládnání krizových a zátěžových situací? Popř. uveďte jakou.

- ano, znám, např.....
- ne, neznám, ale vím, kde v takovém případě hledat pomoc (internet, příručky o zvládnání stresu aj.)
- ne, neznám

18. Jak se cítíte ve Vašem pracovním týmu?

- pracuji ve spolehlivém týmu s dobrými mezilidskými (interpersonálními) vztahy, nejsem v pracovním prostředí nijak stresován
- pracuji v týmu, kde jsou drobné nedostatky v mezilidských vztazích, které částečně komplikují koordinaci a kooperaci jednotlivých členů, což vnímám negativně
- pracuji v týmu, kde jsou velmi špatné mezilidské vztahy, což vytváří ve skupině silně stresující prostředí

19. Máte pocit, že Vaše práce je dostatečně společensky a finančně oceněna?

- ne, nemám, zejména společensky
- ne, nemám, zejména finančně
- ne, nemám a silně mě tento faktor demotivuje
- ano, mám společensky
- finančně

20. Jak jste spokojen/a s materiálními podmínkami k Vaší práci (vybavení pracoviště a vozového parku, výzbroj, výstroj, ochranné pomůcky aj.)?

- nejsem spokojen/a s pracovními podmínkami, které jsou naprosto nedostatečné
- nejsem spokojen/a s pracovními podmínkami, v některých dílčích oblastech vnímám nedostatky
- jsem spíše spokojen/a s pracovními podmínkami (stále je co zlepšovat)
- jsem bezvýhradně spokojen/a s pracovními podmínkami

v případě potřeby uveďte nejdůležitější nedostatky v materiálním zabezpečení pracoviště.....
.....

21. Jste s prací u speciální jednotky spokojen/a?

- ne, hledám si jinou, méně psychicky náročnou práci mimo P ČR
- ne, hledám si jinou, méně psychicky náročnou práci v rámci P ČR
- ano, jsem spokojen s drobnými výhradami
- ano, jsem maximálně spokojen

22. Stresuje Vás současná situace u PČR (opakující se reorganizace, nové systemizace služebních míst, účinnost zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů aj.)?

- ne, nepovažuji současný stav za stresující
- ne, již jsem na neustálé změny u PČR rezignoval a nevěnuji jim žádnou pozornost
- ano, časté změny, opakující se reorganizace a nové systemizace mě znervózňují a nepříspěvají k mé psychické pohodě
- ano, časté změny mě silně rozrušují a stresují

23. Uved'te způsoby, jak byste si představoval/a preventivní působení Policie ČR v souvislosti s předcházením vedlejším účinkům na psychiku člověka ze stresových a zátěžových událostí.

- nácvikem modelových situací, častějším výcvikem
- častějším školením a přednáškami erudovaných psychologů na téma zvládnání krizových a stresových situací, posttraumatických stresových poruch, krizových intervencí, možností relaxace a tréninku odolnosti
- opakovaným psychologickým testováním
- jiné.....prosím vypište.....

24. V případě, že jste rozvedený/á, bylo důvodem vzniklých problémů mj. Vaše zaměstnání?

- ne, nebylo důvodem
- ano, částečně se podílelo na důvodech rozvodu
- ano, bylo hlavním důvodem rozvodu

Děkuji Vám za čas, který jste věnovali vyplnění tohoto dotazníku.

Martin Buchta