

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

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Brno 2012

Bc. Petr Novotný

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

**Postoje policistů k možnostem využití
psychologické péče u Policie České
republiky**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.

Vypracoval:
Bc. Petr Novotný

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Postoje policistů k možnostem využití psychologické péče u Policie České republiky“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této diplomové práce.

Elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné.

V Brně dne 28. března 2012

.....

Petr Novotný

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc. za metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.

Také bych chtěl poděkovat svým přátelům, pracovníkům psychologického pracoviště Policejního prezidia, kolegům a blízkým za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli při zpracování mé diplomové práce a které si nesmírně vážím.

Petr Novotný

OBSAH

ÚVOD	2
1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	4
1.1 PSYCHOLOGIE OSOBNOSTI	5
1.2 VYMEZENÍ POLICEJNÍ SLUŽBY	19
1.3 OSOBNOST ZPŮSOBILÁ STÁT SE POLICISTOU	23
2. PSYCHOLOGICKÁ PÉČE U PČR	27
2.1 HISTORIE PSYCHOLOGICKÉ PÉČE U PČR	27
2.2 SYSTÉM PSYCHOLOGICKÉ PÉČE U PČR	31
3. ZÁTĚŽOVÉ SITUACE V POLICEJNÍ SLUŽBĚ	38
3.1 STRES	42
3.2 SYNDROM VYHOŘENÍ	46
3.3 TRAUMATIZUJÍCÍ UDÁLOSTI V POLICEJNÍ PRAXI	48
3.4 ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ	54
4. PRAKTICKÁ ČÁST	62
4.1 CÍL VÝZKUMU	62
4.2 METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA	64
4.3 ANALÝZA, VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DAT	66
4.5 VERIFIKACE STANOVENÝCH HYPOTÉZ	86
4.6 SHRNUÍ	89
ZÁVĚR	90
ANOTACE	93
KLÍČOVÁ SLOVA	93

SEZNAM PRAMENŮ A LITERATURY	95
SEZNAM GRAFŮ	100
SEZNAM PŘÍLOH	101

ÚVOD

Psychologická péče je určitým druhem pomoci v závažných obdobích lidského života. Každý jedinec se setkává s událostmi, se kterými si neví rady, není schopen jim čelit nebo okamžitě porozumět. Pomoc, kterou psychologové v obdobných situacích nabízejí, může být i anonymní. Záleží pak na každém člověku, zda dokáže takovou pomoc vyhledat a tím si přiznat, že není ani dokonalý, ani všemohoucí.

Vrcholný management policie se již několik let snaží, aby byla služba policie vnímána jako služba společnosti. V rámci konceptu „Community policing“ je jedním z bodů právě zvýraznění této služby pro společnost. „Policie pravidelně informuje veřejnost o bezpečnostní situaci a při plánování své činnosti bere pravidelně v úvahu potřeby a očekávání občanů vyjádřené pravidelnými průzkumy spokojenosti (policie je službou veřejnosti).“¹ Policie je často vnímána jako represivní složka státu, policisté jsou voláni i k řešení problémů, které jim nepřísluší. Jsou to například spory o majetek mezi příbuznými, spory v soužití manželů, kteří jsou rozvedení, ale i ve sporech o dítě. Ve většině takových případů nebylo soudy rozhodnuto a policisté pak hledají nejschůdnější cesty k usmíření a narovnání sporů bez použití represe.

Policisté jsou také jen lidmi, kteří se navíc ve své práci setkávají s náročnými situacemi, stresovými a traumatickými. Nedoléhají na ně jen tyto situace, ale potýkají se navíc se starostmi občanů, ale i svými vlastními. Policisté mají také rodiny, děti, partnery a partnerky. Také jim umírají blízcí, jejich děti procházejí pubertou, rozcházejí se se svými partnery. Policisté jsou vybíráni na základě psychologických vyšetření. Výběr je zaměřen sice na vyšší psychickou odolnost, ale právě kumulace osobních a pracovních problémů může i psychicky

¹ Co je to Community policing, policie.cz, 2010 [online]

odolnějšího policistu „srazit na kolena“. Stresovaný policista nejen že nezvládá vykonávat službu v takové kvalitě, jaká se po něm vyžaduje, ale v situacích, kdy přijde „poslední kapka“, se v nejlepším případě vzdá své práce, služby a poslání.

Diplomovou práci jsem rozdělil do dvou celků. První celek je teoretickým pohledem na psychologii osobnosti a osobnost jedince. Vymezením policejní služby a osobnosti policisty v kontextu k osobnosti policisty. V další samostatné kapitole popisné části vymezím psychologickou péči u Policie České republiky, nastíním formování a vznik v policejní praxi s následným popisem stávajícího systému. V poslední kapitole teoretické části popíši traumatizující situace, se kterými se příslušníci policie setkávají při výkonu služby. Druhý logický celek diplomové práce pak tvoří část praktická, kde bude vymezen cíl práce a stanoveny hypotézy. Hypotézy budou následně verifikovány, a to za pomoci provedeného dotazníkového šetření u vybraného souboru respondentů, který bude tvořen příslušníky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, v porovnání s daty psychologického pracoviště a jedné případové studie.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro pochopení problematiky je důležité vysvětlit určité oblasti psychologie osobnosti. Abychom totiž pochopili důvody psychologické péče, musíme determinovat psychiku člověka, složitý mechanismus procesů, složek osobnosti, ale i teorií a pohledů na psychiku, psychologii osobnosti atd.

V souvislosti se zaměřením práce na specifickou oblast psychologické péče u PČR se budeme v dalších kapitolách věnovat problematice policejní služby a osobnosti policisty. Policejní služba přináší mnoho aspektů, s nimiž se obvykle v běžném životě nesetkáváme. Taktéž osobnost policisty je jiná než osobnost běžného občana, a to především vzhledem k jeho odolnosti proti zátěžovým, chceme-li stresovým situacím.

Dalším tématem je konkrétní vymezení psychologické péče v rámci Policie České republiky. Nástin těchto okruhů v samostatných podkapitolách nás uvede do patřičného obrazu, ale i vývoje psychologické péče v policejním prostředí.

Samozřejmě jedním z důležitých pojmů, na které v teoretické části narazíme, ale které jsme již naznačili, je pojem zátěžová situace. S ohledem na konkrétní vymezení tohoto pojmu je nutné vysvětlit pojmy stres, syndrom vyhoření, traumatická událost apod., v souvislosti jak s obecným psychologickým jevem, tak v rámci policejní činnosti.

1.1 PSYCHOLOGIE OSOBNOSTI

Slovo osobnost má pro mnoho z nás spíše hodnotící charakter. Pokud v běžné řeči použijeme slovo osobnost, vzejde nám na mysl člověk, kterému přisuzujeme kladné nebo záporné vlastnosti. Hodnotící pojmy jsou v psychologii problémem. Psychologie se však liší od přírodních věd, které mají být přísně nestranné, proto se musíme hodnotícího významu slova osobnost vzdát. Osobnost je chápána jako osobitost, odlišnost jedince od druhých, zejména pak ve stejné věkové kategorii a kultuře. V tomto smyslu je psychologie osobnosti vědou o individuálních rozdílech, které jednak popisuje, jednak také vykládá.²

Jedním z dalších významů je osobnost chápána jako uspořádání či struktura celku psychiky. Říčan vidí zkoumání osobnosti v tomto smyslu analogicky ke zkoumání anatomie a fyziologie lidského těla.³ „Osobnost je individualizovaný systém (integrace) psychických procesů, stavů a vlastností, které vznikají jednak socializací (působením výchovy a prostředí), jednak přetvářením vrozených vnitřních podmínek bytí člověka a determinují a řídí předmětné činnosti jedince, jeho sociální návyky a duchovní vztahy“.⁴

Osobnost má tedy tři určité významy, hodnotící, vyjadřující individualitu jedince a osobnost jako strukturu. Otázkou je, jaký vztah mají pojmy charakter a osobnost? Charakter je zhodnocená osobnost, tedy osobnost z etického hlediska. V českém jazyce, jak uvádí Říčan, charakterní znamená totéž co mravně dobrý, s důrazem na spolehlivost.⁵

2 ŘÍČAN, Pavel – Psychologie, Portál, 2005, s. 13.

3 ŘÍČAN, Pavel – Psychologie, Portál, 2005, s. 14.

4 SMÉKAL in ŘÍČAN, Pavel – Psychologie osobnosti, Grada, 2010, s. 14.

5 ŘÍČAN, Pavel – Psychologie osobnosti, Grada, 2010, s. 14.

V dostupné literatuře neexistuje jednotná definice pojmu osobnost. Již v roce 1937 G. W. Allport uvedl téměř padesát definicí osobnosti a sám vymezil vlastní, kterou později ještě přepracoval. Definice osobnosti podle Allporta zní takto: „Osobnost je dynamické uspořádání oněch psychologických systémů v individuu, které určují jeho jedinečná přizpůsobení okolí“.⁶ Čírtková taktéž souhlasí s existencí mnoha různých definicí pojmu osobnost. Pomocí různé terminologie tyto definice vyjadřují podstatu pojmu: „Osobností rozumíme relativně trvalé uspořádání biologických, psychologických a sociálních charakteristik do jedinečného celku duševního dění“.⁷

Psychologický slovník při vymezení pojmu osobnost vychází ze slova persona, původně maska, /.../ později stálý typ, charakter, role člověka.⁸ K pojmu persona Smékal uvádí, že je to jakýsi obal, slupky masek, zdánlivé osobnosti, které zakrývají mnohdy i nám samým, kdo vlastně skutečně jsme, a slouží k našim sebezprezentacím v různých oblastech života.⁹

Psychologie různých směrů a oborů (psychodiagnostika, psychometrika, psychoanalýza, behaviorismus, humanistická) sleduje psychologii osobnosti z různých aspektů, v základních elementech, v její celistvosti. Srovnáme-li různé teoretické směry v psychologii osobnosti, vnímáme vznik nových formulací a zánik starších, popřípadě se některé vracejí. Celkově je dnes v psychologických teoriích osobnosti hodně tolerance.¹⁰ Psychologie osobnosti má vztah ke všem oblastem psychologického myšlení a výzkumu, nelze tedy vymezit hranice k ostatním psychologickým vědám. Důležitým prvkem osobnosti je její motivace, její kontext a interakce se společností.

6 NAKONEČNÝ, Milan – Sociální psychologie, Academia, 2009, s. 498.

7 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 49.

8 HARTL, Pavel – Stručný psychologický slovník, Portál, 2004.

9 SMÉKAL in ŘÍČAN, Pavel – Psychologie osobnosti..., Grada, 2010.

10 ŘÍČAN, Pavel – Psychologie osobnosti..., Grada, 2010, s. 26-27.

Osobnost je neustále rozvíjena v průběhu života, od samého počátku zrodu se osobnost vyvíjí a po zbytek života je vývoj osobnosti určován tím, jak se jednatel dokáže vyrovnat s velkými úkoly, tématy, traumaty jednotlivých životních etap. Mimo psychologii se osobností zabývá také například sociologie, pro tuto vědu je individuum se svou osobností atomem, pro psychologii obrovským množstvím informací.

Struktura osobnosti

Struktura osobnosti odráží stálost psychických vlastností daného člověka, jeho charakteristiku, a v určité míře projevy v dané situaci. Strukturou se rozumí relativně stálé charakteristiky osobnosti, dispoziční povaha tvoří individuální základ pro chování a prožívání. V psychologii existují různé názory na to, jaké složky tvoří v určité míře strukturu osobnosti. Obecně se uplatňují dva základní přístupy ke struktuře osobnosti, a to statický a klinický.

- **Statický přístup** je založený na možnosti měřit rozlišované složky osobnosti pomocí psychodiagnostických metod. Rozčleňuje osobnost na schopnosti, rysy, temperament a charakter.
- **Schopnosti** jsou takové psychické vlastnosti, které jsou podmínkou pro osvojení si určité činnosti a představují pro ni psychické předpoklady. Psychologie třídí schopnosti do určitých skupin. Například do obecných rozumových schopností, například inteligence, nebo tvořivost.
- **Rysy osobnosti** hovorově označujeme jako povahové vlastnosti, například družnost, horlivost, střídmost, nebojácnost, sebedůvěra, sebeovládání, introverze – extraverze, afiliace – hostilita, apod. Lze si je také představit jako vnitřní dispozice člověka, které se navenek projevují v jeho chování.

- **Temperament** je vlastnost nebo soustava vlastností, které se v různých situacích projevují tím, jak člověk reaguje. Je patrný ze způsobu vzniku a průběhu citových reakcí, ale také na jejich síle projevu. Temperament je ovlivněn biologickými faktory, což také znamená, že je vrozený, a tím je stálý nebo málo proměnlivý.
- **Charakter** psychologie označuje jako systém vztahových vlastností, které jsou morálně podbarveny. Je patrný v situacích, kdy člověk rozhoduje v klíčových životních bodech. Nejdůležitějšími vztahovými vlastnostmi jsou: vztah k sobě samému, k lidem, k práci, k přírodě. Občas se setkáváme s termínem nezralý charakter, tím se rozumí pozitivní, kladné vztahy k těm jmenovaným.

Uvedené složky tvoří celkovou strukturu osobnosti, jsou mezi sebou provázány a prolínají se.

- **Klinický přístup** má především snahu vystihnout individualitu jedince. Usiluje o vystižení nebo vykreslení osobnosti, které podmiňují její chování, např. schopnosti, subjektivní hodnocení osob i situací, pesimismus – optimismus v očekávání, strategie chování a sebekontrola.
- **Schopnosti** jsou obdobné jako u statického přístupu, schopnost soustředění, koncentrace, inteligence schopnost reakce apod.
- U **subjektivního hodnocení** jde především o to, které vnější podmínky mají schopnost vyvolat v jedinci sympatie.
- **Individuální očekávání** rozpoznáváme v případech, kdy jedinec v konkrétní situaci vidí především pozitivní (kladné) stránky, nebo naopak hodnotí situaci jako rizikovou, nevýhodnou.
- **Sebekontrola** je zřejmá v situacích, kdy lidé jednají impulzivně, plánují či se kontrolují. **Strategie chování** jsou zafixované způsoby, při kterých se vyrovnávají například s navazováním kontaktů.

Socializace, postoje, hodnoty a motivy

V rámci sociálního učení přebíráme určité sociální role a postoje, hodnoty a morální vlastnosti. Nově příchozí příslušník nemá s činností policisty zkušenosti, seznamuje se s nově nabytou rolí. Jeho názory a postoje jej sice přivedly k této náročné službě, ale konkrétní představu získá až vlastní zkušeností či sledováním kolegů.

- **Sociální role** jsou typické pro určité sociální situace, které „obvykle“ vyžadují i určité chování, některé situace obsahují vzor, model chování, jiné vyžadují tvořivou či originální reakci. V pojmu role je tedy vyjádřeno komplexní chování, které s určitou pozicí nebo dělbou činností souvisí (např. role studenta, učitele, lékaře, policisty). Role je tedy určitý vzorec chování.¹¹

Socializace vede k osvojování určitých sociálních rolí, způsobů chování, které okolí od jedince očekává vzhledem k jeho věku, pohlaví, společenskému statutu a situaci, v níž se nachází. Převzetí a realizací rolí je vyjádřen i vztah jedince k těmto rolím, který může být velmi rozdílný.¹²

N. Hayesová přirovnává sociální role k úloze, kterou hrajeme v životě podobně jako herci v divadle. K pochopení života přikládá důraz na znalost pojmu „role“. Ve společenském životě, tvrdí Hayesová, na sebe bereme různé „úlohy“, které nám předepisují, jak se máme chovat k druhým lidem.

11 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998.

12 NAKONEČNÝ, Milan – Sociální psychologie, Academia, 2009.

Sociální role je vždy reciproční, to znamená, že se odehrává v párech, vždy ve vztahu k druhé osobě. E. Goffman tvrdí¹³, že role je součástí našeho společenského života, postupně se internalizují a stávají se součástí osobnosti.

Zde bych jen poukázal na určité obecné povědomí, které označuje policejní službu jako určitý druh rozhodnutí, jako službu dobra. Nemusí tedy jít o roli reciproční, ale o samotný vnitřní postoj. Policistou jsem, jsem jím tělem i duší. Stal jsem se policistou a plně si to uvědomuji.

„Obsah rolí se ve formě modelů, vzorů stává postupně součástí historické zkušenosti a generačně se předává, /.../. Modely chování jsou nepřímo obsaženy též v hodnotách, ideálech, normativech a sociálních normách společnosti“.¹⁴

To, že určité sociální situace vyžadují i určité chování, jiné chování v intimním prostředí, jinak v prostředí své profese, neznamena, že jsme „jiní“, že máme jiný charakter či temperament. Naše hraní rolí neznamena předstírání, ale znamená to, že se chováme tak, jak to vyžadují právě ty určité situace.¹⁵

- **Postoj** nás připravuje k činnosti, způsobuje, že se častěji chováme určitým způsobem.¹⁶ Je to určitá připravenost chovat se k objektům a situacím určitým způsobem.
- Postoje se projevují v chování a jednání člověka a zpětně tak ovlivňují utváření dalších vztahů nejen v sociálním prostředí. Je to tendence ke konzistentnímu hodnocení a chování.¹⁷

13 in HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000.

14 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998, s. 25.

15 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998.

16 HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000.

17 HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000.

Další definice postoje zní: „Naučené predispozice k celkově příznivé nebo nepříznivé reakci na daný objekt, osobu či událost“.¹⁸

Vedle rolí se v průběhu sociálního styku utvářejí a dotvářejí různé relativně stálé vlastnosti osobnosti, jako například dovednosti, schopnosti, návyky, sociální potřeby a další. Postupně se utváří jakási jistá výběrovost objektů a tím ona připravenost. Postoje jsou výsledkem sociálního učení. Postoje se obtížně mění, neboť přetrvávají a trvají.¹⁹ „Postoj je stanovisko, které člověk zaujal. Projevuje se připraveností plnit určité úkoly a cíle. Postoj, v němž převládá představa o něčem, se nazývá názor a postoj, v němž převládá racionální složka, je smýšlení, iracionální složka převládá u víry“.²⁰

Postoje, naznačované chováním jedince, nemusejí vždy vyjadřovat jeho osobní názory. Rozdíl mezi postoji a názory spočívá v emocionální dimenzi, názory jsou v podstatě neutrálními výroky (o nichž si myslíme, že jsou pravdivé) a postoje jsou však hodnotící: indikují pocity ve vztahu k určité situaci. Postoje většinou přímo vycházejí ze základní hodnotové soustavy.²¹ Dalším samotným aspektem socializace je osvojování si mravních norem a společenských hodnot.²²

- **Motiv** je „vědomá či nevědomá pohnutka, příčina činnosti zaměřené na určitý cíl; má různou intenzitu i trvalost. **Motivace** je „proces řídící síly odpovědné za zahájení, usměrňování, udržování a energetizaci zacíleného chování, tyto síly mohou být fyziologické jako je hlad, žízeň, sexuální potřeby nebo sebezáchova, nebo psychologické, jako je touha uspět a potřeba někam patřit“.²³

18 HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000.

19 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998.

20 KOHOUTEK, Rudolf – Sociální psychologie, IMS Brno, 2004, s. 9.

21 HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000.

22 MACEK, Petr – Adolescence, Portál, 2003.

23 HARTL, Pavel – Stručný psychologický slovník, Portál, 2004, s. 141.

Motivy jsou příčinami, tj. vnitřními důvody našeho chování a jednání. Vztahy a tendence všeho druhu, potřeby, pudy, zájmy, postoje, sklony, se v psychologii nazývají motivy neboli pohnutky. Každá lidská činnost je nějak motivována a je zcela jedno, jestli v pozadí stojí nějaká potřeba či zájem.²⁴ Za nejčastější motivy jsou považovány zájmy, hodnoty a ideály, potřeby a závislost na někom nebo něčem.²⁵

Pojem motivace je v psychologii chápán různě, shoda různých pojetí, škol a autorit je snad jedině v tom, že pojem zahrnuje určité vnitřní a vnější jevy, které spouštějí, orientují se a dynamizují naše chování a jednání. Rozlišujeme zároveň pojmy motivace a motivování, přičemž motivací je míněn vnitřní psychický proces, zatímco motivování vyjadřuje povahu vnějšího působení, které vede ke změně chování jedince.²⁶ Motiv vyjadřuje psychologický důvod chování, je to hypotetický konstrukt, vysvětlující, proč se jedinec chová tak, aby něčeho dosáhl, a motiv v tomto smyslu není ani potřeba, ani cílový objekt: „Hlad není motiv, nýbrž vnitřní psychofyziologický stav, cílovým objektem je jídlo, motivem je nasycení. Motivy se tedy odvozují z obsahu dosaženého uspokojení, nikoli z cílových objektů“.²⁷

Potřeby mohou vyjadřovat deficit v organismu, pokud má psychickou odezvu, a pak také nedostatky v sociálním bytí jedince. Tím jsou vyjádřeny pojmy **biogenní a sociogenní potřeby**. Obecně lze říci, že v motivaci jde o impulsy k přeměně daného stavu subjektu, který je vždy nepříjemným stavem ztráty psychické rovnováhy, ve stav žádoucí, což je stav psychické rovnováhy, příjemného stavu.

24 KOHOUTEK, Rudolf – Sociální psychologie, IMS Brno, 2004.

25 Srov. KOHOUTEK, R. – Sociální psychologie, IMS Brno, 2004 a KOHOUTEK, R. a kol. – Základy sociální psychologie, Akadem. nakl. CERM, 1998.

26 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998.

27 NAKONEČNÝ, Milan – Sociální psychologie, Academia, 2009, s.177.

Fakticky člověk žije téměř neustále v nějakém vnitřním nedostatku, „má na něco chuť, je unavený nebo trpí nudou, má pocit nejistoty nebo ohrožení, nedostává se mu určitých informací nebo dostatečné pozornosti“, jedinec touží po „úctě, obdivu, uznání, obecně tedy po vysokém kladném hodnocení“, motivy jsou tedy určité hodnoty.²⁸

Potřeby jsou nejdůležitějším druhem motivů. A. H. Maslow (1907-1970) rozlišuje potřeby vycházející z nedostatku a potřeby spojené s bytím člověka. Potřeby deficitní nazval D-potřebami (např. potřeba potravy, spánku, sexu). Vyšší potřeby spojené s bytím člověka nazval B-potřebami (např. potřeba spravedlnosti, dobra, pravdy, svobody a krásy). Některé potřeby mohou vyplývat jak z nedostatku (deficitu), tak z bytí. Během vývoje jedince mohou být potřeby maximalizovány, minimalizovány, preferovány nebo potlačovány. To záleží například na vzorech, které napodobujeme.²⁹ A. H. Maslow zformuloval model hierarchie lidských potřeb, pro znázornění je tvořena pyramidou, kdy nejdůležitější potřeby fyziologické jsou základem pyramidy:

*Potřeba
seberealizace*

Potřeba úcty a uznání

Potřeba sounáležitosti a lásky

Potřeba jistoty a bezpečí

Potřeby biologické (fyziologické: potrava, spánek aj)

28 NAKONEČNÝ, Milan – Sociální psychologie, Academia, 2009, s. 180.

29 KOHOUTEK, Rudolf a kol. – Základy sociální psychologie, Akadem. nakl. CERM, 1998.

Maslow říká, že k uskutečnění vlastního JÁ, seberealizaci, musí využít vlastního potenciálu. Tím sebeuskutečnění jedince vyžaduje spontaneitu a smysl pro humor a není možné bez uplatnění vlastní kreativity.³⁰

Maslow do této pyramidy později zařadil ještě další tři potřeby, které řadíme do „vyšších“, neboli B-potřeb.

Jsou to tyto potřeby:

TRANSCENDENCE

spirituální potřeby

kosmická identifikace

(na nejvyšším stupni potřeb)

ESTETIKA

potřeba krásy a harmonie

(další stupeň k seberealizaci)

POZNÁNÍ

potřeba znát a porozumět,

dozvídat se nové věci

(základ pak tvoří zbylé potřeby uvedené výše).³¹

K pochopení toho, jak se lidé chovají a jednají určitým způsobem, je zapotřebí znalost jejich hodnot, jejich hodnotové orientace. Hodnoty jsou nám známe z běžného života, víme, jakou hodnotu má právě jeden rohlík, kolik stojí auto nebo po slevě letní dovolená v zahraničí. Slovo „hodnota“ však nemá jen ekonomický význam.

30 VÍZDAL, František – Základy psychologie I, IMS BRNO, 2003.

31 Pavel Říčan, Psychologie osobnosti, s. 111.

Jsou hodnoty, které nemají vyjádření v penězích, které si nemůžeme koupit, ale přesto mají pro nás veliký význam a jsou v životě potřebné i důležité. Hodnotu pro nás má přátelství, radost, štěstí a další neuchopitelné, ale přesto významné oblasti duchovního a společenského života.³²

„Vztah pojmů hodnota a postoj bývá z hlediska sociologického spatřován v tom, že sociální hodnota je objektivním protějškem postoje a ten je individuálním protějškem sociální hodnoty“.³³

- **Hodnota** je „konkrétní úroveň veličiny zjištěná např. měřením; dále vlastnost, kterou člověk přisuzuje určitému objektu, situaci, události nebo činnosti ve spojitosti s uspokojováním svých potřeb a zájmů; hodnoty se utvářejí postupně; dělí se na: pozitivní a negativní, absolutní a relativní; přímé a nepřímé; dle obsahu: estetické, etické, logické a jiné“.³⁴

Hodnoty „jsou poměrně stálé osobní předpoklady, které leží v samém základu postojů“.³⁵ Týkají se obecných principů „morálnosti a správnosti“. Osobní hodnoty a principy nám slouží jako standardy, kterými posuzujeme vlastní chování i chování ostatních, a jsou s postoji úzce provázány.

„V hodnotách, které člověk uznává a o něž usiluje, se odrážejí nejen vlastnosti jeho charakteru, ale i jeho ideový profil.“³⁶ Význam hodnot a jejich hierarchie je určován společensky, vyjadřuje to, co je pro společnost prospěšné, užitečné v současnosti i budoucnosti.³⁷

32 NOVOTNÝ, Petr – Vzory dnešních adolescentů, Bakalářská práce, IMS, 2010.

33 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998, s. 60.

34 HARTL, Pavel – Stručný psychologický slovník, Portál, 2004, s. 81.

35 HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000, s. 97.

36 TAXOVÁ, Jiřina – Pedagogicko psychologické zvláštnosti dospívání, SPN, 1987, s. 144.

37 Tamtéž.

„J. Sczepanski charakterizuje hodnotu jako libovolný materiální nebo ideální objekt, ideu nebo instituci, skutečný nebo imaginární předmět, ke kterému jednotlivci nebo skupiny zaujímají hodnotící postoj, připisují mu významnou úlohu ve svém životě a snahu po jeho dosažení pociťují jako nutnost“.³⁸ Psychologicky je však hodnotou to, co je důležité pro určitého člověka a takové hodnoty mohou být i společensky neakceptované až asociální. Je to vyjádření subjektivní a vždy akceptující vztah k jevu, který je pro jedince „hodnotou“.³⁹

Vytvoření hodnotového vztahu k určité skutečnosti či jevu předpokládá interiorizaci hodnoty, její rozpoznání, rozumové a citové přijetí. Nejvyšším stupněm interiorizace je vybudování takového systému hodnot, který směřuje k jednání, motivuje úsilí o jejich dosažení, stává se jedním z kritérií hodnocení i sebehodnocení nejen v poloze subjektivních vztahů, ale především v poloze objektivní společenské závažnosti.⁴⁰

- **Hodnotová orientace** „relativně stálý, sociálně podmíněný, volitelný vztah člověka k souhrnu materiálního a duchovního bohatství a ideálů, sloužících jako prostředky k uspokojování jeho životních potřeb“.⁴¹

Člověk neustále něco hodnotí, co je prospěšné, mravné, nežádoucí, dobré a špatné. Každý člověk má rozličný systém a hierarchii hodnot podle toho, které staví do popředí a které staví na okraj svého zájmu.

Tyto osobní systémy hodnot a cíle nemusejí být v souladu s hodnotami dané společnosti. Hodnoty a ideály jsou důležitými motivy našeho chování, protože určují stanoviska, k tomu, co se kolem něj děje.

38 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998, s. 60.

39 ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998.

40 TAXOVÁ, Jiřina – Pedagogicko psychologické zvláštnosti dospívání, SPN, 1987.

41 HARTL, Pavel – Stručný psychologický slovník, Portál, 2004, s. 81.

Osobní hierarchie hodnot je z části stálá a částečně se během času mění. Vznik i změny závisí na řadě činitelů: věk, vzdělání, výchova, rodina, inteligence, společenské zařazení a dalších.⁴² Například pokud jde o věk, tak u mládeže do 25 let vystupuje do popředí hodnota perspektivy a růstu.⁴³

Hodnotová orientace je souhrnem názorů a postojů k různým kvalitám skutečnosti, které pro určitého člověka představují určité hodnoty. Tato hodnotová orientace se uskutečňuje volbou, výběrem reálných či možných cílů a prostředků vedoucích k jejich dosažení.⁴⁴

Známa je typologie hodnotových orientací Edvarda Sprangera (1882 – 1963), rozlišuje 6 typů, jde o tyto typy:

- **teoretický**, jehož cílem je hledání pravdy, hodnotou je **poznání**,
- **ekonomický**, jehož cílem je sebezáchova, hodnotou je **užitečnost**,
- **estetický**, jehož cílem je hledání harmonie, hodnotou je **krása**,
- **sociální**, jehož cílem je konání dobra, hodnotou je **láska**,
- **politický**, jehož cílem je ovládnutí druhých, hodnotou je **moc**,
- **náboženský**, jehož cílem je sebepřesah, hodnotou je **jednota s Bohem**.⁴⁵

„Osvojování mravních norem a společenských hodnot je považováno za klíčový aspekt socializace“.⁴⁶

42 KOHOUTEK, Rudolf a kol. – Základy sociální psychologie, Akadem. nakl. CERM, 1998.

43 ŠTEFANOVIČ, J. in KOHOUTEK, Rudolf a kol. – Základy sociální psychologie, Akadem. nakl. CERM, 1998.

44 KOHOUTEK, Rudolf – Sociální psychologie, IMS Brno, 2004.

45 KOHOUTEK, Rudolf – Sociální psychologie, IMS Brno, 2004, s. 43.

46 MACEK, Petr – Adolescence, Portál, 2003, s. 66.

Kohlbergova teorie morálního vývoje se týká vývoje morálního cítění. Stanovil tři stádia:

- **Předkonvenční** - jedinec se řídí tím, jaké sankce ho postihnou za provedený čin.
- **Konvenční** - jedinec se řídí tím, jak o něm smýšlejí druzí lidé, s nimiž se ztotožňuje.
- **Postkonvenční** - jedinec je schopen zvažovat protichůdná hlediska a činit samostatně rozhodnutí s vědomím následků a převzetím osobní odpovědnosti za svá přijatá rozhodnutí. V tomto stádiu dosahuje morální autonomie (samostatnosti, nezávislosti).

Tato stádia Kohlberg stanovil na základě svého empirického průzkumu.⁴⁷

Morálka je stále větší měrou provázána s určitými situacemi, událostmi, širším sociálním kontextem a účelem chování. Tyto atributy také spoluurčují pravidla, normy a kritéria dobra a zla.⁴⁸ Morální cítění jedinců se v období pozdní adolescence vyvíjí v souvislosti s rozumovým vyžíváním a v rámci získaných životních situací. Tendence jednat a hodnotit jednání druhých lidí je výrazná, dochází k ní na základě vlastních úvah o tom, co je dobré, správné a co nikoli.⁴⁹

Je patrné, že výše citovaní autoři na vývoj morálky a morálního cítění mají podobný názor a přihlížejí k životním zkušenostem, které je spoluutváří. Absence či nedostatek těchto zkušeností jsou pak příčinou nesprávného vývoje či nedostatečnou výchovou jak v rodině, ve škole, tak i v ovlivňování aktivit ve volném čase.

47 VÍZDAL, František – Základy psychologie I, IMS BRNO, 2003.

48 MACEK, Petr – Adolescence, Portál, 2003, s. 67.

49 HÁJEK B., HOFBAUER B., PÁVKOVÁ J. – Pedagogické ovlivňování volného času, Portál, 2008.

Palčivější otázkou je, zda skutečně věk osmnácti let je ten správný pro způsobilost k přijetí do služebního poměru. Pokud někteří výše jmenovaní autoři posunuli pozdní adolescenci k hranici pětadvaceti let, jak může být takový jedinec morálně vyspělý? Skutečně má dostatečné sociální zkušenosti, aby mohl řešit složité společenské vztahy? Ovlivňují tedy zátěžové situace více mladší příslušníky než služebně starší, kteří mají již větší životní zkušenosti? Např. zákon o služebním poměru příslušníků Sboru národní bezpečnosti⁵⁰ v ustanovení § 17 odst. 2 vyžadoval, že funkce vyšetřovatele může být ustanoven jen příslušník, který dosáhl věku nejméně 24 let a má vysokoškolské právnické vzdělání. Podmínku právnického vzdělání mohli ministři výjimečně prominout, ale věk nikoliv. Takže již v dříve se tímto problémem zákonodárci zabývali.

1.2 VYMEZENÍ POLICEJNÍ SLUŽBY

Policie České republiky se do současné podoby, jak ji známe dnes, transformovala v červenci 1991 z tehdejší Veřejné bezpečnosti Sboru národní bezpečnosti. Demokratické změny, které s sebou postupně transformace přinesla, vedly mimo jiné k odpolitizování policejní služby, ale také především k uznání svobody člověka a dalších hodnot, které jsou člověku zaručeny Listinou základních práv a svobod a Ústavou. V současné době je činnost a postavení Policie České republiky upravena zákonem⁵¹. Uvedený zákon vymezuje policii jako jednotný ozbrojený sbor, jehož jednotnost je dána mimo jiné služebními vztahy. Tyto služební vztahy jsou v rovině podřízenosti a nadřízenosti.

50 Zákon č. 100/1970 Sb., o služebním poměru příslušníků Sboru národní bezpečnosti.

51 Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

Policie je od dalších složek v rámci zákona oddělena od tzv. sborů neozbrojených (např. Hasičský záchranný sbor České republiky), neboť příslušníci policie jsou oprávněni k plnění úkolů držet, nosit a používat v mezích zákona služební zbraň. Z toho vyplývá, že hlavní činností policie je plnění úkolů bezpečnostního charakteru.

V současnosti se Policie ČR snaží prezentovat jako služba veřejnosti, což vyjadřuje heslem „Pomáhat a chránit.“ Mezi základní úkoly patří předcházet, odvracet, odhalovat, objasňovat a ve stanoveném rozsahu trestat porušení zákona. V činnosti policie je tedy zachována i represivní složka, která zaručuje okamžitou nápravu při protiprávním jednání. „Policie je veřejnou službou na základě zákona, pověřenou ochranou pořádku a zákonnosti,“ takto je policie vymezena rezolucí Rady Evropy⁵² obsahující Deklaraci o policii.

Dalšími úkoly policie je ochrana bezpečnosti osob, majetku i veřejného pořádku a předcházení trestné činnosti. Již zmíněná ochrana lidských práv je zakomponována do Etického kodexu⁵³ Policie České republiky, v jehož textu lze nalézt povinnosti policie a jejich příslušníků.

Mezi tyto povinnosti mimo jiné patří ochrana bezpečnosti a pořádku ve společnosti, prosazování zákonnosti, ochrana práv a svobod osob. V tomto kodexu je dána povinnost policie k preventivnímu působení proti trestné a jiné protiprávní činnosti a svou činností má usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

52 Rezoluce Rady Evropy č. 390/1979.

53 Srov. Etický kodex Policie České republiky. In Rozkaz policejního prezidenta č. 91/2010, o profesní etice Policie České republiky. Příloha I.

Policie České republiky je jednou ze složek integrovaného záchranného systému, do kterého se řadí spolu s hasiči a zdravotnickými záchranáři. To je upraveno zák. č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky s odkazem na zák. č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému.

Policie je v mnoha ohledech podobná armádě. Zákon o četnictvu⁵⁴ v ustanovení § 1 konstatoval, že „...četnictvo republiky Československé jest vojensky organizovaný sbor.“ Zákon o národní bezpečnosti⁵⁵ v ustanovení § 7 odst. 1 uvádí, že sbor je vojensky organizován. Následující zákon č. 286/1948 Sb., o národní bezpečnosti v ustanovení § 2 odst. 1 uvádí, že sbor je jednotný a vojensky organizovaný. Další zákon o SNB⁵⁶ v ustanovení § 4 odst. 1 stanoví, že SNB je ozbrojený a podle vojenských zásad organizovaný sbor.

Zákon o SNB č. 40/1974 Sb., v ustanovení § 8 odst. 1 konstatoval, že SNB je podle vojenských zásad organizovaný sbor. Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii ČR přináší průlom v organizaci policie danou v zákonech od roku 1920 a v ustanovení § 1 odst. 1 konstatuje, že se zřizuje ozbrojený bezpečnostní sbor České republiky s názvem Policie České republiky. Je vypuštěna jeho vojenská organizace. Rovněž tak stávající zákon o Policii ČR⁵⁷ v ustanovení § 1 konstatuje, že Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor. Přestože po roce 1991 Policie ČR přestala být vojensky organizovaným sborem, zůstala zde zachována nedílná velitelská pravomoc, které je nezbytně třeba k plnění úkolů Policie ČR.

54 Zákon č. 299/1920 Sb., o četnictvu.

55 Zákon č. 149/1947 Sb., o Sboru národní bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

56 Zákon č. 70/1965 Sb., o SNB.

57 Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

Pevně dané velitelské pravomoci a hierarchie uspořádání tomu v struktuře zákona⁵⁸ upravujícího služební poměr jen nasvědčují. Celkově složitá organizace a postavení sboru v systému státních orgánů, kdy i přes veškeré změny po roce 1989 v souladu se zákonem a heslem „pomáhat a chránit“ jde o organizaci, kde i nadále určitá část činnosti je represivního charakteru a postavení Policie ČR je zde nezastupitelné. Jiný státní orgán není ze zákona oprávněn tak významným způsobem omezovat osobní svobodu člověka a zasahovat do jeho práv.

Zajištění, zadržení či předvedení osoby, zákroky pod jednotným velením, uzavření určitého prostoru, možnost zákonného použití zbraně proti osobě, zvířeti či vozidlu, vykázání osoby z bytu, plnění úkolů v rámci integrovaného záchranného systému při živelných pohromách, velkých haváriích atd., vyžadují i přesné plnění úkolů na základě rozkazů stejným způsobem po celém území republiky a rigorózní kontrolu ze strany nadřízených, aby uvedené zásahy do práv a svobod osob byly pouze v nezbytně nutné míře na základě zákona. Proto, i když v zákoně již není uvedeno, že jde o podle vojenských zásad organizovaný sbor, je v organizaci z výše uvedených důvodů nadále tento charakter zachován. Neosobní prostředí a kontakt se zločinem, blízkost smrti jsou i faktorem většího psychického zatížení policistů než tomu je u jiných profesí. Stálá přítomnost nebezpečí, traumatizujících faktorů, stresu, strachu, setkání se smrtí, nutnosti přesného plnění zákonů, rozkazů a dalších interních norem a jejich neustálé změny, pozornost veřejnosti k vykonávané činnosti může negativně působit na osobnost každého policisty. Z těchto důvodů jsou na policisty kladeny vysoké nároky jak po stránce profesionální, tak i psychické a mravní.

58 Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Přestože jsou příslušníci Policie České republiky představiteli výkonné státní moci, jsou také jen lidmi. Prožívají svůj život stejně jako ostatní občané, mají své radosti i starosti. To však nemůže a nesmí mít vliv na výkon jejich pravomoci, kterými mohou významným způsobem zasahovat do práv a svobod občanů. Musí je používat s vědomím, že jejich využitím mají zaručit oprávněnou veřejnou službu.

1.3 OSOBNOST ZPŮSOBILÁ STÁT SE POLICISTOU

Je osobnost policisty stejná, jako osobnost každého jiného člověka? Je a není. Každý je individuální ve své celistvosti. Ale jak jsem někde zaslechl či četl, každý je jiný, ale každý může být každý. Policistou se každý stát nemůže, policistou se každý stát nechce, ale i policista ve svém individuálním rozhodnutí nemusí chtít již být policistou.

Zákon o služebním poměru vymezuje předpoklady, kdy může být občan přijat do služebního poměru. Tato způsobilost je vymezena mimo jiné fyzickou zdatností, zdravotní a osobnostní způsobilostí k výkonu služby. Blíže pak v ustanovení § 15 odst. 2 citovaného zákona⁵⁹ je osobnostní způsobilost posuzována psychologem psychologického pracoviště bezpečnostního sboru⁶⁰ (srov. ustanovení § 79).

⁵⁹ Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

⁶⁰ Srov. ustanovení § 79 zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Ustanovení § 15 odst. 3 vymezuje osobnostní způsobilost občana konkrétně, tedy považuje se za něj občan, u kterého byly podle závěru psychologa bezpečnostního sboru zjištěny takové osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru. Komentář k ustanovením § 13 až § 15 říká, že pro přijetí do služebního poměru jsou stanovena přísná kritéria.

V bezpečnostních sborech by měli vykonávat službu příslušníci kvalifikovaní, osobnostně, fyzicky a zdravotně způsobilí a morálně vyspělí. Nastavení těchto kritérií má zaručit, že se vyloučí přijetí takových osob, které nebudou uvedenou představu zákonodárců splňovat.

Osobnostní charakteristiky splňuje občan, pokud je:

- intelektově v pásmu průměru nebo vyšším
- emočně stabilní
- psychosociálně vyzrálý
- odolný vůči psychické zátěži
- s žádoucí motivací, postoji a hodnotami
- bez nedostačivosti v oblasti volných procesů
- bez nedostačivosti v oblasti poznávacích procesů
- bez nedostačivosti v oblasti autoregulace
- bez znaků nežádoucí agresivity a
- bez psychopatologické symptomatiky.

Dále musí být uchazeč o přijetí do služebního poměru způsobilý k právním úkonům. Způsobilost fyzické osoby nabývat vlastními právními úkony práv a brát na sebe povinnost (způsobilost k právním úkonům) vzniká v plném rozsahu zletilostí, tedy dovršením osmnáctého roku. Snaha o stanovení vyššího věkového censu (21 let), od kterého by byla fyzická osoba způsobilá k přijetí do služebního poměru, nebyla v legislativním procesu úspěšná. Tato snaha vycházela z názoru, že příslušník ve služebním poměru, tím jakými je opatřen rozsáhlými pravomocemi ve vztahu k ostatním občanům, musí být vybaven alespoň minimálními životními zkušenostmi. Nedošlo však ke změně současného stavu, jelikož služební funkcionáři nevyslovili souhlas k takovému opatření.

Můžeme spekulovat o tom, že pokud již zákon nevyžaduje vykonání vojenské základní nebo náhradní služby jako podmínku pro přijetí do služebního poměru, nedochází u takto mladých žadatelů k osvojení si již zmíněné hierarchie nadřízenosti a podřízenosti.

Ani osvojení si určitého drilu, ukázněnosti a návykům k jiným povinnostem, než s jakými se setkali v civilním životě, neznamená, že příslušník není vystaven rizikovým faktorům. Naučit se službě, být hrdý na kolegy a spolubojovníky. Jsou-li připraveni pro týmovou spolupráci, kterou jistě ve služebním poměru budou potřebovat, neboť co jiného jej čeká, než se spolehnout ve vypjatých situacích na svého parťáka, kolegu a kolegyni. Jistě i návyk k vyšším autoritám, které mají práva i povinnost o něm rozhodovat. Povinnost vykonat vojenskou službu byla již předpisy branného zákonodárství zrušena⁶¹. Je tedy na služebně starších policistech jít nově přijatým policistům

61 TOMEK, Zákon o služebním poměru ... s komentářem, 2007, s. 43, 45 a 46.

vzorem, být jim učitelem, pomocníkem i kamarádem. Sociální role policisty, kterou si takto bude nově přijatý občan do služebního poměru osvojovat, je sociálním učením. Záleží tedy do určité míry na stávajících policistech, jaké budou mít v budoucnosti své kolegy.

2 PSYCHOLOGICKÁ PÉČE U PČR

2.1 HISTORIE PSYCHOLOGICKÉ PÉČE U PČR

První kontakty policie s psychologií objevujeme ve dvacátých letech minulého století, a to v Německu. Důležitá okolnost, která vznik spolupráce psychologů s policejním resortem zapříčinila, byla potřeba policie spojená s výběrem vhodných uchazečů o policejní povolání. K tomu se postupně přidal další úkol, tím je proškolení určené pro vyšší policejní pozice. S nástupem fašismu se však policejní psychologie stahuje do ústraní. K vlastnímu vzniku policejního psychologa coby profese došlo až začátkem sedmdesátých let dvacátého století. V našich podmínkách prošla policejní psychologie obdobným vývojem. Policejní psycholog v počátcích pouze posuzoval výběr a přípravu „personálu“. V souvislosti s politickým vývojem je v roce 1937 povinnost zájemce o policejní práci podrobit se psychologickému vyšetření zrušena. Tato povinnost je obnovena až v roce 1970 a je svěřena již interním psychologům policie. Opět je hlavním úkolem výběr vhodných uchazečů spojený s následnou psychologickou přípravou policistů.⁶²

V současnosti se mezi další úkoly policejních psychologů řadí specializované činnosti jako profilování nebezpečných pachatelů, vyjednávání či grafologie. Odborná psychologická pomoc se uplatňuje u policie ve sféře prevence kriminality, k předcházení kriminálních jevů.

Policejní psychologové využívají v psychologické péči jednorázová posttraumatická protistresová sezení u týmů po náročných akcích. Tato sezení slouží ke zmírnění tzv. posttraumatické stresové poruchy, ta se objevuje nejen u obětí a svědků trestných činů, ale i jiných účastníků. Tedy i členů týmů, kteří

62 Srov. ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 41-42.

takové činy či krizové situace mají vyřešit. Proti negativním dopadům krizových situací (hromadné dopravní nehody, požáry, přírodní katastrofy), či takových událostí, které přesahují obvyklý rámec životní zkušenosti na psychiku, nejsou imunní ani členové integrovaných záchranných sborů.

Služební poměr upravuje již několikrát zmiňovaný zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Tento zákon byl přijat v roce 2003 usnesením parlamentu České republiky. Je nejvyšší normou, která stanovuje nárok příslušníků policie na psychologickou péči. V případě občanských zaměstnanců i policistů psychologická péče vyplývá z kontextu péče o zaměstnance jako jedné z dominant řízení lidských zdrojů. Je možná tristní, že zákon nabyl účinnost až prvním lednem 2007,⁶³ neboť právě jím je právně nastavena psychologická péče u Policie ČR.

Ačkoliv některé zákony či vládní nařízení⁶⁴ hovořily o fyzické, zdravotní nebo duševní způsobilosti, již ale neupravovaly povinnost poskytnout jakoukoli péči o nápravu či udržení psychické způsobilosti. Již několikrát bylo naznačeno, že služba u policie je náročná z mnoha aspektů. Je tedy jisté, že může dojít ke změnám v psychické (duševní) způsobilosti, ale tyto zákony nepočítaly s péčí o své příslušníky v oblasti duševního zdraví. Současně však v důsledku ztráty výše jmenovaných způsobilostí (byť jedné), ale také porušením Etického kodexu, může být propuštěn ze služebního poměru.⁶⁵ Jak bylo uvedeno v ustanovení § 42, který upřesňuje důvody propuštění, v odstavci 1) písm. j) doslovně říká, že příslušník musí být propuštěn, jestliže podle posudku psychologa bezpečnostního sboru pozbyl osobnostní způsobilosti k výkonu služby.

63 § 231 zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

64 Např. § 5 Vládního nařízení č. 88/1944 Sb., o úpravě některých služebních a platových poměrů příslušníků protektorátní policie.

65 Srov. ustanovení § 42 odst. 1 písm. b), d), h), i), j) zák. č. 361/2003 Sb.

Podmínky nebo důvody propuštění ze služebního poměru citovaného paragrafového ustanovení zákona mají obligatorní charakter. Musí být tedy splněny, aby mohl být příslušník policie propuštěn ze služebního poměru. Z toho pak vyplývá, že služební funkcionář musí takového příslušníka propustit, tedy je-li dán důvod k propuštění.

Osobnostní způsobilost⁶⁶, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, zjišťuje jako takovou psycholog bezpečnostního sboru na základě písemné žádosti služebního funkcionáře. Je tedy zřejmé, že osobní rozhodnutí příslušníka navštívit a řešit svou těžkou životní situaci za pomoci byť služebního psychologa nemůže ohrozit délku jeho služebního poměru. Další otázkou však je, zda taková zjištění psychologa, která by jinak vedla k propuštění ze služebního poměru, zůstanou skutečně lékařským tajemstvím. Protože prostřednictvím služebního funkcionáře může o takové zjišťování osobnostní způsobilosti požádat příslušník či lékař zařízení závodní preventivní péče. Avšak proti závěru psychologa o osobnostní způsobilosti může podat příslušník návrh na přezkum vedoucímu psychologického pracoviště bezpečnostního sboru.

Dalším důvodem k propuštění příslušníka ze služebního poměru je, pokud mu byla omezena nebo byl zcela zbaven způsobilosti k právním úkonům⁶⁷ (§ 42 odst. 1 písm. k). Omezení, popřípadě zbavení způsobilosti k právním úkonům příslušníka upravuje ustanovení § 10 občanského zákoníku. Omezení lze provést pouze na základě soudního rozhodnutí, jestliže pro duševní poruchu, která není přechodná, anebo pro nadměrné požívání alkoholických nápojů nebo omamných prostředků či jedů je schopen činit jen některé právní úkony.

66 vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti.

67 § 42 odst. 1 písm. k) zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Soud zbaví příslušníka způsobilosti, jestliže pro duševní poruchu, která není přechodná, není vůbec schopen činit právní úkony.

Ale nechme důvody propuštění stranou, ačkoliv je bylo nutné uvést. Péče o příslušníky nově upravuje HLAVA I péče o příslušníky v šesté části zákona⁶⁸ k podmínkám výkonu služby. Samotný § 77 písm. l) zákona⁶⁹ vymezuje psychologickou péči, která nově v právní úpravě stanoví povinnost pro bezpečnostní sbor zajistit tuto péči pro příslušníky. Potřeba takové péče se pak nevztahuje bezprostředně a obligatorně k záležitostem služebního charakteru, ale i z jiných důvodů. Taktéž není podmínkou, že tato péče je nebo musí být poskytována pouze příslušníkům bezpečnostních sborů.

Nesmíme však zapomenout, že jakkoliv zákon určuje povinnost bezpečnostnímu sboru starat se o příslušníky, tak ukládá i povinnosti a práva samotným příslušníkům. V ustanovení § 92 citovaného zákona⁷⁰ jsou vymezena práva a povinnosti příslušníka vztahující se například k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při výkonu služby, právo na informace o rizicích samotného výkonu služby a ochraně před jejich působením, ale i další práva. Taktéž je povinen dbát, umožňují-li to podmínky služby, o vlastní bezpečnost a ochranu zdraví. Příslušník je povinen dodržovat při výkonu služby právní a služební předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví.

68 zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

69 zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

70 zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

2.2 SYSTÉM PSYCHOLOGICKÉ PÉČE U PČR

V současné podobě je systém psychologické péče u Policie České republiky tvořen třemi prvky, které lze samostatně nebo v návaznosti a dle různých potřeb využít. Psychologická péče v rámci rezortu není určena pouze primárně policistům, ale také jejich blízkým, občanským zaměstnancům Policie ČR a Ministerstva vnitra ČR. Psychologickou péči však mohou využít popřípadě i jiné další osoby. Níže uvedeme zmíněné části systému psychologické péče.

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Linka pomoci v krizi je rezortní linkou důvěry, která je provozována v rámci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa ŘŘLZ PP. Je určena pro potřeby policistů, hasičů, zaměstnancům policie a hasičského záchranného sboru, pracovníkům Ministerstva vnitra, dále ji mohou využít i všichni rodinní příslušníci. Linku pomoci v krizi však mohou využít i lidé z širší veřejnosti, zvláště pak v situacích mimořádných událostí.

Nepřetržitým provozem linky 24 hodin denně po celý rok, včetně státních svátků, je zabezpečena okamžitá pomoc v kterékoliv denní či noční době. Pracoviště linky se nachází v Praze, ale jeho přesná adresa se nezveřejňuje. Linka pomoci zahájila svou činnost 14. 11. 2002. Důvodem zřízení linky byl značný nárůst počtu náročných služebních zákroků, ale i výskyt suicidality v řadách policistů. Na vzorku příslušníků s různou délkou služebního poměru a zařazených v různých funkcích byla potřeba této služby ověřena výzkumem na Policejní akademii ČR.

Z výsledku výzkumu vyplynulo, že téměř každý oslovený příslušník se setkal s nějakou traumatizující událostí,⁷¹ která pak ovlivnila nějakým způsobem přechodně či trvale jeho život. Z výzkumu však také vyplynulo, že jen zlomek těchto osob znalo způsob nebo možnost, kam se obrátit pro pomoc.

Linka pomoci v krizi blíže spolupracuje se systémem posttraumatické intervenční péče pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR. Obě tyto části, linka pomoci a posttraumatická intervenční péče, jsou upraveny interním předpisem⁷², ve znění pozdějšího předpisu,⁷³ jehož přílohou je i statut linky pomoci v krizi.⁷⁴

Na lince pracují vyškolení odborníci. Tito pracovníci museli projít akreditovaným výcvikem v telefonické krizové intervenci. Tým linky je složen ze stálých pracovníků a externistů, a aby byl zaručen nepřetržitý provoz linky, střídají se pro tento účel na pracovišti. Tým pracovníků je záměrně různorodý, skládá se z bývalých policistů přímého výkonu, policejních psychologů, sociálních pracovníků a dalších.

Jak již bylo uvedeno, linka pomoci je anonymní, což se týká nejen klienta, ale i pracovníka na lince. Pracovníci nevyžadují od volajícího jméno, pokud ho sám nesdělí, v takových případech se nikam nezaznamenává. Taktéž nejsou hovory na linku nahrávány, či obdobným způsobem zaznamenávány. Hovory se nemonitorují, takže ani číslo volajícího není telefonním aparátem na lince zobrazováno.

71 Viz kapitola 3.

72 Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009 o posttraumatické péči a anonymní lince pomoci v krizi.

73 Závazný pokyn policejního prezidenta č. 79/2010.

74 Viz příloha II.

Povinností pracovníka linky je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta. To souvisí s tím, že linka pomoci v krizi je členem České asociace pracovníků linek důvěry, která má zakomponován ve svém etickém kodexu požadavek naprosté anonymity a zákaz jakéhokoliv nahrávání hovorů.

Přehled o hovorech na linku pomoci, které byly uskutečněny, je obvyklý jako na obdobných linkách důvěry. O každém telefonátu se zaznamenají pouze základní údaje a těmi jsou: délka hovoru, jeho stručný obsah a popis poskytnuté intervenční péče. Údaje o volajícím mají velmi obecný charakter (např. žena středního věku z Prahy), čímž je stále zachována anonymita volajícího klienta. Důvodem, proč se musí zaznamenat aspoň obecné údaje, je pro případ opětovného volání na linku pomoci. Klient pak nemusí sáhodlouze vyprávět opětovně svůj příběh. Může se totiž stát, že pracovníkem linky bude někdo jiný než ten při prvním či následujícím hovoru.

Posttraumatická intervenční péče

Systém posttraumatické péče se u české policie začal rozvíjet z důvodu minimalizování rizik, která jsou spojena s náročností výkonu policejní služby. Každé krajské ředitelství policie v ČR a Policejní prezidium ČR má k dispozici posttraumatický intervenční tým. Jednotlivé týmy se skládají z interventů vybraných z řad policistů, zaměstnanců MV a PČR, policejních psychologů a duchovních, kteří prošli speciálním akreditovaným výcvikem. Vstup do systému posttraumatické intervenční péče (dále i PIP) a následné poskytování podpory a pomoci je na základě dobrovolnosti.

Posttraumatická péče, jak již bylo zmíněno v souvislosti s linkou pomoci, je upravena včetně postupu pro její vyžádání.⁷⁵

⁷⁵ Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, který byl změněn ZP PP č. 79/2010.

Členové týmů jsou jmenováni rozkazem ředitelů jednotlivých krajských ředitelství policie. Koordinátoři daných týmů PIP jsou jmenováni ředitelem Ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia, stejně tak jako členové týmu PIP Policejního prezidia.

Členové týmů PIP jsou připraveni poskytnout policistům specifické informace, potřebnou pomoc a podporu či zprostředkovat další odbornou péči. Opět je práce týmů řízena tak, aby byla zachována maximální diskrétnost a anonymita policisty. Garance mlčenlivosti o informacích, které se od klienta dozvěděli, je samozřejmostí. Policisté hledající pomoc si sami mohou vybrat interventa PIP, se kterým chtějí hovořit.

Jejich seznamy, včetně koordinátorů týmu PIP, jsou uveřejněny na intranetových stránkách krajských ředitelství policie. O posttraumatickou intervenci může požádat příslušník policie, jemu blízká osoba, kolega a samozřejmě nadřízený. V některých případech může intervenční péči nabídnout sám tým PIP. Základní podmínkou samotného uskutečnění realizace je však vždy souhlas osoby, ke které intervenční péče směřuje. Lze ji poskytnout skupinově, ale samozřejmě také individuálně, a to nejen na zmírnění dopadů traumatizující události, ale i jako prevenci. Posttraumatická intervenční péče je opět poskytována bezplatně.

Posttraumatická intervenční péče je využívána v situacích mimořádných událostí, např. u požárů, povodní, vážných hromadných dopravních nehod, teroristických útocích.

System PIP je na vyžádání krizového řízení využitelný i pro pomoc občanům. Taktéž je v takových případech využitelný pro přípravu členů integrovaného systému, kteří s občany při takových událostech pracují.

Služby policejních psychologů

Psychologické vyšetření, které podstupují uchazeči o přijetí do služebního poměru, není zdaleka jedinou činností, která je spojena s pojmem policejní psycholog. Nejedná se pouze o personální výběr, ale jejich působnost je mnohem větší. Výkon policejní služby je náročný, musí se tedy o psychiku policejních příslušníků i pečovat. Výběr psychologa, pokud chce policista vyhledat z jakéhokoliv důvodu jeho pomoc či radu, je pouze na osobě policisty. Sám se rozhodne, za kterým půjde v takovém případě.

Mimo personální výběr uchazečů, psychologickou péči v podobě linky důvěry a intervenční péče, se policejní psycholog uplatňuje také při odborných konzultacích a psychoterapii.⁷⁶

Čírtková psychologii v policejní praxi rozděluje do třech oblastí. Jsou to:

- **oblast personalistiky.** Do této oblasti pak řadí **vstupní psychologické vyšetření** (způsobilost zájemců), **vstupní psychologický rozhovor**, **poradenství a psychologickou podporu** při zátěži a **speciální psychologickou péči** u exponovaných policejních pozic.
- **Oblast vzdělávání a výcviku.** V této oblasti je psychologie studijním předmětem v rámci **vzdělávání policistů**. Dalším bodem je pak **výcvik policistů**, v podobě krátkodobých programů na zdokonalování sociálně psychologických dovedností.⁷⁷ V současné době se zájem psychologů soustředí i na častý výskyt stížností občanů směřujících na nevhodné jednání a chování příslušníků policie. Rozborem spisových materiálů ke konkrétním stížnostem chtějí nalézt řešení, kterým by se eliminoval

76 VYMĚTAL a kol., Možnosti psychologické péče u PČR, 2010, s. 51-52.

77 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 44-46.

výskyt takového jednání. Tímto řešením by měly být **kurzy asertivního jednání**, ve kterých by se policisté učili, jak předcházet konfliktnímu jednáním.⁷⁸

- **Oblast specializovaných odborných pozic.** Práce psychologů se v policejní praxi uplatňuje například také u tzv. **psychologického profilování**. Jedná se o postup, který se využívá u kriminálních případů se složitým řešením. Podstatou je, že z dostupných informací o činu je utvořena pravděpodobná charakteristika neznámého pachatele. Psychologové se uplatňují i při vyjednávání s pachateli trestných činů, v takových případech mohou být označováni za tzv. parlamentáře, známější a používanější je pak označení **policejní vyjednaváč**. Další expertní činností je **grafologie** užitá v kriminálním kontextu či jako forenzní analýza obsahu textů.⁷⁹

Duchovní podpora

V souvislosti s poskytováním posttraumatické intervenční péče vznikla za spolupráce Ministerstva vnitra ČR, Ekumenické rady církví a České biskupské konference vzájemná dohoda o poskytování duchovenské služby. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, ale vždy dochází před vypršením této doby k uzavření smlouvy nové. Tato dohoda upravuje poskytování péče příslušníkům PČR, Hasičského záchranného sboru ČR, zaměstnancům PČR a MV ČR, jejich rodinným příslušníkům a osobám blízkým, ale také dalším osobám z řad veřejnosti.

78 Postřehy z vlastního výkonu služby, záměr ředitele Krajského ředitelství hl. m. Prahy pro snížení nárůstu stížností směřujících na jednání a chování příslušníků PČR.

79 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 46.

Poskytnutí takové péče je zaručeno osobami, které vykonávají duchovenskou činnost. Poslední taková smlouva byla uzavřena v Praze dne 27. 9. 2011 s platností na dobu tří let s tím, že může být prodloužena písemným dodatkem.⁸⁰

Obdobu duchovní podpory můžeme spatřit například v armádních složkách, kde působí tzv. kaplan. Od 1. října 2010 obsahuje katalog prací ve veřejných službách a správě novou profesi pod číselným označením 1.05.04 kaplan. Pozicí kaplan je zamýšleno poskytování, případně systémová koordinace duchovní služby, včetně zajišťování styku s jednotlivými církvemi.⁸¹ Odlišně pojímá postavení kaplana římsko-katolická církev v Kodexu církevního práva: „Kaplan je kněz, kterému je natrvalo anebo alespoň zčásti svěřena pastorační péče o některé společenství anebo zvláštní skupinu křesťanů“.⁸²

Není běžné, aby policista veřejně projevilsvou víru v boha. Pro takového policistu je taková podpora velmi důležitá. Samozřejmě může využít psychologickou službu v rámci určité podpory, ale pokud se problém dotýká jeho víry, je vhodné, aby mohl využít duchovního znalého policejního prostředí. Což díky zmíněné dohodě je již prakticky možné.

80 vedená pod č. j. MV-10575-12/SP-201,1 uveřejněna v VMV čá. 106/2011.

81 Srov. NV č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě.

82 Srov. CIC. Can 564 – Codex Iuris Canonici (Kodex kanonického práva).

3 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE A POLICEJNÍ SLUŽBA

„Starý baron byl mrtvý. Seržantovi se zkrivila tvář, z očí mu vytryskly slzy, jeho další slova byla huhňavá a vlhká. „Víte, on na nás byl vlastně moc hodný.“ I ostatní strážní plakali, a plakali o to víc, že věděli, že jsou velcí chlapi, nebo alespoň doufali, že jsou, a neměli by plakat vůbec.“

Terry Pratchett, Obléknu si půlnoc

Náročnost policejní služby, ale nejen její, tady byla již několikrát zmíněna. V čem spočívá? Policista se denně setkává s mnoha úkoly, které řeší běžně, rutinním způsobem. Odolnost osobnosti policisty vůči negativním vlivům je vyšší než u běžné lidské populace. Přestože tomu tak je, mohou se policisté ve výkonu služby občas setkat s mimořádnou situací, která intenzitou a svým charakterem přesáhne přirozené schopnosti člověka se s takovou situací vyrovnat. Ale nemusí jít jen o jednu mimořádnou situaci.

Četnost běžných zátěžových situací a jejich negativní následky se načítají, a když nejsou adekvátně zpracovány, mohou způsobit problémy později. Policisté se v rámci své odbornosti a pravomoci mnohdy domnívají, že musí čelit všem mimořádným událostem, které by každého normálního člověka silně zasáhly. Tento mýtus „nezlomného policisty“ však může velmi poškodit takto smýšlejícího příslušníka policie.⁸³

Činnost policistů je úzce svázána se zákony. Právo úpravou společenských vztahů buď předchází dobu vývoje ve společnosti anebo za ní pokulhává (de lege lata, de lege ferenda). Nezřídka se stává, že některé zákony jsou výsledkem politických kompromisů, které významným způsobem zasáhnou úpravami do struktury stávajících zákonů či řadou pozměňujících návrhů, při

⁸³ VYMĚTAL a kol., Možnosti psychologické péče u PČR, 2010, s. 33-34.

přijetí nového zákona zasáhnou do projednávaného návrhu předkladatele a často jej pozmění tak, že pak příslušné ustanovení zákona nepřesně popisuje oblast úpravy společenských vztahů, což umožňuje jeho dvojitý výklad. Někdy jsou i zákony se zásadními změnami vydávány opožděně a jejich účinnost je v řádu několika dnů od jejich zveřejnění ve Sbírce zákonů. Policista se poté při aplikaci zákona v praxi dostává do střetových situací se subjekty dotčenými jeho činností, kdy sám není dostatečně teoreticky připraven zdůvodnit svůj postup podle novely zákona.

Může se i stát, že není zcela teoreticky ztotožněn s nařízeným postupem při aplikaci novely či nového zákona, či zákon mu uloží kontrolovat a regulovat určitou oblast společenských vztahů, ale neposkytuje mu k tomu potřebné nástroje, aby takovou činnost mohl vykonávat. Stává se, že po nabytí účinnosti zákona je postup policistů sledován sdělovacími prostředky, kdy je kritizována jejich aplikace zákona. Někdy je sdělovacími prostředky před veřejností upřednostňován jiný postup, který není zcela správný, či by jej nebylo možno aplikovat na konkrétní případ.

Uvědomění si těchto faktorů vytváří zátěžové situace pro policistu, který se nezhůdky v krátkém čase musí rozhodnout tak, aby nevybočil z meze zákona a svých oprávnění a subjektům jeho činnosti tak nevznikla bezdůvodná újma. Přitom musí při plnění úkolů dodržovat pravidla zdvořilosti a dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní. V některých případech, je ale nutné se rychle na místě rozhodnout, přitom erudovaný právník pro své rozhodnutí o správnosti postupu ve věci potřebuje daleko větší časový fond, nahlédnutí do odborné literatury či konzultaci s dalším odborníkem.

Proto policista musí být psychicky odolnější (vycházíme z psychologických vyšetření podmiňujících přijetí uchazeče žádajícího o vstup do služebního

poměru), setkává se a je vystaven výrazně častěji zátěžovým situacím než ostatní populace. Reagování psychiky na nadlimitní zátěž je naprosto normální lidskou reakcí na takové situace. Dopad mimořádných událostí na psychiku se může projevit podrážděností, vztekem, úzkostí, depresí, pocity bezmocnosti, nejistoty, viny či studu, snížením schopnosti prožívat pozitivní emoce, poruchami spánku nebo zažívání apod.

Tyto problémy mohou policisty zaskočit nejen svou intenzitou, ale i nezvyklostí. Mohou ovlivnit jeho pracovní výkon negativním směrem i poškodit rodinné vztahy. Taktéž se mohou spolupodílet na ztrátě životní spokojenosti, profesním vyhoření, pocitech marnosti a bezvýchodnosti, pocitu odcizení sobě i k druhým lidem. V extrémním případě pak mohou vyústit v pracovní neschopnost, závislost na alkoholu, drogách nebo v sebevražedné úmysly.⁸⁴

Nejen v profesionálním životě však nastávají mimořádné situace, ale i v soukromém životě se s nimi setkáváme. Hovorově takovým situacím říkáme náročné, obtížné či svízelné. Čírtková jejich společným jmenovatelem označuje to, že kladou na jedince zvýšené nároky a požadavky, které lze zvládnout vystupňovaným úsilím, tedy dostupnou aktivizací psychických a fyzických sil.⁸⁵

V těchto situacích vzniká konflikt v rovnováze mezi vnějšími požadavky na straně jedné a schopností či připraveností jedince je zvládnout na straně druhé. Pro zátěž je podstatné, že rozpor mezi těmito konflikty nebo tlaky musí být jedincem subjektivně zaregistrován a prožíván. Z toho plyne, že k psychické zátěži nedochází, pakliže jedinec si tento rozpor neuvědomuje nebo nepřipouští. Čírtková pak upozorňuje na zvláštnost lidského prožívání, kterou

84 Psychologická péče u PČR [online].

85 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 125.

je způsob vzniku zátěže: „ „pouze“ v důsledku anticipované subjektivní nedostatečnosti situaci zvládnout“.⁸⁶ Pojem zátěže je souhrnným, obecným označením pro skutečný či pomyslný rozpor mezi vnějšími požadavky a vnitřní způsobilostí jedince je řešit (srovnej výše). Prožívaný rozpor nabývá z psychologického hlediska různé a diferenciované podoby.

Čírtková uvádí, že se zpravidla rozlišují následující typy zátěžových situací:

- **frustrace**, rozumí se jí taková situace, kdy vnější či vnitřní překážky blokují možnost uspokojení aktualizovaných potřeb jedince,
- **deprivace** je zvláštní frustrační situace, při které jedinec strádá v důsledku absence vnějších podnětů nutných pro uspokojení aktualizovaných potřeb,
- **konflikty** představují v psychologickém slova smyslu situace, kdy zátěž nastává v důsledku střetu různých soupeřících tlaků. V případě vnitřních intrapsychických konfliktů se jedná o motivy. V případě vnějších (interpersonální konflikty), je jedinec postaven před nutnost volby mezi vnějšími, vzájemně neslučitelnými tlaky.
- **problémy** jsou takové zátěžové situace, jejichž podstatou jsou zvýšené nároky obsažené v úkolech, které má jedinec řešit a pro jejichž řešení nemá dostačující nebo vyzkoušená schémata či postupy. Posledním typem zátěže je
- **stres**, který bývá spojován se situacemi, kdy se od jedince požaduje, aby jednal sice v obvyklých a osvojených činnostech, ovšem za ztížených či tísnivých podmínkách pro jejich realizaci.⁸⁷

86 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006.

87 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

3.1 STRES

K pojmu stres Čírtková poznamenává, že se stále více prosazuje jeho používání v širším významu, než zahrnuje jeho popis výše. „Současný výzkum a teorie chápou pojem stres jako obecné a souhrnné označení náročných životních situací vůbec a pojem stres se tak stává synonymem českého výrazu zátěž“.⁸⁸

V tomto pojetí pak je stres chápán jako zátěž překračující schopnosti jedince potřebné k jeho zdolání a překonání. Existují různé definice stresu. Seyle definuje stres jako nescifickou somatickou reakci na zátěž, jako fyziologickou odpověď na poškození organismu a jeho ohrožení. Stresem chápe snahu organismu adaptovat se na nově vzniklou situaci a tento syndrom pak označil jako „general adaption syndrome“ (GAS) – všeobecný adaptační syndrom v nescifikovaném smyslu.⁸⁹ Stres je i stav organismu, kdy jeho integrita je ohrožena a organismus musí zapojit všechny schopnosti na svoji ochranu.⁹⁰

Schreiber definuje stres jako jakýkoli vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální aj.), který ohrožuje fyzické a psychické zdraví některých citlivých jedinců. Z tohoto pojetí vychází i zahraniční výzkumy „policejního stresu“, tedy zkoumání stresogenních vlivů přítomných a zasahujících do policejní činnosti.⁹¹

Z uvedených definic je patrné, že stresem se rozumí určitá škodlivost ohrožující organismus. Stresorem nemusí být jen fyzické ohrožení, ale i tzv. sociální či psychický stres. Stresor je jakýsi spouštěč, který dává podnět působící na

88 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

89 VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena – Stres, eustres a distres, 2008, [online].

90 HARTL, P., HARTLOVÁ – H. Psychologický slovník, Portál, 2004, s. 568.

91 in ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006.

organismus a ke vzniku stresu.⁹² Večeřová-Procházková podotýká, že tímto spouštěčem může být nějaká životní událost, ale také vnitřní prožitek, např. bolestné vzpomínky.⁹³

Každý člověk, nejen policista, je vystaven vnějším podnětům a vnitřním prožitkům. Stres je výsledkem interakce působení vlivů na osobnost člověka a schopností takového jedince se s těmito vlivy vyrovnat nebo jim odolat. Lucká a Koblíček tvrdí, že neexistuje člověk, který by nebyl neustále vystaven takovým podnětům, na které by nemusel reagovat. Stres pak označují za jakoukoliv zátěž, která je na jedince kladena.⁹⁴

Člověk ke svému životu potřebuje nějaké podněty, které zpracovává a reaguje na ně. Význam podnětu, události má pro konkrétního jedince vždy individuální dopad. Posouzení aktuálně působícího stresoru hraje významnou roli, ale ne vždy je reakce na stres závislá na intenzitě stresoru. Obdobná situace (stresor - spouštěč) působí na dva různé lidi s odlišnou mírou intenzity. Je zde přímá souvislost se schopností jedince se s takovou zátěžovou situací vyrovnat.⁹⁵ Z uvedeného je zřejmé, že stres se netýká toho, co se děje kolem nás, ale toho, co se děje i přímo v nás.

Odborná literatura rozlišuje dva základní druhy stresu. Eustres a distres.

- **Distres** je popsán jako zvláštní forma stresu. Jde o vnímanou neschopnost vyrovnat se s nároky kladenými na organismus, může navozovat úzkost, depresi, beznaděj, snahu se vyhýbat podobným

92 Lukeš, V. – Psychologické aspekty stresu ve vztahu ke kvalitě života a pracovní výkonnosti vedoucích pracovníků útvarů Policie České republiky Správy Jihočeského kraje, s. 9-15.

93 VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena – Stres, eustres a distres, 2008, [online].

94 in Vodáčková, D. a kol., Krizová intervence, Portál, 2002, s. 360.

95 Klasifikace stresu [online].

situacím. Někdy je popisován jako chronický traumatický stres, potencionálně destruktivní poškozující psychické a tělesné zdraví.

Naproti tomu

- **eustres** je popisován jako tvůrčí a motivační síla, která vede dosahování cílů. Z uvedeného rozdělení vyplývá, že pro organismus je rozhodující míra stresu, tzv. únosná mez. Překročení této hranice se pro organismus stává škodlivé, kontraproduktivní a po překročení adaptačních schopností i životu nebezpečné. Se stresem úzce souvisí
- **coping**,⁹⁶ neboli způsoby zvládání zátěže či vyrovnávání se zátěží, včetně obranných technik a mechanismů. Coping vyjadřuje adaptační kapacitu jedince a jeho schopnost přizpůsobit se změnám a zvládnutí požadavků prostředí⁹⁷

Baštecká uvádí šestici hlavních copingových strategií podle Hodgkinsona a Stewarta:

- upnout se na **přesvědčení a víru** (obec nebo rodina pak odmítá pomoc, neboť oni situaci „vždycky zvládli“)
- vyjadřovat a sdílet **pocity**, plakat a smát se
- opřít se o **společenství** a svoji roli v něm
- odvést pozornost jinam prostřednictvím denních snů a **fantazijních představ**
- zaměřit se na získávání **informací a řešení** situace
- setřást zátěž pomocí **tělesné činnosti**.⁹⁸

Stres je běžným jevem v našich každodenních životech a prakticky se mu nelze vyhnout. Můžeme se ale chránit před distresem. Prvním krokem je nepopírat přítomnost stresu a naučit se rozpoznávat stresové situace. Porozumění

96 z angl. *to cope* - vyrovnávat se s něčím, zvládat něco.

97 Vodáčková, D. a kol., Krizová intervence, Portál, 2002.

98 BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. - Terénní krizová práce, Grada, 2005, s. 82.

mechanizmům vzniku stresu je cestou k dosahování stanovených cílů a vyhnutí se sebedestruktivním účinkům distresu s přechodem do traumatizující události. Obranné mechanismy chrání rovnováhu lidského nitra a vyrovnávací strategie udržují tzv. provozní rozmezí člověka v prostředí.

Strategie chování a prožívání, kterými zvládáme zátěž v rámci svého provozního rozmezí, se odvozují od základních tělesných reakcí na hrozbu, jimiž jsou útok, útek, ustrnutí. Dále Baštecká uvádí, že v rámci svých možností a v rámci dostupných informací každý v dané chvíli volí to nejlepší. Mezi způsoby, jak se vyrovnat se zátěží, se řadí i tzv. vypnutí neboli opuštění zátěžové situace.⁹⁹

„Skutečný či pomyslný stres narušuje psychickou rovnováhu jedince a uvozuje subjektivně i objektivně pozorovatelné změny chování a prožívání. Stresem iniciované změny psychického dění probíhají ve třech fázích“.¹⁰⁰

- **Fáze poplachová – aktivizující** (někdy též dle fyziologů **alarmující**) je náhlé narušení vnitřního prostředí organismu za doprovodu silných excitací. Vzrůstá obecné napětí psychiky, které je vždy subjektivně prožíváno v podobě konkrétního emocionálního zabarvení – vzrůstající úzkost, nastupující pocit průbojnosti, „nažhavení výkonu“.
- **Fáze zvládnání psychické zátěže – (dle fyziologů fáze **rezistence**)**
- adaptace na stres maximální, organismus si na stresový podnět zvyká. Jde o plynulé pokračování předchozí fáze. V této fázi se chování a prožívání jedince diferencuje do dvou základních podob. V první nastupuje zklidňování, kognitivní procesy se uplatňují v plně rozvinuté

99 BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. - Terénní krizová práce, Grada, 2005, s. 81.

100 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 127.

a emocemi nenarušené podobě. Druhou podobou chování a prožívání je pokračující vzestup aktivizace, který je typický pro takové zátěžové případy, které směřují k selhání (jedinec je ochromen strachem, obavami nebo odpovědností). Adaptační mechanismy jsou stále na vysoké úrovni.

- **Fáze důsledková**, neboli **vyčerpání - exhausce** dle Večeřové-Procházkové nastává, jestliže získaná rezistence je nedostatečná. Čírtková však poukazuje, že navazuje plynule na fázi zvládnání zátěže, nebo přímo na fázi aktivizace, a to v takovém případě, když je jedinec vznikem náročné situace natolik traumatizován, že k fázi zvládnání zátěže nedochází. Výsledkem může být celkové selhání adaptační a regulační schopnosti. V této fázi vyjde najevo, zda jedinec situaci zvládl nebo naopak.¹⁰¹

Negativní role stresu či zátěže jako takové je zjevnější než pozitivní a bývá také mnohem více uvědomována. Negativní účinky zátěže se promítají nejen do duševních, ale i do tělesných příznaků.¹⁰²

3.2 SYNDROM VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření¹⁰³ je přejato z anglického **burn out**. Odborná literatura definuje tento pojem jako ztrátu profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některé z pomáhajících profesí. Nejčastěji je spojováno se ztrátou smyslu činnosti a poslání. Postižený ztrácí zájem o svou práci, spokojuje se s každodenním stereotypem, rutinou, nevidí důvod pro další sebevzdělávání a osobnostní růst. Jde o duševní stav, který se projevuje především citovou

101 Srov. ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 127-128 a VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena – Stres, eustres a distres, 2008, [online].

102 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 129.

103 z angl. **burn out** - vypálit, vyhořet, vyhasnout, vyčerpat.

únavou, lhostejností, bezmocností a beznadějí a v neposlední řadě ztrátou výkonnosti.¹⁰⁴ Definice nám říká, že jde především o ztrátu zájmu a smyslu vykonávané práce. U pracovníků pomáhajících profesí je tato ztráta zájmu odvozovaná z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. U pracovníků se dostavuje ztráta motivace a zhoršuje se pracovní výkon.¹⁰⁵

Snížená výkonnost (nižší efektivita práce) při burn-out souvisí úzce s negativními postoji a z nich vyplývajícím chováním a ne s nižší kompetencí či z nižších pracovních schopností a dovedností.¹⁰⁶

Již zmíněné poměrně náročné požadavky na profesi policisty mohou představovat po čase pro někoho nepřiměřenou zátěž. Tato zátěž ve spojení s fyzickou, emocionální či psychickou náročností povolání může vést až k naprostému vyčerpání – vyhoření. Jinými slovy může jít o fyzické, emocionální či psychické vyčerpání u lidí, kteří byli nadšeni – „hořeli“ pro svou práci.

Podle Kebzy a Šolcové je riziko vyhoření zejména u pracovníků, kteří mají intenzivní a dlouhodobý kontakt s klienty, u lidí pracujících původně s vysokým nasazením, žijících pod časovým tlakem.¹⁰⁷

Jako riziko Křivohlavý uvádí dlouhodobé pobývání v situacích s chronickými situačními stresy ve spojení s velkým očekáváním. Jako další významná charakteristika syndromu vyhoření je, že se často vyskytuje v souvislosti s výkonem určitého povolání a u lidí jinak psychicky zcela zdravých.¹⁰⁸

104 HARTL, P., HARTLOVÁ – H. Psychologický slovník, Portál, 2004, s. 586.

105 MATOUŠEK, Oldřich – Slovník sociální práce, Portál, 2003, s. 263.

106 KŘIVOHLAVÝ, Jaro – Jak neztratit nadšení, Grada, 1998, s. 51.

107 Srov. Kebza, Šolcová, 2003, s. 8 a Kebza, Šolcová in Matoušek, 2003, s. 263.

108 KŘIVOHLAVÝ, Jaro – Jak neztratit nadšení, Grada, 1998, s. 11 až 51.

Za vnitřní klíčový faktor, který ovlivňuje resistenci člověka, je považována osobnost jedince. Za vnější klíčový faktor je pokládána tzv. sociální opora, tj. systém sociálních vztahů a vazeb, jež člověk jednak produkuje ve vztahu k okolí, jednak je z tohoto okolí přijímá.

3.3 TRAUMATIZUJÍCÍ UDÁLOSTI V POLICEJNÍ PRAXI

Čírtková v souvislosti s problematikou stresu upozorňuje, že v současné policejní psychologii tato oblast dominuje. Důvod je prý ryze praktický. Stres je jednou z nejčastějších příčin pracovních neschopností anebo dokonce odchodu z aktivní služby.¹⁰⁹ O stresogenních faktorech a jejich rizicích se nehovoří pouze v souvislosti s policejními profesemi. Policisté nejsou zdaleka jedinou profesí ohrožovanou pracovním stresem. Avšak u policejních profesí existují specifické zdroje zátěže. Také není příliš podstatné, jestli jsou policisté při své práci vystaveni zátěžím více či méně než ostatní.

Na tuto otázku Čírtková klade důraz spíše v jejím pochopení, a to tak, že míní: „...výrazem *policejní stres* jsou takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím“¹¹⁰ a dále podotýká, že policejní stres není důsledkem špatného psychologického výběru policistů.¹¹¹

Policejní stres není tedy důsledkem špatného psychologického výběru příslušníků, nehledejme příčinu v osobnosti – změkčilá, přecitlivělá povaha.

Policejní stres musí být dle Čírtkové spojován s policistou, který:

- byl vybrán dle moderních výběrových procedur;

109 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 129.

110 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006,, s. 130.

111 Srov. kapitola 1.3.

- je součástí relativně dobré pracovní (sociální) skupiny (oddělení, útvaru);
- se během služby ocitl v situaci, která některými parametry překročila rámeček běžné zkušenosti.¹¹²

Policejní psychologové usilují o identifikaci posledního znaku a popis konkrétních situací, ve kterých policejní stres vzniká.¹¹³

Setkání se smrtí

Setkání s násilnou nebo jinak tragickou smrtí je v některých policejních specializovaných profesích běžné. V náplni, některých policejních profesích je to dokonce určené (kriminalisté, šetření dopravních nehod se zraněním a pod). Jistě jde o činnosti, které vyžadují určitou psychickou odolnost. Ne každý policista by byl schopen v některých případech vykonávat takovou práci.

Čírtková upřesňuje, že na obecné úrovni nepředstavuje objasňování, jak došlo k úmrtí oběti, stresovou situaci, která by korespondovala definici policejního stresu. „Ten vzniká až ve spojení s určitými extrémními, mimořádnými charakteristikami vyšetřovaného případu“.¹¹⁴ Znamená to, že např. kriminalisté musí vynaložit vysoké úsilí, aby zvládli práci na místě nálezu oběti. Specifika případů pak mohou být různá např:

- „**extrémní mrtvoly**“, jedná se o stresor, který vzniká bezprostředním vnímáním mrtvoly. Jde o velmi subjektivní prožívání. Náročné jsou případy mrtvol ve stadiu rozkladu nebo výrazně porušené a znetvořené mrtvoly.

¹¹² Srov. kapitola 3.1.

¹¹³ ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006,, s. 130.

¹¹⁴ ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006,, s. 130.

- **smrt dítěte**, vyšetřování takové tragické události je pro policistu vždy psychicky náročné, neboť z lidské podstaty plyne, že smrt je spojena se stářím a s obdobím dětství se neslučuje, je nepřirozená. Policista – rodič pak u takových případech srovnává s vlastním soukromým životem.
- **tragické okolnosti případu**, jde o soubor událostí, které případu vtisknou obzvlášť krutou tvář. Případ tím získává individuální a lidský rozměr, pocit autenticity ztěžuje profesionální nadhled, a proto je zvládnutí takového případu náročnější. Tyto případy nejsou náročné setkáním s mrtvými, ale pochází následně z kontaktu s pozůstalými osobami. Předávat zprávu o úmrtí je navíc v některých případech velmi obtížné. Osobně jsem o úmrtí informoval pozůstalé několikrát, ve dvou případech dokonce o úmrtí potomků. Byl to pro mne velmi silný, emocionálně vypjatý zážitek. V některých případech se může stát, že policista se dostane k případu, kdy oběť mu byla osobně známá, pak vzniká konflikt rolí.

Použití střelné zbraně

Celosvětově se vžil termín z angl. „Post-shooting trauma“, který by se dal volně přeložit jako traumatická porucha po použití střelné zbraně. Je to relativně nové téma policejní psychologie, jeho problematika byla nastolena počátkem 80. let ve Spojených státech amerických v souvislosti s výzkumem tzv. posttraumatické stresové poruchy.¹¹⁵

Za nejdůležitější příznaky této poruchy jsou považovány zejména následující potíže a jejich projevy:

- opakované prožívání události v mysli

¹¹⁵ ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006,, s. 132.

- vyhýbání se podnětům souvisejícím či připomínajícím kritickou událost,
- nervová labilita.

Když policista postřelí či zastřelí druhého člověka nebo přihlíží, jak dochází k násilnému usmrcení jeho kolegy při policejní akci, vždy jde o skutečnost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost. Pro příklad uveďme nedávný případ, který se stal v Praze na ulici Strakonická, kde v pronásledovaném vozidle, které pachatel odstavil, byla nalezena zastřelená spolujezdkyně. Policista se na místě psychicky zhroutil a bylo nutno jej vložit do rukou psychologů.¹¹⁶ Opět však prožívání takového stresu je velmi individuální. Psychologové při zkoumání situací, v nichž dojde k použití střelné zbraně policistou proti druhému člověku, přišli s odpovědí na otázku, v čem spočívá jejich hlavní traumatizující moment.

Poukázali na to, že stresová událost vedla ke zborcení základních životních iluzí. Jde především o narušení:

- iluze nezranitelnosti či nesmrtelnosti
- iluze kontroly či vlastní omnipotence (síla a moc vše zvládnout).

Čírková za typické poststresové reakce při použití střelné zbraně považuje:

- zvýšenou citlivost na nebezpečí
- obavy z budoucích situací, strach ze selhání
- problémy se služebními předpisy, normami a s nadřízenými
- konflikty v rodině
- abúzus alkoholu nebo jiných návykových látek
- podrážděnost a popudlivost
- suicidální nálady
- sexuální problémy.

¹¹⁶ Zprávy/krimi, in tn.cz [online].

Tyto problémy a projevy byly zaregistrovány nezávisle na tom, zda šlo o oprávněné či neoprávněné použití služební zbraně.¹¹⁷

Psychologická péče v souvislosti s použitím střelné zbraně a rozvinutím posttraumatické stresové poruchy je pak opatřením, které má nabídnout postiženému policistovi pomoc v takto tíživé profesionální i osobní situaci. Psychologická pomoc policistům, kteří v souvislosti s výkonem služby (i mimo ní) prožili extrémní situaci, je chápána jako samozřejmá povinnost organizace vůči svým zaměstnancům v exponovaných profesích.

Pracovní stres policistů

Policisté prožívají a hodnotí zátěžové situace velmi proměnlivě a ve značné šíři. Poznatky z výzkumů policejních psychologů v SRN hovoří například o hodnocení náročnosti konkrétních stresových situací, ale v souvislosti s jejich četností v policejní praxi, jsou uváděny rozdílně. Jakmile policisté přihlížejí k četnosti výskytu těchto situací, mění se pořadí jejich subjektivní závažnosti. Například použití střelné zbraně a pátrání po nebezpečném pachateli je považováno policisty za velmi stresové, ale pokud přihlédli k četnosti, bylo na prvních pozicích jako velmi stresové označeno jednání s agresivními osobami a dále vedení spisové agendy.¹¹⁸

Je zřejmé, že běžným faktorem při hodnocení konkrétních situací v policejní praxi nemůže být jen mimořádná situace, ale i běžné, každodenní činnosti. Určitá profesionální situace může získat označení stresoru pouze tím, že se vyskytuje příliš často. Její opakování je subjektivně prožíváno jako velmi

117 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 133.

118 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006, s. 134.

nepříjemné. V této souvislosti může být pro služebně mladšího policistu konkrétní situace více stresogenní než pro déle sloužícího policistu.

Získané zkušenosti během policejní služby mohou pomoci překonat určité překážky, které by mohly zapříčinit vznik stresu. Naopak postupem se určité běžně se vyskytující situace mohou ve stresogenní změnit a být důvodem k tzv. syndromu vyhoření.

Opět poukážeme na vojenský způsob organizování, kdy při plnění konkrétního rozkazu se může policista buď s daným úkolem ztotožnit nebo jeho vykonání v něm budí rozpory a nesouhlas. Policista však musí překonat tyto překážky, rozkaz nemusí splnit pouze v určité situaci.¹¹⁹ Takovou situací je například, že by splněním rozkazu zřejmě spáchal trestný čin.

Osobní život policistů

Policista je také především člověk a policistou je nejen v zaměstnání. Ve svém soukromém životě prožívá běžné starosti každého normálního občana a člověka. Mimo službu se musí vyrovnávat se situacemi jako každý, ale profesionálně je stále zavázán etickým kodexem. I mimo službu musí reprezentovat Policii ČR a musí se vyvarovat takového jednání, kterým by poškodil dobré jméno policie. Jeho osobní život se nesmí odrážet na jeho pracovních výkonech a na jednání se spoluobčany.¹²⁰

119 Srov. Ustanovení § 46 zák. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků ozbrojených sborů.

120 Etický kodex Policie České republiky. In Rozkaz policejního prezidenta č. 91/2010, o profesní etice Policie České republiky. Příloha I.

Vlastní zkušenosti s konkrétními problémy (úmrtí v rodině, rozchod či rozvod, rozpad rodiny, problémy s dospívajícími dětmi) mohou mít za následek, že není schopen řešit obdobné případy, ke kterým je během služby povolán.

Rozpad rodiny, či nezvládnutí výchovy dětí můžeme spatřovat například v tom, že policista může být povolán k plnění služebních úkolů do jiného místa, než je jeho bydliště. Zejména pro starší policisty s rodinami je taková situace velmi problematická. Musí se vyrovnat s tím, že budou odloučeni po dobu služby od svých blízkých, manželky či dětí. Konflikty nemusí vznikat pouze ze strany policisty, ale také ze strany nejbližších příbuzných.

Policista začne svou ženu podezřívat z nevěry a žárlit nebo naopak, vytvoří se tak neúnosné rodinné prostředí a atmosféra. Takto odvelený policista ztrácí běžný kontakt s rodinnými příslušníky a doléhají na něj běžné situace daleko tíživěji.

3.4 ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ

„Psychologie se zajímá nejen o to, jak stresové situace vznikají. Studuje i způsoby, jakými lidé problémům, potížím a stresům v privátní i pracovní oblasti čelí“.¹²¹ V této podkapitole bychom mohli rozlišit zvládání zátěže dvojitým způsobem. Jedním z nich by mohlo být úspěšné zvládnutí a druhé neúspěšné. Samozřejmě tím úspěšným je vyrovnání se s tlaky na jedince, bez různých negativních aspektů ovlivňujících psychiku jedince, bez traumat, ale samozřejmě také bez projevů zdravotních potíží. Negativní vymezení zvládnutí zátěžové situace vysvětlíme následně.

121 ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vyd. a nakl. Aleš Čeněk, 2006,, s. 135.

Baštecká uvádí, že více se posuzuje cíl než použité prostředky, které ke zvládnutí zátěže vedou, což neznámá, že použité prostředky nejsou důležité. Základním měřítkem úspěšného zvládnutí zátěžové situace - traumatizující události je vždy pocíťovaná úleva, pocit osobní hodnoty, schopnost si užívat kontakty s lidmi a opět podávat vyrovnaný výkon.¹²² Podobně se k zvládnutí zátěžových situací vyjadřuje i Kopřiva. Doporučuje zdravý životní styl (pohyb, výživa, spánek) včetně volného času na koníčky, kulturu a společenský život. Jako významné uvádí mezilidské vztahy, zejména zázemí v osobním životě a přijetí sebe samého. Pro pracovníka v pomáhající profesi je tento postoj, jak uvádí Kopřiva, dvojnásob důležitý. Pomáhající se tak stává v jistém smyslu sobě samému nejdůležitějším klientem. Kdo se nemá rád, ztrácí mnoho energie ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe samého.¹²³

Negativním dopadem je pak nezvládnutí zátěžové situace. Některé projevy, které vyjadřuje stav psychiky, ale i tělesné následky, jsme si popsali již dříve. Nezvládnutí však může mít své specifické formy. Některé pomalu a jistě ohrožují psychickou i tělesnou stránku, jiné vedou k tomu nejhoršímu. Deprimovaný, frustrovaný jedinec, který ztratí pud sebezáchovy, si v takovém případě může sáhnout na vlastní život.

Alkoholismus

Slovo alkohol pochází z arabského **al-kahal**, což znamená jemnou substanci. Je jakýmsi předpisem na relaxaci, kterému rozumí všechny kultury světa. Je to droga s rozpornými účinky.

122 BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. - Terénní krizová práce, Grada, 2005, s. 82.

123 KOPŘIVA, Karel - Lidský vztah jako součást profese, Portál, 1999, s. 100-101.

V jedné minutě v nás vyvolává pocity lásky, která se snadno může změnit v agresivitu a zuřivost. Odstraňuje zábrany a může tak vyvolat problémy.

Alkohol musíme považovat za **tvrdou, silně návykovou drogu**, obzvláště v psychicky těžkých obdobích, kdy se stává berličkou. Její nebezpečnost **spočívá v tom, že je všude, je legální** a patří k různým rituálům (např. oslavy, přípitky).¹²⁴

Nadměrné pití alkoholu či užívání drog je „běžným“ pokusem, jak se s dopadem traumatizující události vyrovnat. Alkohol i droga otupuje bolest, strach a nespavost. Tato nezdravá „svépomocná medikace“ může skončit závislostí. Vedle alkoholismu a drogové závislosti je dalším nebezpečím vznik deprese. Deprese se považuje za obecný způsob, kterým člověk reaguje v situaci, kdy se mu nedostává sociální opory.¹²⁵ Depresí postižený jedinec se pak opět může pokusit „vyléčit“ alkoholem. Vznikne tak bludný kruh, ze kterého je obtížná cesta ven.

Stadia opilosti:

- První stadium opilosti se vyznačuje tím, že v počátcích alkoholického opojení vzniká u člověka stav spokojeného a sdílného rozpoložení myslí. Obvykle se to projevuje i navenek veselým výrazem obličeje, živou mimikou, výřečností a smíchem. Člověk je rozpustilý, snadno a rád uzavírá přátelství, dostavuje se u něho zvýšený pocit sebevědomí, dojem, že by snadno překonal všechny životní těžkosti. A právě tento stav je často nejsilnějším popudem, že člověk sahá po alkoholu a považuje alkohol za útěchu ve štěstí i neštěstí. První stadium lze nazvat také počátečním – iniciálním stadiem.

124 DANKO, Pavel – Alkohol [online].

125 BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. - Terénní krizová práce, Grada, 2005, s. 47.

- V dalším průběhu opilosti (druhé stadium opilosti, někdy nazývané varovné/prodromální) se pijící člověk stává nekritickým, netaktním, začíná křičet, zpívat, nedbá o své okolí. Jeho chování a jednání je impulsivní, nepromyšlené. Takoví lidé již postrádají schopnost naslouchat druhým, neumějí kontrolovat svou řeč. Pohyby jsou neuspořádané, opilý snadno porazí sklenici, má závratě, při chůzi vrávorá. Dostavuje se erythema (zčervenání), tachykardie (stoupá tep) a diplopie (dvojité vidění).
- Při těžké akutní otravě alkoholem (třetí stadium opilosti, též rozhodné - kruciální) se dostavuje již únava, spavost, často zvracení. Obličej ztrácí svoji červeň a bledne. Při velkých dávkách alkoholu se opilost podobá narkóze: dochází k úplnému bezvědomí, necitlivosti, mimovolnému močení a pokálení. Svalstvo je uvolněné, tep mělký, dýchání pomalé, zornice normální nebo rozšířené, na světlo nereagují. Někdy je člověk zmatený, blouzní, zmítá sebou a tropí povyk. V těžkých případech a při nedostatečné pomoci může zemřít, ale i následkem ochrnutí tzv. dýchacího centra v prodloužené míše.¹²⁶

Ne všichni jedinci dosáhnou nebo dosahují třetího stádia opilosti. Také by se dalo říci, že při „běžné“ konzumaci alkoholu nedojde ani na druhé stadium. Jak tedy vzniká závislost, která pak zapříčiňuje, že i přes takovou zkušenost se dokáže člověk k alkoholu opět vrátit?

Stádia závislosti:

- První stadium se vyznačuje tím, že alkohol je zde drogou, kterou si piják buď sám ordinuje, aby potlačil nepříjemné psychické stavy, nebo aby dosáhl ve společnosti příjemného stavu, nálady a přiblížil se lidem nebo

¹²⁶ MLČOCHVÁ, Eva - Alkohol [online].

lépe řečeno svým spolupijákům. Frekvence abúzu alkoholu a dávky alkoholických nápojů během času stoupají, nedochází však dosud k alkoholické intoxikaci.

- V druhém stádiu dále tolerance na alkohol stoupá, dochází nejdříve k občasným, později k stále častějším stavům opilosti, tj. k alkoholické intoxikaci. Piják pije rychleji, zejména v začátku požívání alkoholických nápojů a často přechází od méně koncentrovaných ke koncentrovanějším nápojům. Výpadky paměti (okénka) jsou v tomto stádiu spíše výjimkou.
- Ve třetím stádiu nadále roste tolerance, okénka jsou již pro toto stadium charakteristická. Jedinec pije s přesvědčením, že alkohol ovládá a může kdykoli přestat. Nastává ztracená kontrola v pití, která trvá od 6 do 12 měsíců.
- Poslední, čtvrté stádium, má výrazný znak snížení tolerance na alkohol, což znamená, že se závislý opije častěji, že se opije daleko rychleji než dříve a při nevhodné příležitosti. Nezřídká začíná pít již od rána. Vhodný je zde tzv. termín debaklu - bez alkoholu to nejde a s alkoholem také ne.¹²⁷

Způsob vzniku závislosti u alkoholu je obdobný jako u jiných návykových látek. Postupnou konzumací a navykáním na ně se zvyšuje odolnost na dávku, snižuje se doba mezi první a další dávkou atd.

127 PLOCOVÁ, M. - Specifika závislosti/stádia závislosti [online].

Suicidalita

Dalším negativním vymezením nezvládnutí zátěžové situace mohou být suicidální tendence. Suicidalita je anglický termín pro sebevražedné jednání. Tendence pak vymezuje snahu o ukončení vlastního života. Rozlišujeme následující formy sebevražedného chování:

- suicidální myšlenky
- suicidální tendenci
- suicidální pokus
- letálně končící dokonaná sebevražda.

T. G. Masaryk, významný sociolog, rozlišoval sebevraždu v širším a užším smyslu. Sebevraždu v širším slova smyslu chápal jako takový způsob smrti, který „přivoděn byl neúmyslným vsahováním v životní proces, ať kladným, činným vlastním jednáním, či záporným, trpným chováním se vůči nebezpečí života“, takové jednání v širším významu označuje jako sebezabití. V užším pojetí je pak sebevrahem „ten, kdo učiní svému životu konec úmyslně a vědomě, kdo si smrti přeje a je si jist, že svým jednáním či opominutím smrt si přivodí“.¹²⁸

Každému jedinci v jeho životě někdy vyvstane myšlenka na to, co by se stalo, kdyby usnul a již se neprobudil. Ve většině případů jsou to pouze nedokonalé nebo neúplné nápady, bez větší intenzity.

Těmto nápadům chybí tendence k realizaci. Někdy mají takové myšlenky nutkavý charakter, bývají intenzivní, dotyčný jedinec se jimi zabývá, věnuje jim

¹²⁸ Masaryk, T. G – Sebevražda hromadným jevem společenským., Ústav T. G. Masaryka, 1998, s. 16.

více času a stěží je dokáže odklonit. Jestli jsou tyto myšlenky nebezpečné, ukáže až jejich konkrétnost, kdy dotyčný má jasnou představu o možnostech sebevraždy. Přípravováním je například shromažďování léků, pořízení zbraně, rozepsaný dopis na rozloučenou. V takovém případě se dá již hovořit o suicidální tendenci, která představuje další krok v suicidálním chování směrem k dokonání sebevraždy.

Mezistupněm je suicidální pokus, který se dá nazvat jako život ohrožující akt s úmyslem zemřít, avšak s nedokonaným letálním koncem. Dokonané suicidium je definováno jako sebepoškozující akt s následkem smrti, spáchaný sebou samým s vědomým úmyslem zemřít.¹²⁹

Policejní prezidium eviduje každoročně kolem deseti případů sebevražd příslušníků Policie ČR. Statistiku sebevražd policistů každoročně zpracovává Policejní prezidium ČR, ale z psychologického hlediska by její zveřejnění nebylo vhodné. Mluvčí prezidia v této souvislosti pouze potvrzují, že sebevraždy policistů mají klesající trend a jedná se o jednotlivé případy za celý rok.¹³⁰

Podobné informace podalo oddělení hlavního psychologa Odboru strategického personálního řízení Ředitelství řízení lidských zdrojů Policejního prezidia.

V roce 2010 spáchalo sebevraždu devět policistů a jeden občanský zaměstnanec, z toho zastřelením sedm policistů, z nichž šest spáchalo sebevraždu služební zbraní, jeden policista zvolil způsob oběšením a jeden otravou výfukovými plyny. Občanský zaměstnanec se pokusil o sebevraždu pořezáním a bodnutím do oblasti břicha. Z poskytnuté statistiky pak vyplývá, že z uvedených deseti

129 Koutek, J., Kocourková, J – Sebevražedné chování, Portál, 2003, s. 26-32.

130 AKTUÁLNĚ/KRIMI – V Praze se oběsil policista na služebně, in REGIONY24.CZ [online].

případů se jednalo o osm osob mužského pohlaví a dvě ženského. Z celkového počtu osob jich pět spáchalo sebevraždu z osobních a rodinných důvodů, z nichž dvě osoby měly i finanční problémy. Psychické problémy nebo léčená závislost na alkoholu, jako důvod sebevraždy, jsou známy pouze u dvou z celkového počtu.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 CÍL VÝZKUMU

Diplomová práce se zabývá postoji či názory policistů k psychologické péči v rámci Policie České republiky. V teoretické části jsem jasně vymezil systém této péče. Dále jsem také upozornil na problematiku policejní služby v souvislosti s výskytem specifických traumatizujících, zátěžových situací a také nastínil skutečnost, že příslušníci bezpečnostních sborů jsou ovlivňováni soukromým životem.

Cílem empirické části je ověřit, zda jsou policisté dostatečně obeznámeni s možnostmi psychologické péče či posttraumatické pomoci, a to v návaznosti na informovanost o možnostech psychologické péče, a zda jsou ochotni sami kontaktovat psychologa či intervenanta. Otázkou pak je, jestli se právě naopak neobávají vyhledat tuto pomoc, a to z jakých důvodů. To je taktéž dalším cílem této práce. Současně porovnám důvody vyhledání psychologické pomoci s těmi uskutečněnými. Při výzkumu vycházím z hypotéz, které jsou specifikovány v kapitole níže. Důležité pak je, že při vyhodnocení zjištěných dat musíme přihlídnout k délce poskytování této pomoci.

V teoretické části je uvedeno, že psychologická pomoc nemá v rámci PČR dlouhého trvání. Psychologické pracoviště Policejního prezidia ČR vyhodnocuje svou činnost teprve od roku 2008. Dřívější data nejsou k dispozici. Samozřejmě, že toto pracoviště je již delší dobu součástí policejního systému, respektive její činnost byla využívána hlavně pro potřeby vyhodnocování psychologických testů pro výběr uchazečů do služebního poměru. Další specializované činnosti jsme taktéž uvedli v teoretické části.

Hlavním výstupem po ověření stanovených hypotéz bude zhodnocení výsledku dotazníkového šetření s cíleným zaměřením na zkoumanou skupinu. Výsledek šetření bude porovnán s daty poskytnutými psychologickým pracovištěm Policejního prezidia České republiky a kasuistikou s provedeným rozhovorem.

FORMULACE HYPOTÉZ

Pro ověření stanového cíle jsem zvolil následující hypotézy:

H1: Policisté Krajského ředitelství hl. m. Prahy jsou v současné době lépe informováni o možnostech využití psychologické péče u PČR, než tomu bývalo dříve.

H2: Ačkoliv jsou policisté Krajského ředitelství hl. m. Prahy obeznámeni o tom, že mohou vyhledat anonymně psychologickou péči v souvislosti se zátěžovou situací, obava z porušení diskrétnosti je pro policisty větší překážkou při využití psychologické péče než jiné důvody.

H3: Více policistů se snaží s určitou stresovou či traumatizující situací vyrovnat vlastními silami, než těch policistů, kteří vyhledají v této souvislosti psychologickou pomoc.

H4: Policisté označují jako závažnější zátěž ty stresové situace, s nimiž se setkávají během služby běžně a velmi často, než traumatizující či stresové situace, které se považují obecně za mimořádně závažné, ale běžně se nevyskytují.

ZKOUMANÝ SOUBOR

Zkoumaným souborem byli příslušníci policie Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy a jeho jednotlivých obvodních ředitelství. Pro celkové srovnání využití psychologické péče byl použit soubor dokumentů s obsaženými statistikami psychologického pracoviště Policejního prezidia, ve kterých jsou zahrnuty celorepublikové výsledky jeho působení. Dále byla provedena konfrontace těchto dat k jednotlivým Krajským ředitelstvím policie. Porovnání dotazníkového šetření vycházelo pak pouze z dat pro Krajské ředitelství hl. m. Prahy.

4.2 METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA

Pro praktickou část diplomové práce jsem využil metody **kvalitativního a kvantitativního výzkumu**.

Kvalitativní výzkum se zaměřuje na konkrétní situační, sociální vztahy, nevychází tedy ze statistických údajů. Sběr těchto dat a jejich následná analýza může probíhat v delším časovém intervalu za pomoci kontaktu s terénem nebo rozborem situací konkrétního jedince či sociální skupiny. Kvalitativní výzkum používá induktivní formy vědeckých metod jako například pozorování, rozhovor, případové studie (kazuistiky). Z předešlého je zřejmé, že lze takto zkoumat vše, co tvoří obsah běžného života zkoumaných lidí.

Cílem kvalitativního výzkumu je vyhledání určujících proměnných a jejich souvislostí, porozumění dané problematice a objasnění chování individualit v konkrétním prostředí. Předností kvalitativního výzkumu je získání podrobného popisu daného jevu v přirozeném prostředí. Takto získané

Informace však mohou být i ovlivněny výzkumníkem nebo jeho osobnostní individualitou. Ve své práci jsem jako hlavní metodu kvalitativního výzkumu použil případovou studii již bývalého příslušníka PČR s následným rozhovorem a studium vnitřních materiálů psychologického pracoviště Policejního prezidia.

Kvantitativní výzkum využívá strukturovaný sběr dat pomocí testů a dotazníků. Tento výzkum mapuje výskyt daného jevu, prokazuje statistické závislosti a testuje hypotézy. Kvantitativní výzkum využívá spíše deduktivní vědecké metody. Cílem tohoto typu výzkumu je popsat, případně ověřit pravdivost hypotéz o vztahu sledovaných proměnných.

Průzkumné šetření v rámci této diplomové práce se snaží kvalitativní a kvantitativní výzkum kombinovat s cílem maximálně využít silných stránek obou metodologických přístupů.

Stanovené hypotézy jsem se pokusil verifikovat pomocí kvantitativního šetření formou dotazníku (viz. Příloha III) sestaveného z převážně uzavřených a polootevřených otázek. Dotazník je analyzován a data zpracována statistickou metodou zpracování dat. Data mohou být znázorněna v grafech. Dotazník obsahuje v úvodu obecné otázky a následně otázky zaměřené ke konkrétnímu problému. Celkem dotazník obsahuje 12 otázek. Bylo rozdáno 130 dotazníků, přičemž dohromady bylo vyplněno a vráceno 112 dotazníků. Celková návratnost dotazníků činí 86%.

Součástí dotazníků je i možnost vyjádření vlastního názoru na danou problematiku, což lze zahrnout do kvalitativní části výzkumu. Kvalitativní výzkumná strategie a použité metody jako je rozhovor, pozorování a studium spisů konkrétního bývalého příslušníka je také součástí empirické části.

Metoda zjišťování informací pomocí dotazníků se jeví jako nejvhodnější. Míra anonymity bude zachována. Otázky týkající se soukromí a názoru jednotlivce jsou vždy choulostivé, takže přímá konfrontace by mohla být nepříjemná.

Dotazník je umístěn jako příloha této práce.

4.3 ANALÝZA, VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DAT

ANALÝZA DOKUMENTŮ

Během roku 2009 bylo poskytnuto poradenství v rámci psychologické péče 1069 osobám v celkovém počtu 2475 hodin. Poradenství se týkalo oblasti rodinných a partnerských problémů, rozvodů, školní docházky dětí a jejich výchovy, pracovních problémů, závažných onemocnění, úmrtí v rodině apod. Z dokumentů pak nejsou zřejmá konkrétní data k těmto problémům.

Celková čísla zahrnují individuální i skupinovou péči. Individuální intervence byla poskytnuta 79 osobám. V 88 případech byly provedeny pohovory s odcházejícími, jimiž se zjišťovaly hlavní důvody fluktuace příslušníků a zaměstnanců. Individuální intervencí byly řešeny následující problémy, které opět nejsou v dokumentech číselně vyjádřeny. Jednalo se o závislost na drogách, suicidální tendence, partnerské problémy a deprese.

Ve zprávě za rok 2009 je poradenství policistům specifikováno v rámci okruhů partnerských a rodinných vztahů, výchovy dětí, problémů na pracovišti, zvládání zátěžových situací, zvládání stresu, onemocnění, vzdělávání a osobního rozvoje. Individuální intervence pak obsahuje témata vztažená ke

krizové a posttraumatické intervenci, terapii zaměřené na zvládnání rodinné krize, sebevražedné tendence policisty nebo jeho rodinného příslušníka, partnerských vztahů, deprese, vyhoření, akutního selhání v práci, šikany, závislosti na alkoholu či drogách atd. Skupinovou intervencí bylo sledováno zvládnání zátěže.

Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa Ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia České republiky za rok 2010 obsahuje následující údaje k poskytnuté péči o pracovníky PČR a jejich rodinné příslušníky.

Bohužel uvedená statistika nebere v úvahu rozdíl mezi policisty a zaměstnanci nebo jejich rodinnými příslušníky. Uvedené intervence pouze za policisty uvádí až statistiky za rok 2011, které srovnávají rok 2010 procentuálně.

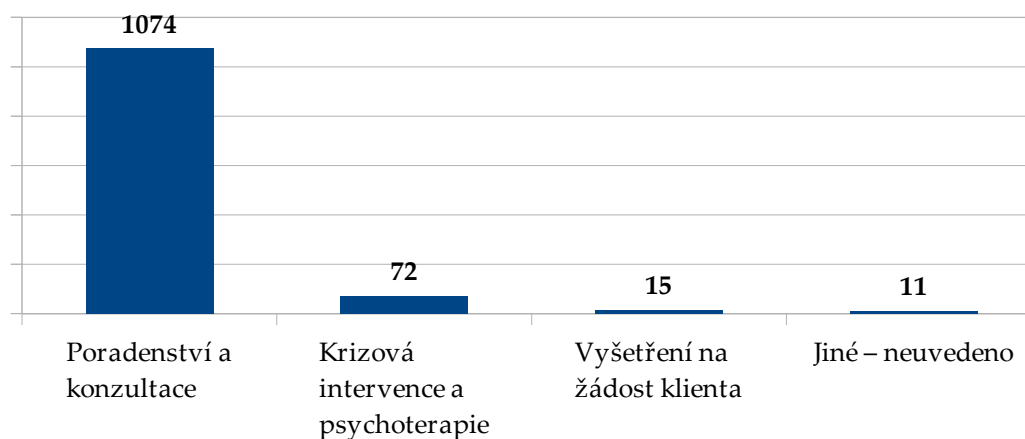
V rámci péče o pracovníky PČR a jejich rodinné příslušníky využilo služeb policejních psychologů v roce 2010 celkem 2474 příjemců. Zde je nutné upozornit, že počet příjemců nelze chápat jako přesný počet fyzických osob, které v průběhu roku 2010 využily služeb psychologů, neboť jedna osoba mohla psychologa navštívit vícekrát či využít více různých služeb.

Pokud se např. jeden příslušník setkal v průběhu roku s policejními psychology pětkrát, byl uveden jako 5 příjemců. V těchto údajích nejsou zahrnuty intervence v rámci systému PIP, které jsou evidovány samostatně. Zároveň zde není zahrnuto vzdělávání.

1172 osob z celkového počtu osob přijímající péči tuto péči využilo v rámci krizové intervence. Poradenství a konzultace využilo z celkového počtu 1074 osob. Vyšetření na žádost klienta využilo 15 příjemců, většinou pro zjištění profesní orientace dítěte, a v neuvedených důvodech 11 osob. Krizovou intervenci a psychoterapii využilo zbývajících 72 osob (jde o intervenci mimo evidenci PIP).

Psychologické pracoviště Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy pak z celkového počtu poskytlo péči 93 osobám. Z počtu 93 osob využilo individuální péči 28 osob, z toho dle pohlaví bylo 16 mužů, 11 žen, u jedné osoby nebylo pohlaví uvedeno.

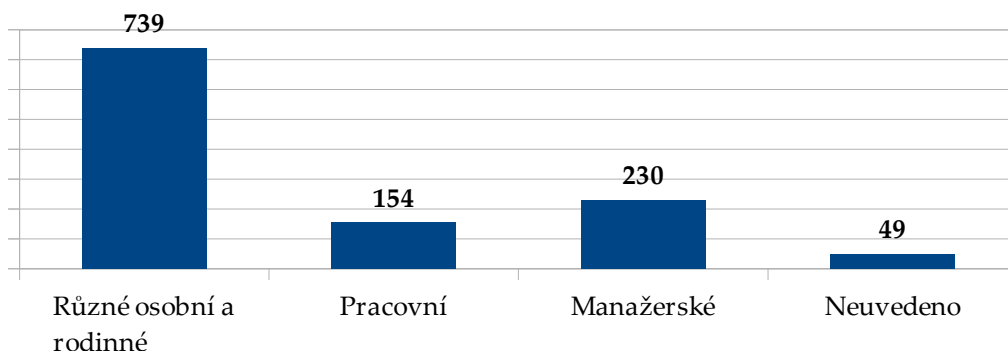
Individuální péče dle typu, poskytnuta za rok 2010
(celkem 1172 příjemců)



Graf 1: Individuální péče dle typu

Celkově pak byly vyhodnoceny důvody, kvůli kterým se klienti v rámci individuální péče na psychologická pracoviště obracejí, do čtyř skupin. První skupinou jsou rodinné a osobní problémy, další skupinou jsou pracovní problémy. Následují manažerské a poslední skupinou jsou neuvedené problémy klienta.

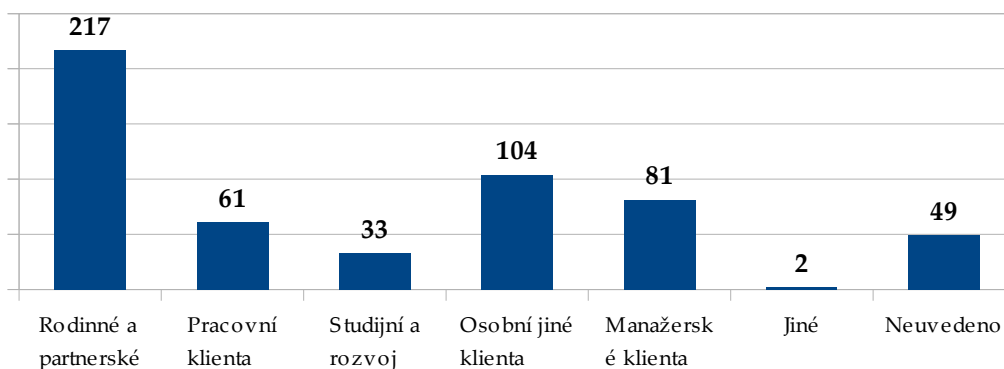
Druh řešení problémů v rámci individuální péče



Graf 2: Individuální péče dle řešené problematiky

V rámci individuální péče se na 12 pracovištích psychologů jednotlivých policejních krajů podařilo lépe rozlišit řešenou problematiku u 547 příjemců. Na psychology se obrátilo 40% těchto klientů s rodinnými problémy (rozvod, neshody s partnerem, onemocnění v rodině, selhání nebo rozvoj dítěte aj.). 11% klientů řešilo pracovní problémy (vztah na pracovišti, ztráta zaměstnání apod.), 6% klientů řešilo své studijní problémy nebo možnosti rozvoje. 19% klientů řešilo jiné osobní problémy (stres, zdravotní aj.). 15 % příjemců využilo služeb psychologů v souvislosti s manažerskými problémy (vedení lidí, problematičtí podřízení, atmosféra na pracovišti apod.).

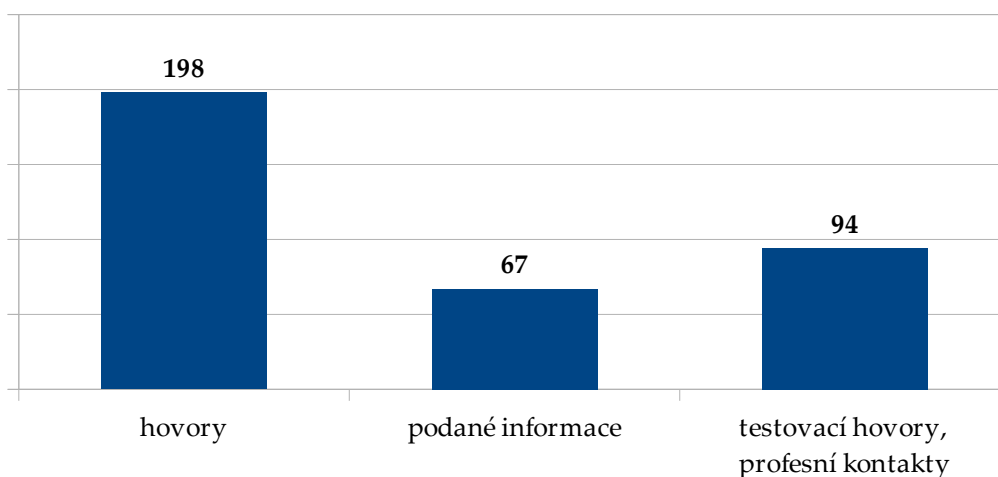
Druh řešených problémů v rámci individuální péče (dle evidence 12 pracovišť, 547 příjemců)



Graf 3: Individuální péče dle řešené problematiky (547 příjemců)

Informace o využití telefonní linky pomoci za rok 2010 poskytuje následující přehled. Celkem bylo za rok 2010 zaznamenáno 359 telefonátů, o 21 více než předešlý rok. Ne všechny telefonáty jsou krizově intervenční hovory. Dalšími druhy provedených telefonátů jsou tzv. testovací hovory či zprostředkování kontaktu na odborníky, těchto typů hovorů bylo za rok 2010 uskutečněno 94.

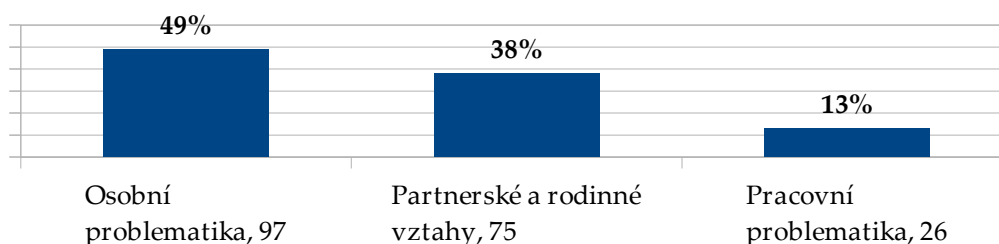
Celkový počet kontaktů (359)



Graf 4: Celkový počet kontaktů (359)

Zprostředkování kontaktů - podané informace spočívají v předání kontaktu na odborníky v oblasti psychologie, psychiatrie, práva, zdravotnictví, sociální pomoci. Krizově intervenční hovory jsou rozděleny podle tématu do dalších kategorií. Hlavním důvodem hovorů je osobní problematika, následují partnerské vztahy a pracovní problematika.

Rozdělení hovorů dle tématu
(z celkového počtu 198)



Graf 5: Celkové rozložení hovorů dle problematiky

Z celkového počtu volajících, kteří se na Linku se svými problémy obrátili, bylo 59% mužů a 41% žen. Tento poměr zůstává, dle výroční zprávy vedoucího psychologa PP, dlouhodobě nezměněn.

V rámci úzké spolupráce s Operačním odborem PČR bylo uskutečněno několik konzultací ke zkvalitnění práce v návaznosti na všechna integrovaná operační střediska krajských ředitelství PČR. V roce 2010 byla ve dvou případech zajišťována výuka ve Školském účelovém zařízení MV v Praze-Ruzyni na téma **„Psychologická pomoc u PČR“**. Koncem roku 2010 byla na všechna policejní pracoviště rozesílána publikace **„Možnosti psychologické podpory v Policii ČR“**, která poskytuje informace o anonymní telefonní lince pomoci v krizi, posttraumatické intervenční péči (PIP), o službách policejních psychologů a důležitých kontaktech. Na této publikaci se autorsky podílel také tým Linky pomoci v krizi. Při vypracování této diplomové práce byla tato publikace několikrát citována.

Z informací poskytnutých za rok 2011 jsou některá data prezentována pouze procentuálně nebo porovnáním za rok 2010. Data za rok 2011 byla poskytnuta psychologickým pracovištěm Policejního prezidia ČR až v poslední dekádě března. Vzhledem k tomu jsou zapracována pouze písemnou formou bez využití grafického znázornění.

V roce 2011 bylo provedeno celkem 282 individuálních intervencí a 21 intervencí skupinových. Z celkového počtu provedených intervencí bylo nejvíce uskutečněných v Praze, poté v Jihočeském kraji, Plzeňském, Královohradeckém a Jihomoravském kraji Nejčastěji probíranými tématy za rok 2011 byly osobní problémy. Pracovní problematika je na druhém místě před rodinnou problematikou.

Dále byly nejčastějším důvodem krizové intervence v roce 2011 sebevražedné tendence, problematika obětí a závislosti. Ostatní témata nespádající do těchto kategorií jsou označovány jako jiné. Počet témat převýšil počet intervencí celkem. Je to dáno faktem, že někdy jsou během intervence probírána témata z více oblastí. Nejčastěji o intervenci žádal sám klient. Následně byl nejčastějším žadatelem nadřízený intervenovaných, poté jiné osoby, kam se řadí např. příbuzní. Nejméně zastoupenými žadateli byli v roce 2011 kolegové intervenovaných. Nejčastějšími klienty individuálních intervencí byli policisté, na druhém místě intervenovaní spadající do kategorie „jiný“, která označuje příbuzné či jinak s příslušníky PČR a občanskými zaměstnanci MV spojené osoby. Na posledním místě s 10 % jsou občanští zaměstnanci resortu MV. Více než polovina všech individuálních intervencí se odehrála jednorázově a nedošlo k dalším schůzkám interventů s klienty. U skupinových intervencí byl tento rozdíl ještě patrnější. V některých případech docházelo i k telefonické podpoře klientů. Tato forma pomoci je však podle zaznamenaných údajů spíše výjimečná a do statistik psychologického pracoviště za rok 2011 se nebude uvádět.

Ze statistik pro rok 2011 je již zřejmé, kolik intervencí bylo poskytnuto konkrétně policistům. V roce 2011 bylo poskytnuto v rámci systému posttraumatické intervenční péče **287 individuálních intervencí**, což oproti roku 2010 představuje nárůst o 16 %. Více než polovina případů vyžadovala pouze jednu schůzku, což je ve srovnání s předchozím rokem 2010 změna. Za rok 2010 je zaznamenáno nejvíce intervencí s opakovaným setkáním. Nejčastějšími žadateli o intervenci byli sami klienti – 62 %. Tento údaj představuje 10% zvýšení počtu samotných klientů žádajících o pomoc ve srovnání s rokem 2010. Nadřízení klientů žádali za rok 2011 o intervenci ve 23 % případů.

Následují osoby označované jako jiné, což jsou nejčastěji příbuzní policistů a občanských zaměstnanců MV. V této kategorii je 13% zastoupení žádostí, podobné jako za rok 2010 – 11 %. Znatelný je úbytek o intervenci žádajících kolegů. Za rok 2011 jich bylo evidováno pouze 2 %, oproti 15 % v roce 2010. Intervence byla poskytnuta za rok 2011 v 59 % případů policistům (o procento více než rok předtím). Na dalším místě se nacházejí příbuzní a jinak blízcí policistů a občanských zaměstnanců, označovaní jako „jiný“ – 31 %. Ve srovnání s rokem 2010 psychologické pracoviště zpozorovalo vzrůst intervenovaných o 5 %. Zaměstnanci Policie ČR a MV byli zastoupeni nejméně – v 10 % případů, což je o 5 % méně než rok předtím.

V rámci Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy byla poskytnuta individuální intervence 62 osobám, z nichž 5 poskytl duchovní, v 18 případech koordinátor nebo policista a v 39 případech psycholog.

Data poskytnutá psychologickým pracovištěm Policejního prezidia jsou celorepublikovou statistikou. Jen v ojedinělém případě se podařilo lépe určit přesnější údaje, ale pouze vyřazením nepřesných údajů ze dvou pracovišť. Pro lepší názornost uvádím, že celkový počet policistů v celé republice se pohybuje okolo 40 tisíc příslušníků. Přesnější nástin o využití psychologické péče samotnými příslušníky PČR, nelze v tomto případě vyjádřit. Pokud se totiž jedná o anonymní linku, nikdy nebudeme schopni určit, zda je volající skutečně policista, jeho známý nebo příbuzný.

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

První část otázek je zaměřena na získání přehledu věkového rozložení respondentů, jejich délky služebního poměru a zařazení. Dále je sledováno genderové rozložení respondentů. Těmito otázkami jsem chtěl získat přehled o tom, zda věkové rozdíly mají vliv na vnímání zátěže, případně přehled o rozdílech, jaké jsou kladeny na konkrétní typ zátěžových situací.

Otázky č. 1, 5, 6, 10 jsou položeny z důvodu, abychom zjistili, jestli příslušníci policie mají povědomí o možnostech psychologické péče a co si pod pojmem psychologická péče představují, jakým způsobem se o takové péči dozvěděli a zda je jim známa skutečnost, že v případě využití telefonické linky pomoci jde o anonymní záležitost.

Otázky, č. 2, 3, 4, mají znázornit přehled, jaké situace jsou respondenty vnímány jako zátěžové, orientace mezi těmito zátěžemi a upřesnění konkrétních nejběžnějších situací, které mají vliv na ně samotné ve službě, popřípadě jaké zátěžové situace vnímají stresovějšími.

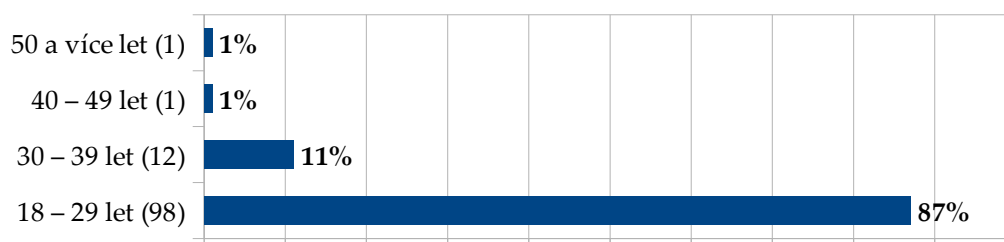
Otázkou č. 7, 11 a 12 bylo sledováno, zda dotazovaní policisté využili psychologickou péči, jakou formu pomoci a v jaké souvislosti.

Otázka č. 8 a 9 měla za cíl zjistit, jaké jsou důvody, které vedou příslušníky k obavám před vyhledáním psychologické pomoci. Konkrétně otázka č. 8 měla procentuálně konkretizovat kladné či záporné důvodné obavy. Otázka č. 9 je pak měla blíže specifikovat.

V závěru dotazníku byli pak respondenti požádáni, aby se v případě zájmu vyjádřili písemnou formou k tématu psychologické péče. Jak bylo výše uvedeno, dotazníkového šetření se zúčastnilo 112 respondentů. Nejpočetnější věkové rozložení respondentů byl v období mezi 18 - 29 lety. Z celkového počtu respondentů bylo 97 mužů a zbylé tvořily ženy.

Největší počet dotázaných, a to 88 osob, bylo ze základních složek policie, jakými je například hlídková služba a místní oddělení. 24 respondentů pak tvořili vyšetřovatelé, kriminalisté, kontrolní pracovníci apod. K položce služební zařazení je potřebné vysvětlit, že se jedná pouze o osobní přehled než statistiku vyplývající z vyhodnocení dotazníku. Podrobněji se naznačenému budu věnovat níže.

Věkové rozložení respondentů

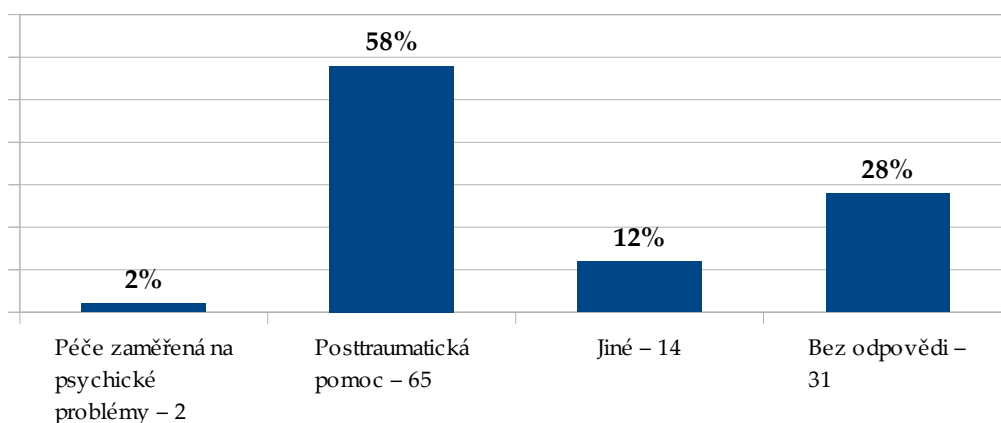


Graf 6: Věkové rozložení respondentů

K věkovému rozložení bych poznamenal, že to souvisí s počtem dotazovaných na konkrétních útvech policie, které byly zapojeny do dotazníkového šetření. Na základních útvech typu hlídkové služby jsou především policisté s kratší dobou služebního poměru (rozmezí méně než 5 let a 6-10 let včetně). Souvisí to s nynější náborovou situací a ekonomickou politikou. Dlouhodobě nejsou nové náborové k PČR povoleny. Nová systemizace pracovních míst stále není odsouhlasena, což zabraňuje příjmu nových příslušníků. Tyto skutečnosti nepříspěvají k dobré atmosféře mezi příslušníky PČR. Generační rozdíl mezi policisty, který nastane při dalším větším náboru, by byl tématem samostatné odborné práce.

První otázka měla písemný charakter a odpovědělo na ni celkem 81 respondentů. 31 dotázaných se k této otázce nevyjádřilo. Celková představa respondentů je na dobré úrovni. Dva lidé popsali odpověď opisem otázky, ale vyjádřili tak nejen péči vyžadovanou po stresové události. V kategorii „jiné“ jsou zařazené odpovědi rozličné povahy, ale některé poukazují na to, jakým způsobem vnímají péči a pomoc „hrdinní policisté“. Představu o psychologické péči popsal jeden z nich „*vybrečením se na rameni vedoucího*“.

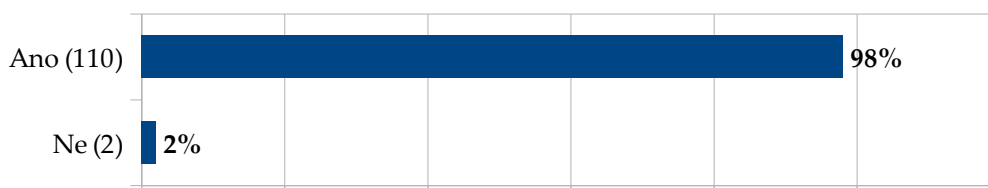
Co si představujete pod pojmem psychologická péče



Graf 7: Znalost pojmu psychologická péče

Druhou otázkou bylo sledováno, zda si policisté uvědomují, že se setkávají se zátěžovými situacemi nebo po psychické stránce náročnými událostmi. Pouze dva dotázaní respondenti z celkového počtu odpověděli, že nebyli vystaveni žádné takové situaci.

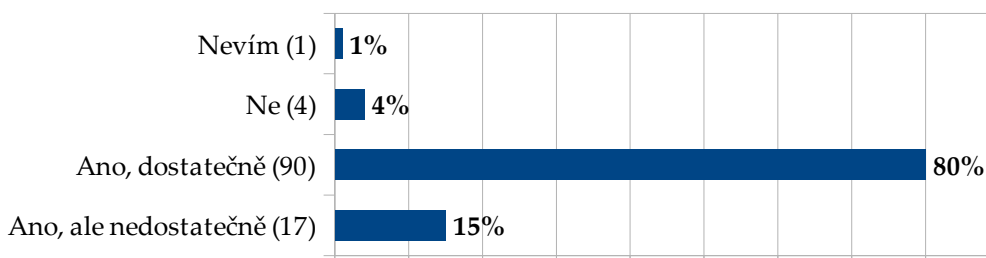
Vystavení traumatizující události



Graf 8: Vystavení traumatizující události

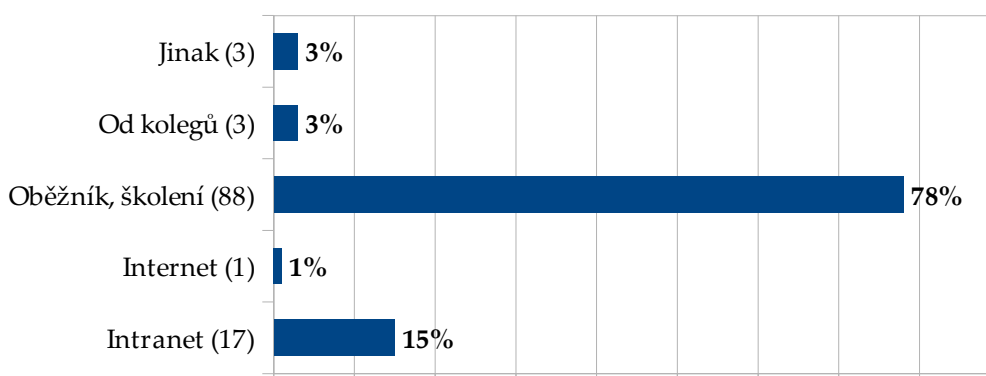
Z dotazníkového šetření vyplynulo, že nejčastějším způsobem se příslušníci dovídají o možnostech psychologické péče z písemností a školení. Dále byli respondenti dotazováni, zda jsou dostatečně informováni o možnostech využití služeb anonymní linky pomoci.

Informovanost o možnosti využití linky pomoci



Graf 9: Celková informovanost respondentů o možnostech využití linky pomoci

Způsob seznámení s možností využití linky pomoci

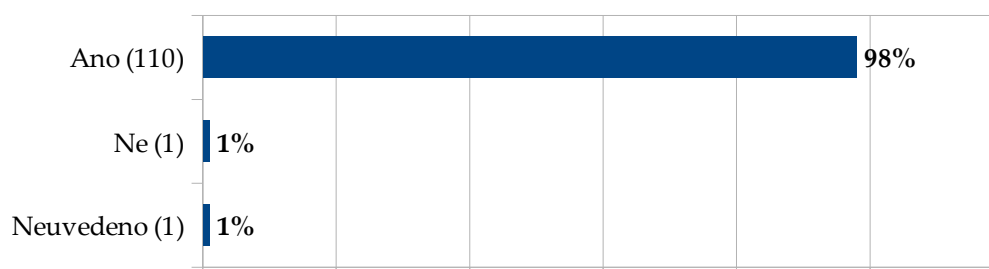


Graf 10: Způsob seznámení o možnosti využití linky pomoci

V současné době tým psychologů Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy provádí školení na základních útvarech, kde policisté odpovídají na osobní dotazy ohledně prezentovaného tématu. Osobně jsem byl na jednom z útvarů, kde takový briefing proběhl. Rozhovorem s příslušníky jsem se pokusil zjistit, jaké otázky psychologům pokládali. Zjistil jsem, že nejčastějším typem dotazů, byly dotazy na téma anonymity policisty, který vyhledá pomoc psychologa.

Problém anonymity byl sledován i v dotazníkovém šetření. Zde bych se vrátil k statistice vzhledem k rozložení respondentů dle útvarů. Při vyhodnocení dotazníků jsem narazil na problém, že cca 95% respondentů neoznačilo ani rámcově své služební zařazení. Při srovnání všech dostupných informací jsem vyvodil, že anonymita je pro příslušníka stále velice důležitá, a to především v souvislosti s jeho osobním a psychickým stavem. Při hromadném vracení dotazníků jsem pozoroval některé respondenty, jak své vyplněné dotazníky vkládají mezi ostatní, jen abych nemohl určit konkrétní osoby. To se dělo i přesto, že z dotazníkového šetření vyplynulo, že 98% dotázaných vědělo, že využití telefonní linky pomoci v krizi je anonymní.

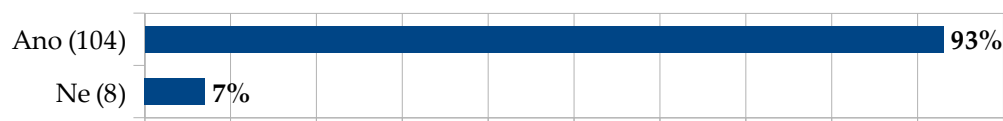
Povědomí o anonymitě linky pomoci



Graf 11: Anonymita zaručená na lince pomoci v krizi

Z této skutečnosti vyplývá fakt, že důvěra v zachování anonymity je nízká. Nasvědčují tomu jak zjištění vzhledem k nejčastějším typům dotazů na školeních psychologů, tak závěry, které jsem učinil na základě vyhodnocení dotazníku. Osmá otázka směřovala konkrétním dotazem ke zjištění, zda by se policisté obávali nspecifikovaných následků v případě využití linky pomoci.

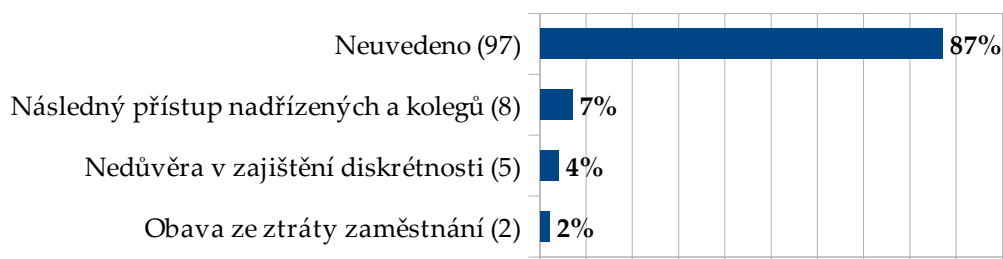
Obávali byste se vyhledat psychologickou pomoc?



Graf 12: Vyjádření obavy ze ztráty anonymity

Specifikace důvodu nevyhledání psychologické pomoci byla sledována otázkou č. 9. Zde nevycházíme pouze z možnosti anonymní telefonní linky, ale jakékoliv podoby psychologické péče, kterou by policista pro určitý důvod nevyhledal. Na tuto otázku neodpovědělo 97 respondentů. Z celkového počtu jich pouze 15 napsalo odpovědi, které byly seřazeny do tří skupin. Jedna skupina vyjádřila svými odpověďmi nedůvěru v zajištění diskrétnosti. Do druhé skupiny byli zařazeni ti, kteří měli komentovat přístup svých kolegů a nadřízených. Zde byla jasná důvodná obava, že jejich problém nezůstane opět anonymní a že následek ještě vygraduje problém. Ve třetí skupině je obava specifikována a vyjádřena konkrétně, a to obavou ze ztráty zaměstnání. V našem případě jde o policistu, který se obává ukončení služebního poměru.

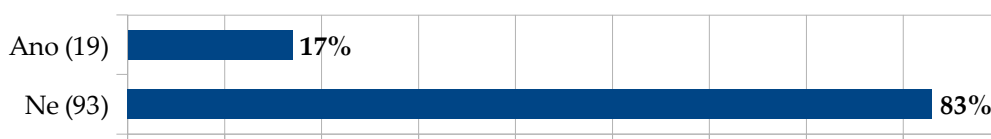
Důvod k nevyhledání psychologické pomoci



Graf 13: Důvod nevyhledat psychologickou pomoc

V dotazníku byla skupina otázek směřována ke zjištění, zda někteří dotazovaní respondenti využili pomoci telefonní linky pomoci. Z následného grafu je patrné, že kladně odpovědělo 19 dotázaných.

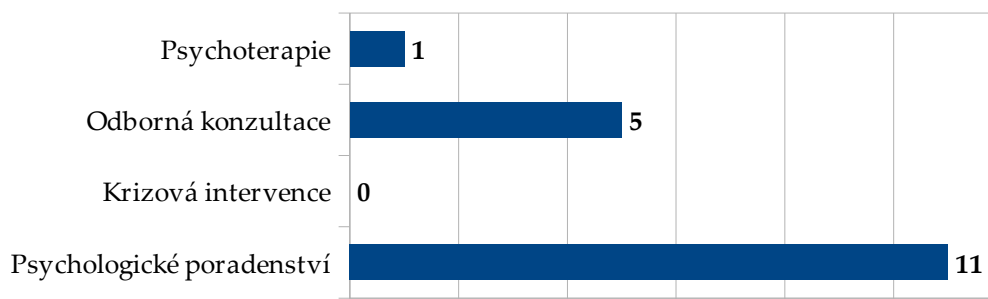
Využili jste linku pomoci v krizi?



Graf 14: Využití linky pomoci v krizi

Tito respondenti v následující otázce označili, z jakého důvodu využili služby telefonní linky pomoci.

Využití konkrétní formy psychologické pomoci



Graf 15: Konkrétní forma psychologické pomoci

Z uvedených odpovědí však není zřejmé, zda volající využil linku pomoci v souvislosti s individuálním, osobním problémem, nebo pomoc při problému směřoval k jiné osobě.

Z dat psychologů Policejního prezidia o uskutečněných celorepublikových hovorech v porovnání s výsledky dotazníkového šetření vyplývá možnost, že nebylo voláno respondenty dotazníkového šetření na anonymní telefonní linku pomoci v krizi, ale byla využita např. jiná telefonická možnost obdobné pomoci. Způsob položení otázky nesleduje navíc, v jakém roce a kolikrát byl hovor respondentem učiněn.

Výsledky třetí otázky ukázaly, jakým situacím dotázaní respondenti přisuzují nejvyšší náročnost v souvislosti s psychickou zátěží. Uvedené škále traumatizujících situací dominovaly zákroky s použitím střelné zbraně, pronásledování nebezpečného pachatele, smrt nebo zranění blízké osoby, pohled na usmrcené osoby nebo jejich těžká zranění po silničních nehodách.

Druhým nejčastějším okruhem, kde je přisuzována nejvyšší zátěžovost, bylo pronásledování nebezpečného pachatele, zákrok proti agresivním skupinám a vlastní zranění, vyrozumění pozůstalých a vlastní uvedené stresové zátěže, popsané v položce jiné (vyřizování písemností, neschopnost nadřízených, snižování platů, rušení pracovních míst apod.) byla zahrnuta k posledním, nejméně závažným situacím.

Druhý pohled na závažnost traumatizujících událostí poskytla otázka č. 4, v odpovědích na niž respondenti měli označit takové situace, se kterými se setkávají nejčastěji. Přidáním faktoru četnosti se již výsledky diametrálně liší. Nejčastěji respondenti, v dotazníku uvádějícím traumatizující události, přiřazovali nejvyšší míru zátěže k zákrokům proti agresivním osobám, zvládání 24 hodinových služeb a nočních směn, vztahy na pracovišti i rovnosti mezi kolegy. Dalším okruhem, ve kterém byly seřazeny jako málo se vyskytující traumatické události, byly situace při vyrozumívání pozůstalých, pohled na mrtvou osobu a zranění při automobilových nehodách. Posledním souborem nejméně se vyskytujících stresových událostí jsou pak zákrok za použití střelné zbraně, smrt blízké osoby apod.

Posledním bodem dotazníku byla možnost, v případě zájmu, se k danému problému vyjádřit. Pouze dva respondenti se vyjádřili k psychologické péči. V jednom případě bylo zapsáno, že: „...konečně má někdo zájem o ty nejnižší...“. Vzhledem k tomu, že je to napsáno neurčitým způsobem a že se jedná o ojedinělou poznámku, nelze z toho vyvodit žádný závěr. V druhém případě, bylo k tématu psychologické péče zapsáno, že: „...se jedná o takovou věc, kterou policie neposkytuje...“. I ve druhém případě nelze z poznámky vyvodit žádný závěr. Skutečnost, že je u PČR psychologická péče poskytována, je fakt. Co tím chtěl respondent vyjádřit blíže, to nelze nijak objektivně vyvodit.

KASUISTIKA

Kasuistika bývalého příslušníka PČR Jiřího (31 let, středoškolské vzdělání, doba trvání služebního poměru 7 let)

Jiřího znám osobně za jeho působení ve službě, proto s ním nebyl problém navázat kontakt a požádat jej o spolupráci při zpracování kasuistiky.

Vzhledem k naší dlouholeté známosti jsem jej hodnotil jako kolegu pracovitého, přátelského. Jeho pracovní činnost byla bez výrazných problémů. V kolektivu působil kamarádsky. Vystupování na veřejnosti bylo více než dobré. Znalosti a orientace v legislativě, která upravuje policejní činnosti, v rámci jeho zařazení byly na velmi dobré úrovni. Během svého působení u Policie ČR se pokusil dokončit vysokoškolské vzdělání, ale po prvním semestru na Policejní akademii toho zanechal.

Jiří pochází z rozvedené rodiny. Má starší sestru. Do svých 27 let žil v bytě s matkou. V průběhu roku 2009 se nastěhoval do bytu, který vlastnil jeho otec. Vykonával sportovní a jiné zájmové aktivity např. fotbal, sálovou kopanou a šipky. Byl členem šipkového týmu, který v amatérské lize měl výrazné úspěchy.

Navštěvoval s přáteli v době svého volna restaurační zařízení nejen za účelem hraní šipek, ale i kvůli posezení. Jeho problémy začaly zhruba v roce 2006 až 2007 a vždy po požití většího množství alkoholu, kdy ztratil zábrany před hazardem. Své finanční ztráty z hazardu, vesměs na výherních automatech, nahrazoval půjčkami z peněžních ústavů. Začal mít také v té době problémy v partnerském životě.

V roce 2010 nastoupil na zdravotní neschopnost a dlouhodobě se léčil. Během svého léčení měl problém dát o sobě vědět nejen svým kolegům, ale i svým nadřízeným. V roce 2011 v průběhu měsíce února vyšlo najevo, že již delší dobu není v pracovní neschopnosti, neboť ji lékař ukončil, protože Jiří se nedostavoval na pravidelné lékařské prohlídky. Jelikož o zrušení neschopnosti nevěděl, nemocenské dávky pobíral i nadále.

Vzhledem k tomu byl následně vyšetřován Inspekcí policie ČR pro podezření ze spáchání trestného činu a byl postaven mimo službu. Následně vyšlo najevo, že se během své pracovní neschopnosti pokusil dokonce spáchat sebevraždu pořezáním. Na popud své matky navštívil mimorezortního psychologa a své problémy začal řešit. Na základě sdělení obvinění z trestného činu byl propuštěn ze služebního poměru mimo službu a byla mu vyčíslena téměř statisícová škoda za pobírané zdravotní a sociální dávky. Vzhledem k těmto skutečnostem jsem mu položil několik otázek, které pomohou objasnit, proč se nepokusil kontaktovat psychologa dříve.

Otázka 1.: Kdy sis uvědomil, že své problémy nezvládáš řešit?

„Když se na mne začaly valit dluhy, které jsem nezvládal splácet. Svěřil jsem se s tím svojí partnerce Ivě. Kvůli problémům jsme se začali hádat, takže k tomu se navíc připojily i neshody s partnerkou. Takže jsem si to uvědomil zhruba někdy v létě 2010. Snažil jsem se to nějak zvládnout, ale byl to bludný kruh.“

Otázka 2.: Jaké duševní stavy jsi pociťoval, měly vliv na tvůj zdravotní stav?

„Začal jsem mít úzkostné pocity. Měl jsem strach, že mne opustí partnerka, ale taky jsem se s ní hádal tak, že jsem se s ní byl schopný snad stokrát rozejít. Začal jsem trpět depresí. Díky všem těm problémům, jsem začal špatně spát, v noci jsem se probouzel zpocený a nemohl jsem snadno usnout. Začal jsem mít i problémy se žaludkem, často jsem měl pocit na zvracení a takový ty věci. „

Otázka 3.: Z jakého důvodu jsi nevyhledal odbornou pomoc dříve, měl jsi z něčeho obavu?

„To je přeci jasný. Báł jsem se reakce okolí, očekával jsem, že se to dozví v práci a já budu mít následně problémy v zaměstnání. Měl jsem strach, jak se na mne budou koukat i nejbližších v rodině, jejich reakcí. Jen Iva věděla, že mám problémy, ale už jsem říkal, že díky tomu jsme se hádali a tím se to celé ještě zhoršovalo.“

Otázka 4.: Proč ses nesevěřil ani kamarádům, nebo přátelům?

„Ze stejného důvodu jako předtím. Báł jsem se, jak se na mne budou dívat. V té době jsem byl policajt a prostě jsem si uvědomoval, že by to nebylo dobré.“

Otázka 5.: Ale i mezi kolegy jsi měl dobré kamarády, kteří by se k tobě jistě neobrátili zády. Těm jsi se ale také nesevěřil.

„Věděł jsem, že něco tuší. Vždycky když jsem se po telefonu hádal s Ivou, tak jste se mě pak vyptávali. Sváděl jsem to jen na partnerský hádky, já vím.“

Otázka 6.: O možnostech psychologické péče v rámci PČR jsi již v té době věděł?

„Spíše jsem o ní nevěděł, ale ani jsem o tom nepřemýšleł. Prostě jak jsem předtím řekl, nechtěl jsem to vůbec řešit s někým z práce.“

Otázka 7.: Kdy jsi tedy kvůli tomu problému vyhledal psychologa?

„Tak toho mi našla moje mamka. Asi bych sám nenašel odvahu, ale po tom svém zkratu (sebevražedný pokus), jsem nakonec souhlasil. Celkem se mi pak ulevilo. Moje rodina se mi nabídla s pomocí ten problém řešit. Psycholog mi nasadil nějaké prášky na spaní i antidepresiva, takže se mi celkově ulevilo. Ale to už jsem měl stejně průšvih v práci.“

Otázka 8.: Ten den, kdy jsi po dlouhodobé nepřítomnosti v zaměstnání dorazil konečně do práce, jsme se setkali. Vzpomínám, jak jsi mi vlastně poprvé popsal, co se vlastně vše stalo a jaký z toho máš problém. Nadřízení ti přivolali také služebního psychologa. S ním jsi pak byl v nějakém kontaktu?

„Protože jsem vlastně pobíral neoprávněně peníze za marodění, tak to hned začla vyšetřovat inspekce. Protože jsem se vedoucímu útvaru a svým nadřízeným tehdy svěřil, co všechno mne a kam přivedlo, tak mi zavolali na místo psycholožku. Vzal jsem si od ní kontakt, ale protože jsem byl v práci jen než se rozhodne, jak to se mnou dál u policie bude, tak jsem ji nevyhledal. Navštěvoval jsem toho předešlého.

Děkuji ti, Jirko, že jsi mi odpověděl na mé otázky, a ať se ti daří.

4.4 VERIFIKACE STANOVENÝCH HYPOTÉZ

Hypotézy byly stanoveny na základě teoretických poznatků formulovaných v popisné části diplomové práce. Formulovány jsou v kapitole „Cíl průzkumu“. Hypotézy byly prověřovány pomocí dotazníkového šetření. Dalším způsobem pro ověření hypotéz je rozbor dat poskytnutých psychologickým pracovištěm a pro dokreslení situace týkající se obavy ze ztráty anonymity, byla využita kazuistika bývalého příslušníka PČR.

H1: Policisté Krajského ředitelství hl. m. Prahy jsou v současné době lépe informováni o možnostech využití psychologické péče u PČR, než tomu bývalo dříve.

Poskytnutý písemný materiál z psychologického pracoviště, soubory interních dokumentů umístěných na interních WWW stránkách, distribuované publikace i v současnosti právě probíhající školení psychologů dokladují, že psychologická pracoviště v rámci Policie ČR, mají zájem, aby byli příslušníci i zaměstnanci co nejlépe informováni o možnostech využití psychologické péče. Výsledky dotazníku pak hypotézu potvrzují. Celých 95% dotázaných odpovědělo, že jsou informováni o možnosti využití psychologické péče. V současnosti jsou policistům poskytovány informace intenzivněji a častěji než dříve. Psychologická péče u policie není dlouhodobou záležitostí. Psychologická péče dříve prakticky neexistovala. Informovanost tedy dříve ani být nemohla. Ze všech těchto informací lze vyvodit, že dříve policisté neměli o psychologické péči žádné informace. Psychologická pracoviště nyní hledají cesty jak tuto péči příslušníkům více přiblížit. Taktéž z případové studie je nevědomost o této péči zřejmá.

Z výše uvedeného lze konstatovat, že tato **hypotéza je verifikována.**

H2: Ačkoliv jsou policisté Krajského ředitelství hl. m. Prahy obeznámeni o tom, že mohou vyhledat anonymně psychologickou péči v souvislosti se zátěžovou situací, obava z porušení diskrétnosti je pro policisty větší překážkou při využití psychologické péče než jiné důvody.

Snaha psychologů, prolomit bariéru strachu z případné ztráty anonymity a zachování diskrétnosti, bude vyžadovat mnoho úsilí. Ačkoliv se respondenti dotazníkového šetření vyjádřili v 95%, že o možnosti anonymního využití linky pomoci vědí, tak z uskutečněného dotazníkového šetření vyplynulo, že více než 90% dotázaných se ztráty anonymity obává. Upřesněním důvodů jsou obavy ze ztráty zaměstnání, změna přístupu nadřízených i kolegů. Taktéž z kazuistiky je tento důvod zřejmý a to, obava vyhledat pomoc psychologa v souvislosti s následným působením na pracovišti, mezi nadřízenými a kolegy. Jiným důvodem je přiznat si, že něco nezvládám a nestačím tomu čelit. Tento důvod žádný z respondentů neuvedl. Z předešlého lze vyvodit, že ztráta diskrétnosti převyšuje ostatní důvody.

Na základě zjištěných poznatků, lze opět konstatovat, že tato **hypotéza je verifikována.**

H3: Více policistů se snaží s určitou stresovou či traumatizující situací vyrovnat vlastními silami, než těch policistů, kteří vyhledají v této souvislosti psychologickou pomoc.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že ze zkoumaného souboru respondentů bylo 98% vystaveno nějaké traumatizující situaci, ale pomoc psychologa vyhledalo jen 17% z celkového počtu respondentů. Z nichž psychoterapii vyhledala pouze jedna osoba, 11 respondentů využilo psychologické

poradenství a 5 zbývajících vyhledalo odbornou konzultaci. Procento policistů, kteří vyhledají psychologickou pomoc v souvislosti s prožitou traumatickou situací, je velmi nízké. Souvisí to i s vyšší odolností každého jednotlivého policisty. Celkový počet příslušníků v republice je téměř 40 tisíc, z nich na Krajském ředitelství policie hl. m. Prahy působí téměř 6 tisíc. V porovnání s výsledky empirického šetření, jsou ti, co vyhledají psychologickou pomoc zastoupeni úplně mizivými čísly. Nemají buď potřebu, zátěž zvládají, nebo je vedou jiné důvody, proč pomoc nevyhledat. Viz výše.

Při porovnání výsledku šetření, lze konstatovat, že tato **hypotéza je verifikována.**

H4: Policisté označují jako závažnější zátěž ty stresové situace, s nimiž se setkávají během služby běžně a velmi často, než traumatizující či stresové situace, které se považují obecně za mimořádně závažné, ale běžně se nevyskytují.

Z dotazníkového šetření byla hypotéza ověřována otázkami 3 a 4. Vyhodnocením a porovnáním těchto otázek lze konstatovat, že v první řadě dominují traumatizující situace: zákroky s použitím střelné zbraně, pronásledování nebezpečného pachatele, smrt nebo zranění blízké osoby, pohled na usmrcené osoby nebo jejich těžká zranění po silničních nehodách. Následoval okruh situací, kterým je přisuzována nižší zátěžovost: zákrok proti agresivním skupinám a náročný výslech oběti. Vlastní zranění, vyrozumění pozůstalých a uvedené stresové zátěže, popsané v položce jiné (vyřizování písemností, neschopnost nadřízených, snižování platů, rušení pracovních míst apod.) byla shrnuta k posledním, nejméně závažným situacím.

Pokud však byli respondenti dotázáni na závažnost častěji se vyskytujících stresových situací, byly označeny jako nejzávažnější. Respondenti následně přiřazovali nejvyšší míru zátěže k zákrokům proti agresivním osobám, zvládnutí 24 hodinových služeb a nočních směn, vztahy na pracovišti i rovnost mezi kolegy. Dalším okruhem, ve kterém byly seřazeny jako méně se vyskytující, ale závažné traumatické události, byly situace při vyrozumívání pozůstalých, pohled na mrtvou osobu a zranění účastníků při automobilových nehodách. Posledním souborem nejméně se vyskytujících stresových událostí jsou pak zákrok za použití střelné zbraně, smrt blízké osoby apod.

Lze opět konstatovat, že tato **hypotéza je verifikována**.

4.5 SHRNU TÍ

Praktická část diplomové práce byla pojata jako empirický výzkum, ten ověřoval pomocí analýzy dokumentů, dotazníkového šetření a jedné případové studie stanovené hypotézy vztahující se k možnostem využití psychologické péče u PČR. Kvantitativní dotazníkové šetření bylo provedeno na vybraném souboru příslušníků v Praze. Výzkumný vzorek byl tvořen 130 respondenty. Respondentům byl předložen dotazník, který obsahoval základní informace o účelu dotazníkového šetření. Dotazník byl anonymně a dobrovolně vyplněn, aby data byla co nejméně zkreslená. Návratnost dotazníku činila 86%. Počet nevrácených dotazníků činil 18 kusů. Dotazník obsahoval 4 otázky k věku, pohlaví, délce služebního poměru a zařazení respondentů. Dále obsahoval 12 otázek. V závěru dotazníku byla možnost vyjádřit se dobrovolně a v případě zájmu k danému tématu. Interpretace a vyhodnocení získaných dat bylo provedeno statistickou metodou za pomoci grafů. **Stanovené hypotézy byly z výsledků šetření a kasuistiky verifikovány.**

ZÁVĚR

Policie České republiky prošla od svého obrození v roce 1990 několika přeměnami, které zasáhly nejen do její činnosti, ale také ovlivnily pohled společnosti na tento zvláštní druh služby, což policejní práce dozajista je. Tak jak se mění způsob činnosti policie, mění se i způsob vedení a péče o příslušníky. Bylo řečeno, že psychologická péče nebyla v zákonech o služebním poměru do roku 2007 legislativně upravena. Zdravotní a duševní rekonvalescence příslušníků byla řešena v rámci dovolené a léčebných ozdravných pobytů.

Psychologická péče je novinkou v policejní praxi, novinkou pro příslušníky, ale i neprozkoumanou oblastí pro služební psychology. Psychologická pracoviště se snaží různými publikacemi a na prováděných školeních sloužícím policistům přiblížit psychologickou pomoc. Zdůrazňují v nich zachování diskrétnosti a možnost oboustranné anonymity. Psychologové svým působením chtějí příslušníky policie přesvědčit, že není ostudou ani selháním svěřit se se svým konkrétním problémem. Poukazují na různé závažné situace, které mohou ovlivnit psychiku jedince. V souvislosti s policejní službou na reálných událostech vysvětlují, čím mohou být policisté ovlivněni a jakým způsobem se prožívaná zátěž může projevit.

Každoročně dochází v řadách policie k cca deseti sebevraždám, je tedy zřejmé, že někteří policisté nezvládnou své problémy řešit sami vlastními silami. Současný systém psychologické péče dává možnosti nejen příslušníkům policie svěřit se a začít řešit své problémy. Stresové situace spojené s policejní službou i se soukromím nelze nikdy bagatelizovat. Mohou se vystupňovat a nemusejí skončit jen odchodem z přímého výkonu služby nebo zdravotními problémy.

V diplomové práci jsem využil dvě roviny. V jedné rovině, která by mohla být označena jako popisná část, jsem teoreticky vymezil psychologickou péči a pohled na osobnost jedince. Dále jsem přiblížil policejní službu v pohledu její náročnosti k výkonu služby a situacím, ke kterým může v její souvislosti docházet. Traumatické události a stresové situace byly blíže popsány ve třetí kapitole. Zvládnutí zátěžových situací je vymezeno negativně ve třetí kapitole.

Cílem empirického výzkumu bylo pomocí kvalitativních a kvantitativních metod ověřit stanovené hypotézy na zkoumaném vzorku příslušníků Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy. Na základě zjištěných dat, které byly pro názornost vyjádřeny v grafech, byly hypotézy verifikovány.

Problémem, se kterým se služební psychologové setkávají, je nedůvěra v psychologickou pomoc, a to v souvislosti se zachováním anonymity a diskrétnosti. V této oblasti je pro současné i budoucí působení psychologů a jejich snahu pomoci traumatem postiženým příslušníkům zapotřebí ještě značného úsilí. Policisté se vzhledem k povaze svého zaměstnání stávají velmi nedůvěřivými. Je pak těžké, aby své vnitřní a soukromé problémy někomu svěřili, byť by nevyhledali zkušeného psychologa nebo obdobnou pomoc, v mnoha případech by stačilo svěřit se příteli, blízkému člověku nebo kolegovi. Nadřízené policistů je třeba seznamovat blíže s aspektem diskrétnosti. Nelze připustit, aby se policista, který se svěří svému nadřízenému, obával, že na nejbližší služební poradě útvaru bude jeho problém řešen veřejně. Pak by si jistě každý rozmyslel svěřit se v budoucnu s nějakým problémem. Nadřízení a kolegové jsou většinou těmi prvními, kteří mohou rozpoznat, že jejich kolegu a podřízeného něco trápí. Znalost psychologie jedince, řízení lidí, ale i poskytování pomoci je velmi důležitou vlastností osob pověřených vedením. Schopnost poskytnout informace a nezbytnou pomoc je důležitým prvkem ve vedení podřízených.

Přínos diplomové práce vidím hlavně v této oblasti. Je obecně známo, že se policisté setkávají s traumatickými situacemi, i to, jak tyto situace na jedince mohou působit. Je důležité seznamovat příslušníky s možnostmi psychologické péče, ale i s důsledky při jejím nevyužití.

I když společnost vnímá policistu jako někoho, kdo jí má pomáhat, i policista může někdy potřebovat pomoc od společnosti. Taková pomoc může spočívat pouze v pochopení toho, že je také jen člověkem. Člověkem chybuícím a ne zrovna všemohoucím. Člověkem, který je z jedné strany pod hledáčkem společnosti a z druhé pod drobnohledem svých nadřízených. Policista musí být na vysoké morální a etické úrovni, ale v životě jej mohou bez jeho zavinění potkat takové situace, se kterými si nemusí poradit. Ostatně policista není jediné náročné povolání, které by si zasloužilo takový úhel pohledu. Podobně jsou na tom záchranáři, hasiči, učitelé, lékaři. Tito všichni si vybrali jako své povolání službu veřejnosti. Třeba právě proto by si zasloužili větší pochopení právě ze strany této veřejnosti.

ANOTACE

Cílem diplomové práce je pomocí provedeného výzkumu ověřit, že psychologická péče u Policie České republiky je jednotlivými policisty přijímána kladně jako služba anonymní. V této souvislosti si klade také za cíl odkrýt veřejné tabu, a to, že se ve skutečnosti příslušníci spíše obávají psychologickou pomoc vyhledat. V teoretické části diplomové práce bylo cílem přiblížit psychologii osobnosti a osobnost policisty, a to v kontextu s náročnými zátěžovými situacemi, které policistu mohou potkat ve výkonu policejní služby. V teoretické části je dále přiblížena psychologická péče u Policie ČR, legislativa a vnitřní normy, které upravují uvedenou péči. V praktické části jsou provedeným výzkumem ověřovány stanovené hypotézy. Výzkum byl proveden za pomoci dotazníkového šetření a kasuistiky a ty byly porovnány s poskytnutými informacemi z psychologického pracoviště Policejního prezidia České republiky.

KLÍČOVÁ SLOVA

Psychologická péče, intervence, psychologie osobnosti, osobnost, policista, policie, policejní služba, postoje, hodnoty, etika, morálka, stres, zátěžové situace, trauma, traumatická událost, úmrtí, střelba, syndrom vyhoření, alkoholismus, suicidalita.

ABSTRACTION

The aim of this thesis is using research to verify that mental health care in the Police of the Czech Republic is taken positively, as an anonymous. In this context, it is also intended to reveal to the public the taboo and that, in fact, the family is rather worried about the psychological assistance to search for. In the theoretical part of the thesis in psychology of personality and personality of policemen, in the context of complex stress situations, which may meet in the performance of police services. In the theoretical part is further přiblížena mental health care with the Police of the Czech Republic, legislation and internal standards governing the care. In the practical part is carried out by the research verified set hypotheses. Research was carried out with the assistance of the questionnaires and kasuistiky and you were compared with the provided information from a psychological department Police presidium of the Czech Republic.

KEY WORDS

Psychological care, intervention, personality psychology, personality, policeman, police, police service, attitudes, values, ethics, morale, stress, stressful situations, trauma, crisis intervention, death, shooting, burn-out, alcoholism, suicidality.

SEZNAM PRAMENŮ A LITERATURY

Legislativní dokumenty:

Deklarace o policii. In Rezoluce rady Evropy č. 390/1979.

Zákon č. 100/1970 Sb., o služebním poměru příslušníků Sboru národní bezpečnosti.

Zákon č. 299/1920 Sb., o četnictvu.

Zákon č. 40/1974 Sb., o Sboru národní bezpečnosti ve znění pozdějších změn a doplňků.

Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky.

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ve znění pozdějších předpisů a předpisy související.

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky ve znění pozdějších změn a doplňků.

Vládní nařízení č. 88/1944 Sb., o úpravě některých služebních a platových poměrů příslušníků protektorátní policie.

Vyhláška MV č. 487/2004 Sb. ze dne 7. září 2004, o osobnostní způsobilosti.

Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě.

Monografie:

1. BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. – Terénní krizová práce, Grada, 2005, ISBN 80-247-0708
2. ČÍRTKOVÁ, Ludmila – Policejní psychologie, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, ISBN 80-86898-73-3

3. HÁJEK B., HOFBAUER B., PÁVKOVÁ J. – Pedagogické ovlivňování volného času, Portál, 2008, ISBN 9788073674731
4. HARTL, Pavel – Stručný psychologický slovník, Portál, 2004, ISBN 8071788031
5. HARTL, P., HARTLOVÁ – H. Psychologický slovník, Portál, 2004, ISBN 80-7178-303-X
6. HAYESOVÁ, Nicky – Základy sociální psychologie, Portál, 2000, ISBN 807178415
7. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I – Syndrom vyhoření, Státní zdravotní ústav, 2003, ISBN 80 -7071-231-7
8. Koutek, J., Kocourková, J – Sebevražedné chování, Portál, 2003, ISBN 80-7178-732-9
9. KOHOUTEK, Rudolf – Sociální psychologie, IMS Brno, 2004
10. KOHOUTEK, Rudolf a kol. – Základy sociální psychologie, Akadem. nakl. CERM, 1998, ISBN 8072040642
11. KOPŘIVA, Karel – Lidský vztah jako součást profese, Portál, 1999, ISBN 80-7178-318-8
12. KRAUS, Blahoslav – Základy sociální pedagogiky, Portál, 2008, ISBN 9788073673833
13. KŘIVOHLAVÝ, Jaro – Jak neztratit nadšení, Grada, 1998, ISBN 80-7169-551-3
14. Masaryk, T. G – Sebevražda hromadným jevem společenským... , Ústav T. G. Masaryka, 1998, ISBN 80-901971-4-0
15. MACEK, Petr – Adolescence, Portál, 2003, ISBN 8071787477
16. MATOUŠEK, Oldřich – Slovník sociální práce, Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0
17. NAKONEČNÝ, Milan – Sociální psychologie, Academia, 2009, ISBN 9788020016799

18. ŘEZÁČ, Jaroslav – Sociální psychologie, PAIDO, 1998, ISBN 8085931486
19. ŘÍČAN, Pavel – Psychologie, Portál, 2005, ISBN 8071789232
20. ŘÍČAN, Pavel – Psychologie osobnosti ..., Grada, 2010, ISBN 9788024731339
21. ŠKODA, J., VAVER, F., ŠMERDA, R. – ZÁKON O POLICII S KOMENTÁŘEM,
Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, ISBN 978-80-7380-160-1
22. TAXOVÁ, Jiřina – Pedagogicko psychologické zvláštnosti dospívání, SPN, 1987, 1442687
23. TOMEK, Petr – Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů s komentářem
k 1.1.2007, ANAG, 2007, ISBN 978-80-7263-385-2
24. VÁGNEROVÁ, Marie – Základy psychologie, Karolinum, 2005, ISBN 8024608413
25. VÁGNEROVÁ, Marie – Vývojová psychologie I., Karolinum, 2008, ISBN 9788024609560
26. VÍZDAL, František – Základy psychologie I, IMS BRNO, 2003
27. VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. – Krizová intervence, Portál, 2002, ISBN 80-7178-696-9

Závěrečné studentské práce:

- KOZÁK, J. – Psychologická a duchovní podpora v Policii ČR. České Budějovice, 2011.
Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta.
Katedra praktické teologie. Vedoucí práce M. Opatrný.
- PLACHÝ, J. – Posttraumatická intervenční péče u Policie ČR. Praha, 2010. Diplomová práce.
Universita Jana Ámose Komenského Praha. Vedoucí práce M. Železný.

Další zdroje:

interní předpisy

Rozkaz policejního prezidenta č. 91/2010, o profesní etice Policie České republiky.

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 209/2006, kterým se upravuje zjišťování osobní způsobilosti a poskytování psychologické péče v Policii ČR.

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009 a Závazný pokyn policejního prezidenta č.79/2010, o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi.

Dohoda o účasti osob vykonávající duchovenskou službu na systému poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie ČR uveřejněna v VMV čá. 106/2011 pod č. j. MV-10575-12/SP-2011.

Interní dokumenty

VOSKA, V – Koncepce poskytování psychologických služeb v Policii ČR. Č.j.: PPR- 7771-1/ČJ-2009-99OP-OM ze dne 31.3.2009.

Výroční zpráva a vyhodnocení činnosti – vedoucího psychologa Policejního prezidia za rok 2010.

Dokumenty Policejního prezidia ČR ve formátu PDF a PPT (prezentací) pouze v osobním archivu autora.

Internetové zdroje:

VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A. - Stres, eustres a distres. Interní medicína pro praxi.

[online]. 2008 [cit. 2012-08-07]. Dostupné na WWW:

<http://www.solen.czpdfsint20080409.pd>.

VYMĚTAL, Š. - Posttraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje posttraumatické stresové poruchy u policistů. In *Policista* [online]. č. 12/2003, [cit. 2012-02-11]. Dostupné na WWW:

<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>>.

KARAČAS, D. - Jak žít. Stres klasifikace [online] 2005 [cit. 2012-02-01]. Dostupné na WWW:

<<http://kacaras.blog.cz/0610/stres-klasifikace>>.

LUKEŠ, V. – Psychologické aspekty stresu ve vztahu ke kvalitě života a pracovní výkonnosti vedoucích pracovníků útvarů Policie České republiky Správy Jihočeského kraje, in *Auspicia*, s. 9-15 [online] 5/2004 [cit. 2012-02-04]. Dostupné na WWW:

<http://www.vsers.cz/manazereo/a_2004_2.pdf>

PLOCOVÁ, M. - Stádia závislosti [online] 2007 [cit. 2012-02-20]. Dostupné na WWW:

<<http://www.monikaplocova.cz/clanky/specifika-zavislosti/stadia-zavislosti.html>>.

DANKO, P. - Alkohol [online] 2003 [cit. 2012-02-20]. Dostupné na WWW:

<<http://paveldanko.com/alkohol/>>.

MLČOCHVÁ, E. - Alkohol [online] 2003 – 2012 [cit. 2012-02-21]. Dostupné na WWW:

<<http://www.alkoholik.cz/zavislost/>>.

Psychologická péče u PČR [online] [cit. 2012-01-26]. Dostupné na intranetové síti WWW:

<<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.

ZPRÁVY/KRIMI, in *tn.cz* [online] 1.2.2012 [cit. 2012-02-28]. Dostupné na WWW:

<<http://tn.nova.cz/zpravy/cernakronika/strelba-na-smichove-na-miste-zemrel-clovek.html>>.

AKTUÁLNĚ/KRIMI, článek V Praze se oběsil policista na služebně, in *REGIONY24.CZ* [online] 10/2011 [cit. 2012-03-12]. Dostupné na WWW:

<<http://www.regiony24.cz/14-133849-v-praze-se-obesil-policista-primo-na-sluzebne>>.

Co je to Community policing, článek, in *policie.cz* [online] 2010 [cit. 2012-03-25] Dostupné na

WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/co-je-to-community-policing.aspx>>.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Individuální péče dle typu

Graf 2: Individuální péče dle řešené problematiky

Graf 3: Individuální péče dle řešené problematiky

Graf 4: Celkový počet kontaktů (359)

Graf 5: Celkové rozložení hovorů dle problematiky

Graf 6: Věkové rozložení respondentů

Graf 7: Znalost pojmu psychologická péče

Graf 8: Vystavení traumatizující události

Graf 9: Celková informovanost respondentů o možnostech využití linky pomoci

Graf 10: Způsob seznámení o možnosti využití linky pomoci

Graf 11: Anonymita zaručená na lince pomoci v krizi

Graf 12: Vyjádření obavy ze ztráty anonymity

Graf 13: Důvod nevyhledat psychologickou pomoc

Graf 14: Využití linky pomoci v krizi

Graf 15: Konkrétní forma psychologické pomoci

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA I.

Příloha č. 1 k RPP č. 91/2010

ETICKÝ KODEX POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

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

1. Cílem Policie České republiky je

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

2. Základními hodnotami Policie České republiky jsou

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

3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je

- a) prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- b) chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- c) uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,
- d) při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip

volného uvážení,

- e) používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně ani ponižujícím způsobem,
- f) nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě,
- g) zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,
- h) zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,
- i) zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů.

4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je

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

5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je

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

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

Příloha II.

Příloha k ZPPP č. 21/2009

STATUT LINKY POMOCI V KRIZI

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. pracovníci skupiny krizové intervence zabezpečují výkon služby na lince pomoci v krizi v souladu se zpracovaným a schváleným plánem služeb.

2. Práce s klientem na lince pomoci v krizi

pracovník skupiny krizové intervence

- 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 pracovníka skupiny krizové intervence

pracovník skupiny krizové intervence

- 3.1. při výkonu služby na lince pomoci v krizi zůstává vůči klientovi v anonymitě,
- 3.2. zachovává mlčenlivost o svém působení a činnosti související s plněním úkolů na lince pomoci v krizi,
- 3.3. respektuje anonymitu klienta a ostatních pracovníků skupiny krizové intervence,
- 3.4. na klienta nesmí vykonávat jakýkoli nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, rasy, politiky nebo ideologie,
- 3.5. v průběhu služby na lince pomoci v krizi se nesmí zabývat činnostmi, kterého 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 započítáním 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 pracovníků skupiny krizové intervence,
 - 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.

4. Povinnosti vedoucího skupiny krizové intervence

vedoucí skupiny krizové intervence

- 4.1. odpovídá za dodržování statutu linky pomoci v krizi,
- 4.2. odpovídá za součinnost pracovníků skupiny krizové intervence s psychology policie České republiky, psychology a týmy posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru 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,
- 4.4. s týdenním předstihem zpracovává plán služeb pracovníků skupiny krizové intervence na příslušný kalendářní měsíc, a to nejméně v osmihodinových směnách; plán služeb a jeho změny schvaluje vedoucí oddělení vedoucího psychologa.

Příloha III.

Dotazník

k diplomové práci na téma:

Postoje policistů k možnostem využití psychologické péče u PČR.

Dobrý den, jmenuji se Petr Novotný a jsem studentem Institutu mezioborových studií Brno, oboru Sociální pedagogika. Dovoluji si Vás oslovit v rámci průzkumu prováděného pro praktickou část diplomové práce s názvem „**Postoje policistů k možnostem využití psychologické péče u PČR**“. Vyplnění dotazníku je anonymní a zjištěná data budou použita pouze pro tuto práci.

Své odpovědi, prosím, zakroužkujte, popřípadě doplňte volnou formou.

Děkuji Vám za poskytnuté informace a čas, který budete vyplňování dotazníku věnovat.

S pozdravem Petr Novotný

◆ **Věk**

- ◆ 18 – 29 let
- ◆ 30 – 39 let
- ◆ 40 – 49 let
- ◆ 50 a více let

◆ **Pohlaví**

- ◆ Muž
- ◆ Žena

◆ **Délka služebního poměru u Policie ČR**

- ◆ Méně než 5 let
- ◆ 5 – 10 let včetně
- ◆ 11 – 15 let včetně
- ◆ 16 – 20 let včetně
- ◆ 21 a více let

◆ **Služební zařazení**

(jen rámcově - např. OHS, MOP, SKPV).....

1. Co si představujete pod pojmem psychologická péče.

.....
.....

2. Byli jste za dobu své služby vystaveni traumatizující zátěžové situaci?

- ◆ Ne
- ◆ Ano

3. Jaké zátěžové situaci přisuzujete „nejvyšší“ zátěžovost? (Lze vybrat více možností, přiřaďte číslice od 1 nejzávažnější do 10 méně závažná)

- ◆ zákrok s použitím zbraně
- ◆ vyrozumění pozůstalých
- ◆ pronásledování nebezpečného pachatele
- ◆ zákrok proti agresivním skupinám
- ◆ náročný výslech oběti
- ◆ vlastní zranění
- ◆ smrt nebo zranění blízké osoby
- ◆ pohled na usmrcenou osobu či těžká zranění účastníků vážných dopravních nehod
- ◆ jiná situace (např. zpracovávání přidělených spisů, prosím, popište)

4. Přiřaďte číslice k událostem vzhledem k četnosti, s jakou se s nimi setkáváte.

- ◆ zákrok s použitím zbraně
- ◆ vyrozumění pozůstalých
- ◆ pronásledování nebezpečného pachatele
- ◆ zákrok proti agresivním skupinám
- ◆ náročný výslech oběti
- ◆ vlastní zranění
- ◆ smrt nebo zranění blízké osoby
- ◆ pohled na usmrcenou osobu či těžká zranění účastníků vážných dopravních nehod
- ◆ jiná situace (např. zpracovávání přidělených spisů, prosím, uveďte)

5. Jste informováni o možnosti využití služeb anonymní Linky pomoci v krizi?

- ◆ Ano, ale nedostatečně
- ◆ Ano, dostatečně
- ◆ Ne
- ◆ Nevím

6. Jakým způsobem jste se o anonymní Linku pomoci v krizi dozvěděli?

- intranet
- internet
- oběžník
- školení
- od kolegů
- jinak

7. Využili jste někdy možnosti anonymní Linky pomoci v krizi?

- ◆ Ne
- ◆ Ano

8. V případě, že byste cítili potřebu vyhledat psychologickou pomoc, obávali byste se následků?

- ◆ Ano
- ◆ Ne

9. V případě kladné odpovědi na otázku č. 8, prosím, uveďte jakých.

.....
.....

10. Je Vám známo, že se na psychologa v rámci PČR můžete obrátit anonymně?

- ◆ Ano
- ◆ Ne

11. Využili jste někdy následujících možností (lze vybrat více možností):

- ◆ psychologické poradenství
- ◆ krizová intervence
- ◆ odborná konzultace
- ◆ psychoterapie nabízená policejními psychology

12. Pokud ano, bylo to v souvislosti:

- ◆ soukromý problém
- ◆ pracovní činnost
- ◆ jiná, prosím, uveďte jaká

.....
.....

Zde je prostor pro Vaše vyjádření k danému tématu (v případě zájmu):

.....
.....
.....
.....
.....
.....