

# **Péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí v rámci Policie České republiky**

Bc. Lenka Vanková

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Vanková**  
Osobní číslo: **H130047**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí  
v rámci Policie České republiky**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení teoretických východisek vztahujících se k problematice krizové intervence, viktimologie a možnostem sociálně pedagogické intervence.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu prostřednictvím případových studií.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**BAŠTECKÁ, Bohumila. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.**

**ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Forenzní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-807-3802-134.**

**ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-802-4720-142.**

**VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007, 543 s. ISBN 978-80-7367-342-0.**

**ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.**

Vedoucí diplomové práce:

**doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**7. ledna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce:

**17. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 7. ledna 2015



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 6.5.2015

.....  


<sup>1)</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

<sup>2)</sup> Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Snahou této práce je z hlediska současných teoretických poznatků vytvoření celkového vhledu do problematiky týkající se náročných životních situací, ve kterých se jedinec může ocitnout v důsledku mimořádné události či spáchání trestného činu. Zabývá se rovněž otázkami prožívání a chování člověka v krizové situaci a procesem poškozování osobnosti trestným činem, v průběhu kterého se z jedince stává oběť. V další řadě je práce zaměřena na možnosti pomoci těmto obětem a to zejména prostřednictvím poskytování krizových intervencí ze strany Týmu krizové intervence činného při Krajském ředitelství policie Olomouckého kraje. Z praktického pohledu usiluje práce s využitím metod kvalitativního výzkumu prostřednictvím rozhovorů o podrobné přiblížení specifik a smyslu velmi náročné práce krizových interventů poskytujících prvotní péči obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Klíčová slova: krize, krizová intervence, oběť, trestný čin, mimořádná událost, viktimizace.

## **ABSTRACT**

The aim of this work is in terms of current theoretical knowledge creating an overall insight into the issues surrounding the difficult life situations in which the individual may find themselves due to an incident or crime. It also deals with issues of perception and human behavior in a crisis situation and the. Another series of work is focused on opportunities to help these victims, especially by providing crisis intervention by the Crisis Intervention Team active at the Regional Police Headquarters of the Olomouc region. From a practical perspective it seeks to work by using qualitative research methods about the demanding job crisis interventionists provide primary care to victims of crimes and incidents.

Keywords: crisis, crisis intervention, victim, crime or emergency, victimization.

Mé velké díky patří panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za odborné vedené mé závěrečné práce. Poděkování v nemalé míře rovněž náleží kpt. PhDr. Mgr. Martině Velikovské za cenné informace a pomoc při realizaci výzkumné části. V neposlední řadě bych ráda vyjádřila svou vděčnost svému příteli Petrovi za jeho dlouhodobě projevovanou trpělivost, která mi byla klíčovou oporou k dokončení této práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

*„Naše bezstarostná přesvědčení o zárukách štěstí, bezpečí a nezranitelnosti jsou iluzí,  
která trvá jen do doby, kdy se něco stane i nám.  
Iluze v přiměřené míře jsou životu prospěšné.“*

*Bohumila Baštecká (2005, str. 11)*

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A POJMŮM.....</b>	<b>13</b>
1.1 STAV ZKOUMÁNÍ TÉMATU V DOMÁCÍ, ZAHRANIČNÍ A CIZOJAZYČNÉ LITERATUŘE.....	14
1.2 VZTAH TÉMATU K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE .....	15
1.3 K ZÁKLADNÍM POJMŮM .....	18
1.3.1 Krize .....	19
1.3.2 Stres.....	24
1.3.3 Trauma .....	25
1.3.4 Krizová intervence .....	26
1.3.5 Oběť .....	29
1.3.6 Trestný čin.....	30
1.3.7 Mimořádná událost.....	30
1.3.8 Traumatizující událost.....	31
<b>2 OBĚTI TRESTNÝCH ČINŮ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....</b>	<b>33</b>
2.1 PSYCHOLOGIE OBĚTI.....	33
2.1.1 Viktimologie .....	34
2.1.2 Viktimizace .....	35
2.1.3 Typologie oběti.....	36
2.1.4 Dopad trestného činu či jiných negativních událostí na oběti a prožívání újmy.....	37
2.2 FORMY POMOCI OBĚTEM Z OBECNÉHO POHLEDU .....	39
2.2.1 Laická pomoc .....	39
2.2.2 Psychologická a následná psychologická pomoc .....	39
2.2.3 Sociální a právní pomoc.....	40
2.3 PODROBNĚJI K PROBLEMATICE KRIZOVÉ INTERVENCE.....	42
<b>3 MOŽNOSTI PÉČE O OBĚTI TRESTNÝCH ČINŮ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....</b>	<b>48</b>
3.1 TÝM KRIZOVÉ INTERVENCE POLICIE ČR.....	48
3.2 SPECIFIKA PRÁCE S OBĚTI PŘI ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ .....	52
3.2.1 Jednání s obětí - zásady .....	53
3.2.2 Práce s emocemi.....	54
3.3 SPECIFICKÉ ASPEKTY VYBRANÝCH KRIZOVÝCH INTERVENČÍ REALIZOVANÝCH I POLICIÍ ČR .....	57
3.3.1 Sdělení nepříjemné zprávy související s úmrtím blízké osoby .....	57
3.3.2 Sebevražda .....	60
3.3.3 Znásilnění .....	63
3.3.4 Domácí násilí .....	66



3.4	AKTUÁLNÍ APLIKACE V SOUVISLOSTI S MIMOŘÁDNOU UDÁLOSTÍ V UHERSKÉM BRODU .....	69
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>71</b>
<b>4</b>	<b>CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....</b>	<b>72</b>
4.1	CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	74
4.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	75
4.3	STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	76
4.4	VOLBA TYPU VÝZKUMU.....	77
4.5	VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	78
4.6	METODY SBĚRU DAT .....	79
4.7	ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU .....	80
<b>5</b>	<b>ANALÝZA A VLASTNÍ INTERPRETACE VÝZKUMU.....</b>	<b>81</b>
5.1	ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT .....	82
5.2	ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE DLE JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍ A SUBKATEGORIÍ.....	83
5.2.1	Příčina: Nečekaná událost .....	84
5.2.2	Jev: Zásah týmu krizové intervence .....	88
5.2.3	Kontext: Zátěž.....	92
5.2.4	Intervenující podmínky: Aspekty ovlivňující fungování týmu .....	94
5.2.5	Strategie jednání a interakce: Péče o oběti.....	99
5.2.6	Následek: Akceptace péče.....	104
5.3	PARADIGMATICKÝ MODEL .....	108
5.4	ANALYTICKÁ VERZE PŘÍBĚHU .....	110
5.5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PROVEDENÉHO VÝZKUMU .....	114
	<b>DISKUSE.....</b>	<b>119</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>121</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>123</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>130</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>131</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>132</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>133</b>

## ÚVOD

Každý z nás bude jistě souhlasit s tvrzením, že život člověka není složen pouze z těch příjemných zážitků a nejedná se o procházku růžovým sadem, přestože je to bezesporu přání každého jedince, kterému byla dána možnost pobývat na tomto světě. Nikdo bohužel není ušetřen ani těm stinným stránkám, které ovlivňují životní osudy jednotlivých členů naší společnosti a to bez rozdílu věku i pohlaví. Život bývá mnohdy nemilosrdný a často nás neušetří ani těch nejtragičtějších událostí, se kterými se člověk může v průběhu svého žití setkat. A to jak na vlastní kůži, tak zprostředkovaně či jako svědek. A nelze při tom zapomenout, že žijeme v době, kdy se doslova na každém kroku setkáváme s násilím, agresí a lidským zlem. Z tohoto důvodu bychom svou následující práci rádi poukázali na fakt, že se v naší společnosti vytvářejí skupiny lidí, kterým nejsou tragické osudy ostatních lhostejné a naopak každodenně vynakládají obrovské úsilí na to, aby alespoň částečně zmírnili utrpení těch, kteří se tváří v tvář setkali s nepřízní osudu. Máme na mysli členy týmů krizové intervence, které v současné době působí v rámci jednotlivých Krajských ředitelství Policie České republiky. Tito lidé se snaží poskytovat nezbytnou prvotní pomoc nejen obětem trestných činů nebo tragických událostí a dopravních nehod, ale rovněž i blízkým pozůstalým těch, kteří se nacházeli v tak složité životní situaci, kterou nezvládli řešit vlastními silami a uchýlili se až k suicidiálnímu jednání.

Naším záměrem v teoretické části práce je v první řadě definování základních pojmů týkajících se samotné krize, jejích příčin, typologií, průběhu krizových situací a v neposlední řadě bychom se v této části zabývali možnostmi řešení krizových situací. Další problematikou, na kterou se v teoretické části hodláme zaměřit, je charakteristika krizové intervence, její formy, průběh a etapy, vymezení právního rámce krizové intervence a charakteristika pracovníka krizové intervence. V poslední fázi teoretické části máme v úmyslu seznámit čtenáře se specifickou činností týmů krizové intervence, které působí při jednotlivých krajských ředitelstvích policie České republiky. Zaostrit hodláme především na činnost týmu krizové intervence působícího v rámci Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje, jeho samotný vznik, na legislativní ukotvení a vymezení činnosti v interních závazných pokynech policejního prezidenta, a v neposlední řadě vytvořit přehled o celkovém množství realizovaných krizových intervencí při konkrétních tragických událostech a trestných činech včetně jejich sumarizace za dobu jeho působení, tedy od roku 2011.

V praktické části naší práce se hodláme zaměřit na cílovou skupinu jedinců, kteří jsou členy týmu krizové intervence, který působí při Krajském ředitelství Policie Olomouckého kraje. Cílem výzkumné části je zjistit, jaká jsou specifika péče o oběti poskytované krizovými interventy, jakým způsobem jsou k této činnosti motivováni, jaké je jejich vnímání smyslu péče o oběti ze strany policie ČR a jakým způsobem může celková činnost týmu ovlivnit kvalitu péče o oběť. Vzhledem k tomu, že tato problematika je dle našeho soudu natolik specifická a složitá, bude nejvhodnější zkoumat ji s využitím kvalitativního přístupu k výzkumu. Abychom získali veškeré potřebné informace a mohli tak přispět nejen podrobným vhledem, ale rovněž novými skutečnostmi do oblasti krizové intervence, zvolili jsme jako metodu získávání dat polostrukturované rozhovory s krizovými interventy, přestože naším prvotním úmyslem bylo vypracování několika reprezentativních záměrně vybraných případových studií, které by reprezentovaly veškeré atributy a okolnosti praktické činnosti krizových interventů. K odklonění se od původního záměru - zpracování případových studií - bylo přistoupeno rovněž z toho důvodu, že se výzkumnou částí hodláme zaměřit především na hlubší pochopení smyslu práce pro krizové interventy a v neposlední řadě pochopení veškerých specifík jejich nepochybně náročné práce.

Téma následující práce bylo zvoleno vzhledem k vysoké pracovní angažovanosti a rozsáhlému zájmu a vzhledu do popisované problematiky. Rovněž jsme zastánci názoru, že každý jedinec, který se dostane do nepříznivé životní situace s velmi tíživými dopady na jeho psychiku, potřebuje pomoc. V činnosti členů jednotlivých týmů krizové intervence tudíž spatřujeme obrovský přínos a smysl, neboť jsou to právě oni, kdo jako jedni z prvních přicházejí do interakcí s oběťmi tragických životních událostí mnohdy již na samotném místě činu. A je také důležité, aby na tento kontakt byli maximálně odborně připraveni a vyškolení, neboť i pro ně tato práce bezesporu představuje silnou psychickou zátěž. Svoji práci bychom také rádi utvořili celkový obraz toho, jak tým krizové intervence funguje. Svou prací se pokusíme též zjistit, zda jeho činnost vnímají samotní členové skutečně jako přínos pro ty, komu se takové pomoci dostalo, což může posloužit i jako zpětná vazba, která by mohla vést k případnému zkvalitnění, korekcím či inovacím v průběhu budoucí praxe krizových týmů.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A POJMŮM

Úvodní kapitola této práce je zaměřena na provedení rešerše dostupné literatury, která se věnuje nejen problematice krizí, jejich příčin, průběhu a typologie, ale rovněž psychologii oběti, tedy jedince, u něhož v důsledku spáchání trestného činu dochází k poškození neboli k viktimizaci a v neposlední řadě k problematice krizové intervence, která v těchto případech dle našeho názoru hraje nesmírně důležitou úlohu. Rovněž jsme se zaměřili na terminologické vymezení klíčových pojmů, se kterými budeme průběžně pracovat. Naší snahou bylo také vyjádřit souvislosti a vztah mezi problematikou krizových situací a sociální pedagogikou, neboť se domníváme, že pomoc druhému člověku, který se ocitl v krizi, má v sociální pedagogice zcela nepochybně své místo.

Nemůžeme totiž pominout fakt, že podle Špatenkové (2011, s. 11) se velmi často při styku s jedincem, který se ocitl v krizi, dostáváme do situace, kdy si nejsme jisti, jak s takovým člověkem vůbec mluvit, jak se máme chovat, abychom nezpůsobili nějakou nepatřičnost. Nakonec dojde k tomu, že vlastně neuděláme raději vůbec nic, abychom takříkajíc nešlápli vedle.

Ztotožňujeme se také se skutečností, že podle Hunyadiové (2012, s. 5), je nástrojem pomoci při realizaci sociální práce rozhodování prostřednictvím vědomostí, využívaných metod, rozumu a srdce sociálního pracovníka, kterou vidí jako součást existence člověka. Člověk se totiž stává mnohem více zranitelný, pokud má více nevyřešených krizí, čímž se také snižuje schopnost vyřešit nově vznikající krize. Odolnějšími a silnějšími se naopak stávají ti lidé, kteří se učí novým schopnostem své krize řešit, neboť tyto znalosti si uchovávají a mohou je využít při řešení nových situací.

Souhlasíme rovněž s Bašteckou (2005, s. 10-11), že rány osudu mohou dopadat každý den. Může potratit naše sousedka, kamarád se zabije při autohavárii a jeho ženě z důvodu pití alkoholu odebrali děti, syn našich známých spáchal sebevraždu či manžel spolupracovnice sexuálně zneužíval jejich dceru. Některé tyto rány jsou označovány jako neštěstí a toto může potkat kohokoliv a jakkoliv. Pomoc druhým lidem pomáhá, neboť každý dobře ví, co potřebuje a za pomoci jiných může zvládnout kdeco.

## 1.1 Stav zkoumání tématu v domácí, zahraniční a cizojazyčné literatuře

V této části je zpracován stručný přehled o problematice krize, krizové intervence a viktimologie prostřednictvím dostupných publikací od autorů, kteří se tímto tématem zabývají a to jak v naší republice, tak mimo ni.

Tématem krize, které zmiňujeme v úvodní části naší práce, se zabývá množství autorů. Uvedme alespoň některé publikace, z nichž byla čerpána teoretická fakta. Zejména se jedná o publikaci PhDr. Naděždy Špatenkové Ph.D. a kolektivu autorů „**Krize, psychologický a sociologický fenomén**“, ve které jsou velmi srozumitelně objasněna teoretická východiska krize i krizové intervence. Je zde vysvětlen problém krize nejen u jedince, ale rovněž rodiny a společnosti. V publikaci jsou popsány precipitory, projevy i důsledky krize v nejrůznějších obdobích života. Ze zahraničních autorů, kteří se zabývají nejen krizemi, ale i krizovou intervencí, bychom jmenovali švýcarskou autorku Prof. Dr. Phil. Verenu Kastovou. V publikaci „**Krize a tvořivý přístup k ní**“ se zabývá otázkami typických životních situací, které mohou vyvolat krizi, průběhem krize, kdy vše je prezentováno i praktickými příklady. Rovněž jsou zde vymezeny možnosti krizové intervence a její praktická realizace.

Z autorů a publikací, které věnují svoji pozornost oblasti krizové intervence, bychom uvedli PhDr. Danielu Vodáčkovou a kolektiv autorů s knihou „**Krizová intervence**“. Jedná se v podstatě o učebnici, na které spolupracoval tým odborníků, jež charakterizuje prostřednictvím společných i specifických znaků nejrůznější situace, ve kterých lidé hledají krizovou pomoc a jsou zde popsány jednotlivé alternativy. Rovněž zde lze nalézt přehled o pracovištích krizové intervence nejen u nás, ale i v zahraničí. Je zde také zprostředkován podrobný přehled k teoretickým východiskům i formám poskytování krizové intervence a to i při vzniku katastrofy. Dále bychom zmínili i publikaci Naděždy Špatenkové Ph.D. a kolektivu autorů „**Krizová intervence pro praxi**“, ve kterém jsou popsány jednotlivé kroky, kterými prochází poskytování krizové intervence a provázení klienta jeho krizí krok za krokem.

Z cizojazyčné literatury uvádíme publikaci „**Crisis intervention handbook: assessment, treatment, and research**“ amerického autora Alberta R. Robertse věnujícího se mimo jiné sociální práci, ve které se zabývá problematikou krizových situací a následné krizové intervence. Tato publikace je vytvořena jako příručka sloužící k přípravě poskytovatelů

pomoci v krizi, která napomůže k posouzení závažnosti aktuálního krizového stavu a poskytnutí odpovídající včasné intervence. Publikace vznikla rovněž jako reakce na miliony krizových situací, ke kterým každoročně dochází, v důsledku čehož se projevil obrovský zájem o poskytování krizových intervencí ze strany zásahových týmů.

Problematikou krizové intervence se zabývá rovněž slovenská autorka publikace „*Krizová intervencia v pomáhajúcich profesiách*“ PhDr. Stanislava Hunyadiová, PhD., kde shrnuje základní poznatky související s krizí, její teorií a vývojem, rovněž jsou zde uvedeny praktické poznatky z oblasti sociální práce a řešení konkrétních situací v krizové intervenci.

Velmi významnou autorkou v České republice, která se zabývá problematikou psychologie oběti, je bezesporu doc. PhDr. Ludmila Čírtková, CSc., která spolupracuje rovněž s Policií ČR a rovněž se prakticky věnuje pomoci obětem trestných činů i v rámci občanského sdružení Bílý kruh bezpečí. Pro účely této práce bylo čerpáno z její nenovější publikace „*Viktimologie pro forenzní praxi*“, která shrnuje praktické poznatky z oblasti současné viktimologie, kterými má autorka v úmyslu rozšířit povědomí o tom, jaké emoce provázejí oběti trestných činů, čímž se pokouší přispět k jejich pochopení, konkrétně způsobům chování osob poškozených zločinem. Dalšími stěžejními publikacemi autorky, jejichž poznatky z oblasti viktimologie byly využity k tvorbě práce, můžeme jmenovat knihy „*Policejní psychologie*“ či „*Forenzní psychologie*“.

Vzhledem k tomu, že problematika oběti a viktimologie souvisí i s kriminologií, rádi bychom v této souvislosti zmínili i publikaci autorů Prof. JUDr. Oty Novotného CSc., Doc. JUDr. Jana Zapletala Csc. a kolektivu autorů „*Kriminologie*“, ve které je jedna z kapitol věnována rovněž oběti trestného činu z pohledu viktimologie.

## 1.2 Vztah tématu k sociální pedagogice

Sociální pedagogika je podle Bakošové (2008, str. 5) jedna z mnohých teoretických disciplín, které mají pomáhající charakter. V průběhu studia sociální pedagogiky jsme se měli možnost seznámit s četnými směry a vývojem názorů na sociální pedagogiku, která se v České republice a rovněž na Slovensku začala rozvíjet především po listopadových událostech v roce 1989.

Podle Bakošové (1994, s. 10) je sociální pedagogika *hraniční vědní disciplína mezi pedagogikou a sociologií, která patří do soustavy pedagogických věd. Zkoumá vztahy mezi sociálním prostředím a výchovou, formy sociální pomoci a péče o děti, mládež a dospělé, tedy člověka v sociálním prostředí*. Hlavní role sociální pedagogiky je tímto spatřována v hledání nejrůznějších způsobů optimální pomoci člověku na jeho cestě životem v rozličných prostředích, s čímž souvisí také vytváření podnětného výchovného prostředí a snižování nedostatků.

Existuje celá řada autorů, kteří se zabývají sociální pedagogikou a vymezením jejího předmětu. Podle Krause (2008, s. 46) většina z nich vychází z pojetí širšího, které se týká každodenního života člověka a jeho zvládání jednotlivých situací, přičemž nebere v úvahu věk. Pozornost je v tomto případě zaměřena na ochranu jedinců před negativními faktory a rovněž na vytváření přijatelných změn sociálního prostředí za účelem souladu jedincových potřeb a zájmů se zájmy společnosti.

Vzhledem ke zpracovávanému tématu týkajícímu se péči o oběti a krizové intervenci, která dle našeho mínění představuje jistou formu pomoci s nemalým významem jedinci, který se ocitá v krizi, je nám velmi blízký názor a vnímání sociální pedagogiky jako životní pomoci.

Při tvorbě cílů sociální pedagogiky jako životní pomoci a hledání jejího modelu byly analyzovány otázky týkající se pojmu pomoci. Výsledkem tohoto bylo zjištění, že každý člověk se na své životní dráze alespoň v jednom případě ocitne v situaci, kdy potřebuje pomoci, ať se už jedná o dítě, dospělého člověka či seniora, jednotlivce nebo skupinu. Takové situace vyžadující pomoc druhého mohou být mimo jiné například životní situace, kdy nefungují rodina či škola nebo situace, kdy je nutné pomoci ohroženému jedinci. V každém případě je však při poskytování pomoci kladen důraz na příjemce pomoci v tom, že za svůj život si odpovídáme každý sám. (Bakošová, 2008, s. 56-58)

Jak již bylo zmíněno, naše práce se týká především pomoci jedincům, kteří se ve svém životě ocitají ve specifické životní situaci.

Podle Krause a Poláčkové (2001, s. 143-145) se v jednotlivých situacích odvíjí celý život. Všechny situace, kterými člověk prochází a prožívá je, spolu vzájemně souvisí, neodehrávají se izolovaně od jiných, tvoří nedílnou komponentu celé dynamiky života. Mnohdy se však setkáváme i se situacemi, které jsou z pohledu psychologie popisovány



jako stresující, frustrační a konfliktní a nelze v nich standardními způsoby dosáhnout požadovaného cíle. Takové situace jsou označovány jako náročné. Kromě těchto běžných či náročných se ovšem můžeme dostat i do situací, které mohou být svou podobou vysloveně krizové mající sociálně-pedagogický kontext.

A právě takovou situací je podle Jedličky a Koti (in Kraus a Poláčková, 2001, s. 149) situace, k jejímuž vyostření došlo v krátkém časovém intervalu a jedinec nedokáže překonat vnitřní a vnější zátěž vlastním obranným způsobem.

Za účelem řešení krizových situací existují nejrůznější techniky od obranných až po útočné. Na rozdíl od náročných situací, kde je jedinec schopen některé techniky využít sám, v krizové situaci musí být jedinec obdobnými technikami řízen, musejí být navozeny, neboť jedinec není sám schopen jejich využití. V těchto případech je rovněž vhodné působení sociálního pedagoga, který výchovným způsobem pomáhá zvládnout další vývoj života. Je při tom nutné, aby byl klient při řešení krizové situace aktivní, aby byl aktivizován ke spolupráci a dostalo se mu pomoci ke svépomoci. (Kraus a Poláčková, 2001, s. 150)

Bohatá životní praxe nás opravňuje ke konstatování, že lidé se dostávají v průběhu života do nejrůznějších životně nepříznivých situací. V naší práci jsme se zaměřili na situace, se kterými přicházejí v kontakt v průběhu výkonu služby nejen policisté, ale i další členové Integrovaného záchranného systému. Pozornost je věnována lidem, kteří se stali oběťmi trestných činů a dalších mimořádných událostí, mezi které lze zařadit i živelné pohromy či tragické nehody a hromadná neštěstí. Na místo, kde ke vzniku těchto událostí dojde, obvykle jako první přijíždějí policisté, kteří vstupují do přímé a prvotní interakce s obětí. Z tohoto usuzujeme, že tito lidé by měli mít alespoň v minimální míře představu o tom, co člověk v krizové situaci prožívá, jak se u něj může krize projevit a jaké mohou nastat emoční reakce.

Jednoznačně souhlasíme rovněž s míněním Krause a Poláčkové (2001, s. 149) o subjektivitě vnímání krizových situací, která je podmíněna resiliencí a vnitřní silou každého individua.

Tito lidé, kteří jako jedni z prvních komunikují s oběťmi, by měli z našeho pohledu zvládnout krizovou situaci postiženým osobám poskytnout prvotní pomoc svým empatickým chováním, aktivním nasloucháním a psychickou podporou. Jinak řečeno by se

v ideálním případě měli vžít do role pomyslného vychovatele, který nasměruje oběť k prvním vlastním aktivním krokům vedoucím k zvládnutí její nelehké situace.

Aktuálně je obdobná forma péče o oběti skutečně poskytována a to v podobě psychosociální pomoci ze strany týmů krizové intervence působících v jednotlivých krajích naší republiky. Tyto týmy se začaly v rámci Policie České republiky (dále jen Policie ČR) vytvářet v průběhu roku 2011 a z naší strany je v tomto faktu spatřován obrovský přínos a pokrok, který vnímáme jako důležitý a nezbytný prvek v dalším životním směřování jedince, který byl nucen čelit nepříznivému životnímu stadiu v souvislosti s trestným činem či jinou tragickou událostí.

Krizovou intervencí je podle Navrátila (2001, s. 113) možno chápat jeden z postupů při realizaci sociální práce, kterému je kladen velký význam. Poskytnutou krizovou intervencí ze strany sociálního pracovníka je možno zasáhnout do životní situace klienta, která představuje hrozbu pro jeho přežití.

V průběhu služební praxe u Policie ČR se setkáváme s velmi složitými situacemi způsobenými trestnou činností, do které se její oběti dostávají, ale i do náročných a neplánovaných situací. A právě tyto dle nás vysoce zátěžové situace vyžadují co možná nejrychlejší intervenování ze strany krizového intervenanta. Vyjmenujme z praxe alespoň některé z těchto případů. Jedná se velmi často o ženy, na kterých bylo páčáno domácí násilí, a byly týrány ze strany blízké osoby – manžela či druha, oběti znásilnění, při němž byla oběť ze strany agresora sexuálně ponižována, vydírána a bylo jí vyhrožováno zabitím. Rovněž se jedná o velmi stresující krizovou situaci, do které se dostává pozůstalá rodina, ve které došlo k náhlému úmrtí jednoho z jejich členů v kojeneckém období.

Nezbývá nám tedy než souhlasit s Bašteckou (2005, s. 11), že prožívané neštěstí má vliv na vztahy v rodině, postavení ve společnosti, na zdravotní i finanční stránku, přesto však poznamenání změnami a někdy i posílení neštěstí přežíváme.

### **1.3 K základním pojmům**

V této části naší práce bychom rádi upřesnili a shrnuli význam některých termínů, které v první řadě úzce souvisejí se zpracovávaným tématem a průběžně se objevují v celém textu. Tímto se tak hodláme vyhnout případným nepřesným či dokonce chybným interpretacím jednotlivých pojmů, se kterými bude dále pracováno. Podrobněji se budeme

zabývat problematikou krize, vzhledem k tomu, že celá práce velmi úzce souvisí s krizemi, do kterých se člověk ve svém životě může dostat a rovněž problematikou krizové intervence, která je neodmyslitelnou součástí pomoci těmto lidem.

### 1.3.1 Krize

Jedlička (2004, s. 163-164) uvádí, že samotný pojem krize má zajímavou historii a z hlediska sociálně pedagogické teorie může být přínosné zjistit, jak tomuto slovu lidé v různých dobách rozuměli. Jedná se původem o řecký výraz KRISIS, který v souhrnu u antických Řeků znamenal útrpné čekání na určité rozhodnutí, které již mělo před nějakou dobou padnout, ale dosud nepadlo. Krizovou životní situaci charakterizuje jako *v krátkém čase vyostřenou situaci, kterou již není jedinec schopen sám překonat a pomocí vlastní strategie zvládnout vnitřní či vnější zátěž.*

Vzniká jako důsledek změn v sociální či osobnostní oblasti a její vnímání bývá velmi subjektivní záležitostí, přičemž záleží na vnitřní odolnosti každého člověka (Kraus, Poláčková, 2001, s. 149)

Krize podle Vodáčkové (2012, str. 27-28) označuje *určitou část kontinua lidského bytí.* Jedná se o situace, které jsou pro jedince subjektivně ohrožující a disponují velkým dynamickým nábojem a změnovým potenciálem. Bez krize bychom nebyli schopni dosáhnout zrání ani životního posunu.

Kastová (2000, s. 15) spatřuje v pojmu krize situaci, ve které vystupuje zatěžující nerovnováha mezi subjektivně vnímaným problémem na jedné straně a zvládacími možnostmi na straně druhé. Jedinec pociťuje ohrožení své schopnosti k utváření dalšího života a také své identity. Na tuto situaci jedinec reaguje převážně ochromující úzkostí. Přetrvávající problém může vést ke zvyšování intenzity úzkosti, která ovládne celou osobnost, což může vést až k panice. *Krize prožíváme jako naléhavé, neodkladné situace. Člověk, který je zcela uvězněn v krizi, se cítí pohlcen panickým strachem, nevidí už žádné východisko, je svým problémem mimořádně omezen. Připadá si naprosto bezmocný, má dojem, že se už nic nedá změnit, přinejmenším ne k lepšímu.*

Podle Špatenkové (2004, s. 15) se jedná o záležitost, která se vztahuje na jedince a z laického pohledu je termín používán převážně pro negativní situace. Dle současných psychologických koncepcí jde o *přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení.*

Krize je komplexní jev, který zasahuje naši činnost ve všech základních rovinách (Eis, 1994, s. 32).

Lze ji chápat také jako šanci na změnu a vývoj, jako předstupeň vývoje, nabízí možnost nového pohledu na sebe sama, je impulsem pro tvořivost, pro nové alternativy chování (Navrátil, 2001, s. 115).

Dle výkladu Robertse (2000, s. 7) může být krize definována jako období psychické nerovnováhy, vzniklé v důsledku zkušenosti s nebezpečnou událostí nebo období stavu, který představuje významný problém, který nelze vyřešit pomocí známých zvládacích strategií.

France (2007, s. 3-4) uvádí následujících pět zásadních charakteristik krize:

- Krize jsou urychlovány specifickými událostmi, které již člověk nezvládne vyřešit obvyklým způsobem.
- Krize je normální v tom smyslu, že se člověk cítí být v určité době přemožený.
- Krize jsou individuální, pro jedince jsou více zásadní vlastní interpretace a vnímání okolností než objektivita.
- Krize je vyřešena v krátkém časovém úseku nějakým způsobem.
- Řešení krize může být adaptivní, tedy vzorové pro vývoj nových dovedností v řešení problému nebo maladaptivní, což je dáno mírou obranyschopnosti či dezorganizace.

Domníváme se tedy, že pojmem krize lze označit veškeré situace, které nějakým způsobem vybočují z normy a jsou doprovázené silným emocionálním prožíváním většinou negativního charakteru. Jedinec se s touto situací již není schopen sám utkat a nastává potřeba pomoci ze strany dalšího jedince.

### Příčiny krize

Thom (cit. podle Špatenkové, 2004, s. 19) dělí příčiny krize následovně.

- **Vnitřní** - tyto příčiny vyvolají krizový stav v důsledku neschopnosti adaptovat se na vývojové změny, do vnitřních příčin náleží rovněž jev, který je označován řeckým slovem **hybrid**, jedná se o použití ne zcela vhodně zvoleného náhradního mechanismu, jehož selhání je příčinou krize.

- **Vnější** - mezi vnější příčiny řadí **ztrátu objektu** (např. opuštění, krach vztahu, potrat atd.), **volbu** (volba mezi dvěma stejnými kvalitami) či jakoukoliv **změnu** vnějších podmínek (např. narušení zdravotního stavu či rodinného prostředí).

Je nemožné vytvořit celistvý seznam událostí, které mohou zapříčinit krizi, neboť se jedná o naprosto subjektivní stav, ve kterém jedinec vnímá odlišným způsobem svůj vnitřní svět i okolí, lidé, události i věci mají pro každého jedince zcela odlišný význam. Krize nastává v okamžiku, kdy člověk situaci označí jako velmi nebezpečnou a je pro něj nemožné najít způsob vyrovnat se s ní. *Krizí je taková situace, kterou klient za krizi považuje.* (Špatenková, 2004, s. 21)

V souvislosti s příčinami krize uvádí Vodáčková (2012, s. 32-33) tabulku životních událostí, jejíž autory jsou Holmes a Rahe, která představuje sumář urychlovačů krize, a může být pro nás podkladem pro odhad, do jaké míry je jedinec v určitém časovém úseku zatížen a ohrožen. Pro ilustraci uvádíme prvních deset událostí s adekvátními počty bodů. Autoři uvádějí, že hraniční hodnota součtu všech dosažených bodů v posledním roce je suma 250 bodů, což je suma znamenající pro organismus člověka takovou míru zátěže, která se ocitá na hranici jeho vlastních rezerv.

Tabulka č. 1 - Tabulka životních událostí (Vodáčková, 2012, s. 33)

<b>Událost</b>	<b>Body</b>
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45

### Typologie krizí

Jak uvádí Hunyadiová (2012, s. 17), je nutné, aby sociální pracovník rozpoznal různé druhy krizí, které mohou vstoupit do života, od vývojových, situačních až po psychospirituální.

Podle Špatenkové (2004, s. 23) lze krize členit dle různých kritérií. Různí autoři preferují odlišné typologie. Krize je možné vymezit jako:

- **Vývojové** čili celkové – jedná se o krize pramenící z očekávaných životních změn, neoddělitelně náleží k životu, dají se předpokládat a očekávat, týkají se nás všech, jsou spojené se změnami rolí a úkolů. Zahrnují např. odchod do důchodu či ukončení školy a další.
- **Situační** či také epizodické nebo traumatické – příčinami jsou většinou neočekávané vnější epizody, jako traumatické jsou označovány v případě, že jsou vyvolány intenzivním působením stresorů a ohrožují tím identitu a integritu jedince, jeho bezpečí, zdraví i život. Do této skupiny řadíme např. smrt blízkého člověka, ztrátu zaměstnání atd.
- **Kumulované** či také chronické krize způsobují maladaptivní způsoby jejich řešení, rovněž k těmto dochází v případě krizí traumatických zastavených ve fázi emoční reakce.

Vodáčková (2012, str. 34-38) uvádí klasifikaci krizí vytvořenou Baldwinem, která je rozšířena o další tři skupiny na základě stupňování závažnosti, je tvořena celkem šesti třídami. Posunem z první do šesté třídy se závažnost krize zvyšuje, přičemž zdroj stresu zaznamenává přesun od vnějšího k vnitřnímu.

- Situační krize.
- Tranzitorní krize (v důsledku očekávaných životních změn).
- Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru.
- Krize zrání (vývojové).
- Krize v kontextu psychopatologie.
- Neodkladné krizové stavy.

### Průběh krize

Člověk se v průběhu svého života setkává s nejrůznějšími událostmi, které mohou znamenat precipitor krize, která je však čistě subjektivní záležitostí. Někteří lidé teprve zpětně zjišťují, že se jejich život změnil v důsledku náročné životní zkoušky, kterou zvládli relativně bez potíží. Vyrovnávání se s krizovou situací může probíhat v těchto několika po sobě jdoucích fázích:

- Šok.
- Popírání.
- Hněv a agrese.
- Deprese.
- Akceptace. (Špatenková, 2004, s. 33)

Caplan popsal čtyři jednotlivé krizové fáze takto:

- Jedinec začíná v první fázi vnímat ohrožení, důsledkem čehož je pocit úzkosti a začíná aktivovat obranné mechanismy.
- Druhá fáze nastupuje v důsledku neúčinnosti zvládacích mechanismů, přičemž nastává zmatek, jedinec nad vzniklou situací ztrácí kontrolu, zkouší navrátit rovnováhu náhodným způsobem, pokud se nedaří redukovat úzkost a situaci se nedaří řešit, nastává další fáze.
- V této fázi jedinec usiluje o konfrontaci krize, snaží se situaci vrátit do doby před krizí, za pomoci v minulosti úspěšných vyrovnávacích mechanismů, novými způsoby řešení či rozhodnutími. Pokud s touto taktikou neuspěje, dojde k prohloubení krize. Jedinec je v této fázi nejlépe schopen přijmout pomoc.
- Ve čtvrté fázi dochází k vážné psychické dezorganizaci, při které se může úzkost vystupňovat až k panice, což způsobuje kognitivní, psychologické a emocionální změny. Je tedy nutný odborný zásah představující nejproduktivnější opatření. (Caplan, cit. podle Lucká in Matoušek, 2008, s. 126)

### Chování člověka v krizi

Člověk, který se ocitne v krizi, usiluje nejprve o to, zvládnout tuto nastalou situaci svépomocí a to nejrůznějšími strategiemi, které intuitivně využívá. Jedná se např. o následující:

- Spánek (zaspat krizi), uchýlení se do postele.
- Přitulit se např. k partnerovi, matce.
- Potřeba svěřit se, být vyslyšen, utěšen.
- Potřeba vynadávat se, vykřičet, vyplakat.
- Lhaní, překrucování reality.
- Uzavření se do vlastní reality a potřeba si vše rozmyslet.
- Vybíjení energie prací či sportem bez konkrétního cíle.
- Modlitba.
- Uchýlení se k fantazii nebo umění.
- Různé excesy např. opíjení se. (Vágnerová, 2004, s. 53)

### **1.3.2 Stres**

*Z psychologického hlediska lze stres chápat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení. Jedná se o pojetí širší než z pohledu biomedicíny. Nemusí se jednat vždy o stres v negativním významu. Podle Atkinsonové a kolektivu (1995) jsou charakterizovány jednotlivé znaky stresových situací takto:*

- Pocit nemožnosti ovlivnit situaci.
- Pocit nemožnosti předvídat vznik stresové situace.
- Pocit nemožnosti zvládnutí situace.
- Nepříjemné okolnosti vyvíjející tlak a vyžadující velké množství změn. (Atkinsonová a kolektiv, cit. podle Vágnerová, 2004, s. 50)



Křivohlavý (1994, s. 10) definuje souhrnně pojem stres jako *vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*

Zaujala nás rovněž definice autora L. S. Lazaruse, který je v dané oblasti jedním z nejznámějších a definuje stres jako *ohrožení organismu v důsledku nadměrných požadavků na fyziologické a psychické adaptační rezervy.* (Vizinová, Preiss, 1999, s. 16)

Termín stres se užívá za účelem označení rozličných předmětů odporu či nepříjemných situací, na něž je subjektivně reagováno z hlediska fyziologického a behaviorálního, jeho součástí jsou rovněž okolnosti, které zprostředkovávají kontakt jedince se zátěží, lze chápat rovněž jako systém všech uvedených možností. Každý rušivý či škodlivý podnět, který je příčinou vzniku stresové reakce, je označován jako stresor. Každý střet s vnějším prostředím, v důsledku kterého dochází ke změně stávajícího stylu života, což zahrnuje např. změny návyků, zahájení nebo ukončení studia, změny či selhání v zaměstnání, narození či úmrtí v rodině, jsou označovány jako stresové životní události. (Smolík, 1996, s. 268)

### 1.3.3 Trauma

Za trauma lze považovat reakci na situaci, k níž došlo na základě události, která se nachází za hranicí běžné lidské zkušenosti. Charakter takové situace je schopen téměř v každém jedinci vyvolat silný pocit tísně. (Baštecká a Goldmann, cit. podle Špatenkové, 2004, s. 18)

Pojem psychické trauma je možno definovat jako *náhle vzniklou situaci, která má pro jedince výrazně negativní význam, vede k určitému poškození nebo ztrátě.* Trauma se většinou vyznačuje obtížemi v oblasti emocionální. Člověk, který je traumatizován, přichází o pocit bezpečí a jistoty, pociťuje úzkost, jenž vyjadřuje obavy související s budoucností nebo také smutek vyjadřující truchlení v důsledku ztráty něčeho podstatného. Trauma též může mít vliv na uvažování postiženého člověka, na jeho citové prožitky, což může být příčinou změn v jeho chování. Chování je poté zaměřeno na únik před traumatem nebo může mít agresivní a útočný charakter. Člověk může být traumatizován jednorázově či opakovaně, celková změna životní situace může být zdrojem stresu a následné poruchy označované jako posttraumatická stresová porucha. (Vágnerová, 2004, s. 52)

Vznik psychického traumatu je podmíněn působením jednoho extrémně stresujícího zážitku či stresové situace působící dlouhodoběji a mají následující charakteristiky:

- Vnější příčina.
- Extrémně děsivá příčina.
- Je bezprostřední hrozbou pro tělesnou integritu a život.
- Pocit bezmocnosti.

Podstatou psychického traumatu je fakt, že dochází k poškození psychických a biologických obranných mechanismů člověka v důsledku působení vnějších činitelů. (Vizinová, Preiss, 1999, s. 17)

#### 1.3.4 Krizová intervence

Pod pojmem krizová intervence je možné si představit zásah v krizi, lze ji chápat v užším a širším slova smyslu. V užším smyslu se jedná o techniky a strategie, v širším smyslu znamená metodu, kterou lze uspořádat postupy s cílem vyřešení aktuální situace a obnovit lidské síly. (Baštecké, 2005, s. 163)

Krizová intervence představuje specializovanou pomoc pro jedince, kteří se ocitli v krizi. Do krizové pomoci lze řadit nejrůznější formy pomoci, jež se zabývají úkolem navrácení psychické rovnováhy narušené v důsledku kritické životní události. Zejména zahrnuje pomoc psychologickou, lékařskou, sociální a právní. (Špatenková, 2011, str. 13-14)

Jedná o velmi významný postup v rámci sociální práce, který využívají sociální pracovníci při intervenování do životní situace klienta, která ohrožuje jeho přežití. (Navrátila, 2001, s. 113)

*Jde o odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek. (Vodáčková, 2012, str. 60)*

Krizová intervence je činnost prakticky zaměřená a má své specifické znaky:

- Okamžitá pomoc (pomoc poskytnutá co nejrychleji).
- Redukce ohrožení (emocionální podpora, pocit bezpečí, materiální pomoc - přístřeší, jídlo atd.).
- Koncentrace na problém „*tady a teď*“ (zaměření pozornosti na aktuální problém a situaci).
- Časové ohraničení (setkání do 6-10 jedenkrát týdně).
- Intenzivní kontakt krizového intervenanta s klientem (vysoká četnost kontaktů i denně).
- Strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup krizového intervenanta (trpělivé empatické naslouchání, ale i direktivní zásah v situaci ohrožení zdraví nebo života).
- Individuální přístup ke klientovi (krize má vždy subjektivní charakter, různí jedinci reagují na rozličné krize různým způsobem).

Uvádíme rovněž nejčastější aktivity, které v praxi tvoří krizovou intervenci. Jedná se o poskytnutí bezpečí, emocionální oporu, usnadnění komunikace, podpora při uvolňování emocí, vedení klienta k vyřešení krize pomocí vlastních zdrojů, dodávání naděje, redukování snahy klienta o zkreslení a odmítání reality, identifikování klíčového problému, který je nezbytný vyřešit, identifikace skryté zakázky, vyhodnocení obranných strategií u klienta, použití neefektivnějších adaptačních mechanismů a minimalizace neefektivních, zařazení v úvahu přicházejících způsobů pomoci a vytvoření jejího plánu. (Špatenková 2011, s. 14-16)

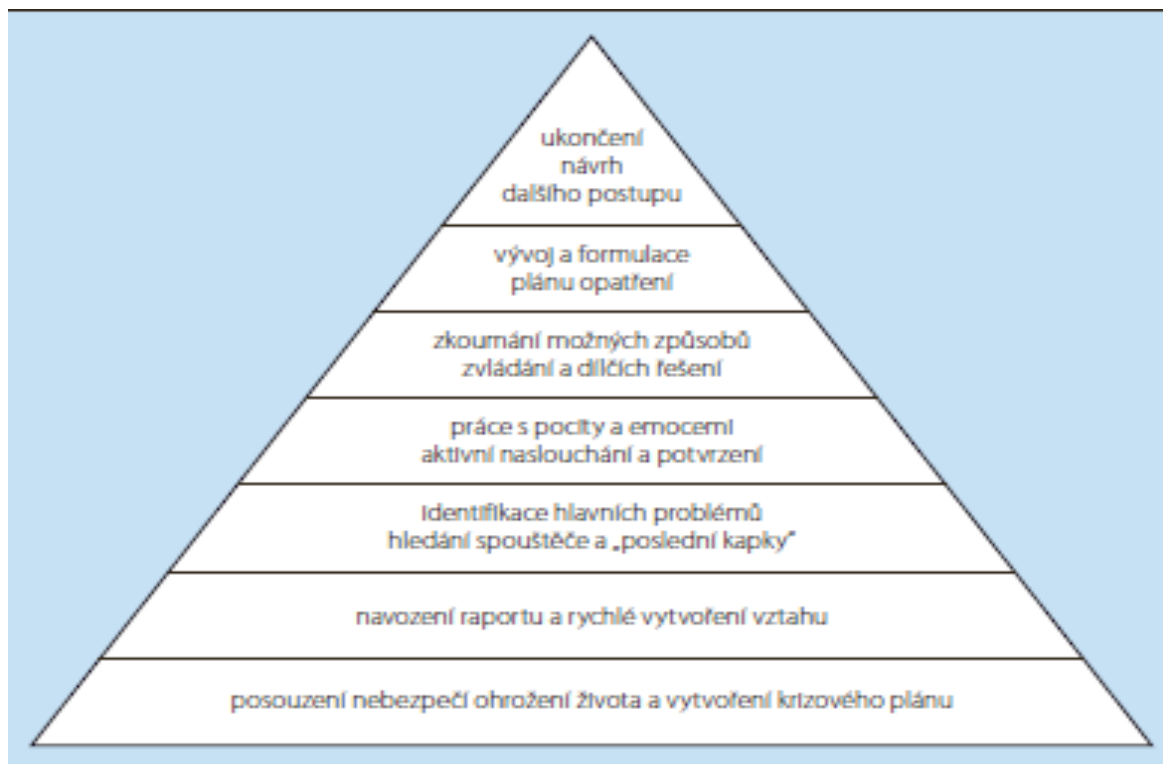
K principům krizové intervence náleží skutečnost, že by se mělo jednat o **okamžitou** pomoc, při které by měl být klient ošetřen okamžitě. Jakýkoliv odklad pomoci může být příčinou prohloubení pocitu bezmoci a může mít za následek autoagresivní reakce. Mělo by se jednat o pomoc **snadno dosažitelnou** a to i s pomocí budování krizových center či linek důvěry a jejich zviditelnění. Klient by měl navázat kontakt s odborníkem a s ním dále řešit vzniklý problém, mělo by se tedy jednat o **kontinuální** péči. Rovněž je důležité **definování minimálních cílů** v průběhu péče. Dalším důležitým úkolem pro pomáhajícího je **prevence zhoršení stavu**. Samotná péče by měla brát v úvahu také **kontext vztahů klienta** jednak v rodině, v přátelské společnosti či v zaměstnání. Charakter pomoci by měl

být jak **aktivní**, tak **v případě nutnosti také direktivní**. Velmi vhodným řešením by pro klienta bylo poskytnout mu pomoc v co nejméně omezujícím prostředí tak, aby mohlo být reagováno na přání klienta. (Lucká in Matoušek, 2008, s. 130-132)

Podle Robertse (2000, s. 6-7) může krizová intervence představovat výzvu, příležitost a zlom v rámci života jedince. Rovněž může snížit bezprostřední nebezpečí, pocit strachu, stejně tak je schopná poskytnout podporu, naději a alternativní způsoby zvládnání a růstu.

Albert R. Roberts (2000, s. 16) uvádí následující sedmistupňový model krizové intervence.

Obrázek č. 1 – Sedmistupňový model krizové intervence podle Robertse (2000, s. 16)



Hlavní zásadou krizové intervence je podle Baštecké (2011, s. 164) *vnímat člověka jako bytost nadanou zdravím a schopnou těžit i z nepříznivých okolností*.

V okamžiku, kdy je člověk schopen se zorientovat v situaci, je schopen vyjádřit své emoce, pochopí svou situaci, může předjímat následky a uvažovat o vlastních možnostech v blízké budoucnosti, můžeme hovořit o ukončení krizové intervence. V této fázi je také vhodné provést rekapitulaci a ujasnit možnosti klienta, které je možné využít v případě zhoršení situace. (Lucká in Matoušek, 2008, s. 134)

Jak bylo studiem odborné literatury zjištěno, krizová intervence má své formy, fáze a rovněž by měla probíhat v zákonných mezích. Těmto aspektům a rovněž osobnosti krizového intervenanta a výčtu pracovišť krizové pomoci se budeme podrobněji věnovat v samostatných podkapitolách v rámci části týkající se pomoci obětem.

### 1.3.5 Oběť

Význam slova oběť podle Machka (1997, s. 687) původem souvisí s náboženstvím, neboť znamenala slib daný božstvu.

Můžeme se setkat rovněž pojmem **victim**, který lze přeložit jako oběť či s pojmem **survivor** pocházejícím z angličtiny, jehož význam je možné přeložit jako přeživší, v literatuře zabývající se traumatizujícími událostmi. (Baštecká, 2005, s. 27)

Pojem oběť v širším smyslu vymezuje Michančová (2009, s. 45) jako oběť trestného činu, přírodní katastrofy, technického neštěstí, což jsou např. dopravní nehody nebo exploze v továrně či teroristických činů.

Pojem v širším slova smyslu obdobně vymezuje rovněž Čírtková (2007, s. 11), která hovoří o obětech trestných činů, přírodních katastrof, velkých neštěstí a teroristických činů. V rámci kriminality jsou dále oběti diferencovány na přímé (primární) a nepřímé (sekundární). Mezi přímé oběti jsou řazeny osoby, které byly psychicky (emocionálně), fyzicky či materiálně poškozené v důsledku trestného činu, rovněž do této skupiny náleží pozůstalí po osobách, které přišly při trestném činu o život. Do skupiny sekundárních obětí spadají její blízké osoby.

Podle Novotného a Zapletala (2004, s. 139) je pojem oběť v mnohém příbuzný s pojmem poškozený v trestně procesním institutu.

Trestní řád v souvislosti s oběťmi, tedy osobami postiženými trestným činem definuje tuto pojem poškozený v ustanovení § 43 – *Ten, komu bylo trestným činem ublíženou zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma, nebo ten, na jehož úkor se pachatel trestným činem obohatil.* (Zákon č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním, trestní řád)

Z kriminalistického hlediska bývá pojem oběť vymezen úzce, oběť je chápána jako fyzická osoba, které byla v důsledku trestného činu způsobena újma materiální, újma na životě, zdraví, cti či dalších subjektivních právech. (Musil, Konrád, Suchánek, 2004, s. 66)

Studiem obětí se zabývá relativně nová disciplína nazývaná se **viktimologie**. Proces, při kterém dochází k poškození a způsobení újmy, v důsledku čehož se z jedince stává oběť trestného činu, se nazývá viktimizace. Podrobněji se problematikou obětí, viktimologií a viktimizací budeme zabývat podrobněji ve druhé kapitole této práce.

### 1.3.6 Trestný čin

*„Trestný čin je velmi složitým sociálním jevem a na jeho zkoumání se podílí několik vědních oborů – kriminologie, věda trestního práva a další.“* (Musil, Konrád, Suchánek, 2004, s. 31)

Pojem je definován v rámci trestního zákona v ustanovení § 13, ve kterém je uvedeno, že *trestný čin je protiprávní čin, který zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně. K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li trestní zákon výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti.* V následujícím ustanovení § 14 jsou trestné činy dále děleny na přečiny, zločiny a zvláště závažné zločiny a to s ohledem na horní hranici trestní sazby k trestu odnětí svobody. (Zákon č. 40/2009 Sb.)

### 1.3.7 Mimořádná událost

Na webových stránkách Ministerstva vnitra České republiky (2014) je definována jako *událost nebo situace vzniklá v určitém prostředí v důsledku živelní pohromy, havárie, nezákonnou činností, ohrožením kritické infrastruktury, nákazami, ohrožením vnitřní bezpečnosti a ekonomiky, která je řešena obvyklým způsobem orgány a složkami bezpečnostního systému podle zvláštních právních předpisů. Pod tímto pojmem je v současných právních předpisech ČR uváděna řada pojmů, jako jsou např. mimořádná situace, nouzová situace, pohroma, katastrofa, havárie.*

Pro účely zákona o záchranném integrovaném systému se mimořádnou událostí rozumí *škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.* (Zákon č. 239/2000 Sb.)

Mimořádnou situaci lze popsat rovněž jako událost, která zasáhne zpravidla větší množství lidí, je charakteristická svou nebezpečností, obtížnou zvladatelností, hrozbou pro život a

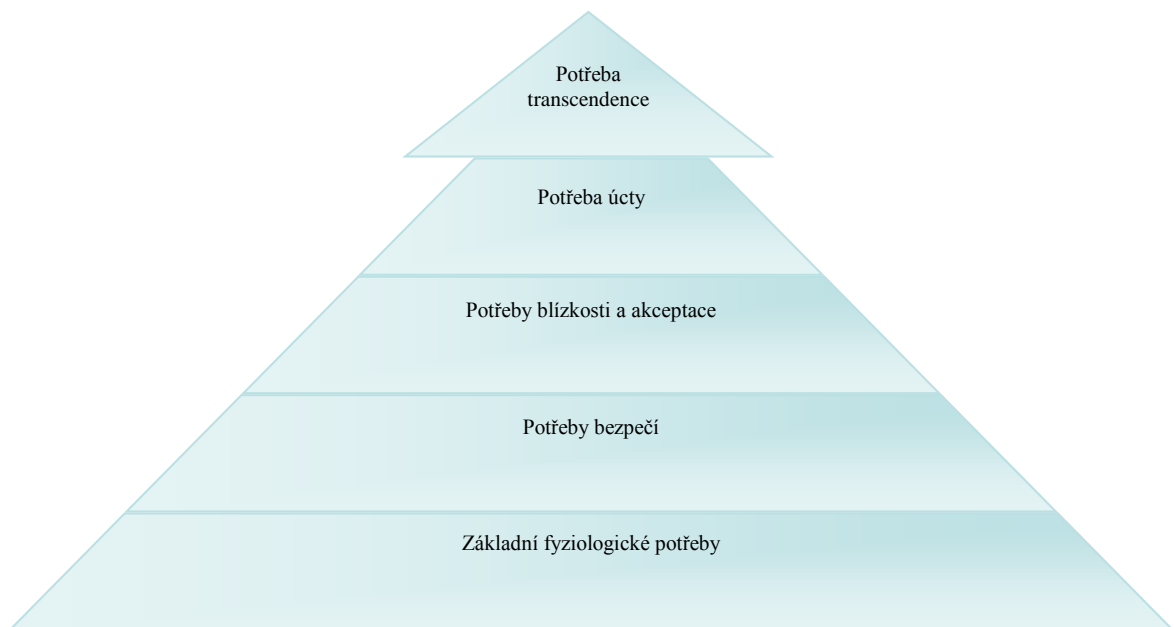
zdraví. Nachází se často za hranicemi zkušeností jedinců a její důsledky jsou fatální. V důsledku mimořádné události může dojít ke vzniku krizové situace, ale též nemusí. Za mimořádnou událost lze považovat jakoukoliv krizovou situaci. (Vymětal, 2009, s. 18)

U člověka je možné pozorovat různé reakce na mimořádnou událost, tyto lze rozlišovat takto:

- **Tělesné** (bolesti hlavy nebo svalů, nespavost, zvracení, zažívací potíže atd.).
- **Kognitivní** (poruchy koncentrace, vtíravé vzpomínky atd.).
- **Behaviorální** (izolace, podrážděnost či snížený výkon atd.).
- **Emocionální** (šok, pocit beznaděje, viny, strach panika, úzkost, deprese, hněv atd.).

Rovněž jsou uváděny potřeby typické pro jedince zasažené mimořádnou událostí, které jsou hierarchicky uspořádány a v následující tabulce. (Vymětal, 2009, s. 70-71)

Obrázek č. 2 – Hierarchické uspořádání potřeb (Vymětal, 2009, s. 71)



### 1.3.8 Traumatizující událost

Podle Baštecké (2005, s. 13-14) lze vymezení traumatizující události nalézt v systémech, jež se zabývají tříděním nejen nemocí či poruch, ale rovněž jejich příčin, které jsou známy

jako mezinárodní klasifikace nemocí MKN-10. Dle této je traumatizující události přikládán výjimečně nebezpečný či katastrofický charakter, tato událost u kohokoliv vyvolává hluboké rozrušení. Souhrnně je traumatizující událost vymezena:

- **Typem události** (většinou se jedná o něco nenadálého ohrožujícího život nebo tělesnou integritu jednotlivce nebo blízkých osob, může se jednat např. o mučení, dopravní nehodu či znásilnění).
- **Typem reakcí** jedince na událost (většinou vyvolává u všech znatelné pocity tísně, hrůzy a beznaděje, pokud se taková reakce u jedince neprojeví, není jisté, zda je v pořádku).

Smolík (1996, s. 270) uvádí kritéria traumatické události, které byl jedinec vystaven. Jedná se o situace, kdy jedinec *prožil, byl svědkem nebo musel čelit události nebo událostem, při nichž došlo aktuálně k usmrcení někoho jiného, kdy hrozila smrt nebo kdy došlo k těžkému úrazu, nebo k ohrožení fyzické integrity vlastní nebo jiných, reakce jedince byl intenzivní strach, beznaděj a hrůza.*



## 2 OBĚTI TRESTNÝCH ČINŮ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

Na riziko, že se člověk stane obětí trestného činu, nemá vliv ani jeho věk, vzdělání, profese, ani jeho postavení ve společnosti. Nás všech se dotýká riziko ohrožení trestným činem. Pokud se dostaneme do role oběti, vyvolává v nás tato skutečnost rozličné emocionální reakce, které i v případě bagatelního deliktu mohou být příčinou nezanedbatelného poškození v emocionální oblasti. Trestný čin mívá vliv nejen na přímou oběť, ale rovněž na její blízké. Může dojít rovněž k tomu, že se z osob, které byly jinak úspěšné, pozitivní a sebevědomé, stávají osoby nejisté, zlomené a tápající. (Čírtková, 2014, s. 11)

Touto kapitolou bychom rádi vstoupili do problematiky spojené s vnímáním trestného činu a mimořádné události očima oběti, jak se chová a co prožívá, dále bychom chtěli zmínit typologii oběti a rovněž přiblížit nauku, která se zabývá oběťmi – viktimologii, samotný proces viktimizace a další související aspekty. Klademe totiž velký význam porozumění tomu, jak oběť vnímá tento bezesporu negativní zážitek ve smyslu další práce s ní a poskytnutí následné adekvátní intervence. Zabývat se hodláme také možnostmi pomoci obětem a z obecného pohledu bychom také podrobněji nastínili problematiku krizové intervence, její formy, metody a právní rámec, v neposlední řadě bychom rádi věnovali pozornost osobnostním předpokladům a kompetencím krizového intervenanta v obecném slova smyslu. Rovněž je naším úmyslem stručným způsobem přiblížit relativně nový zákon o obětech trestných činů v souvislosti s jejich postavením a právy.

### 2.1 Psychologie oběti

Trestná činnost je škodlivá pro společnost jako celek, avšak převážná většina jistých trestných činů je příčinou újmy pro jednotlivce. Jedná se především o poškozování či ohrožování na životě či zdraví, na cti, majetku svobodě a na dalších právech. Osoby, které jsou uvedeným způsobem dotčeny trestným činem, označujeme jako oběti, kterými se zabývá viktimologie. (Novotný a Zapletal, 2004, s. 139)

*Trestný čin je pro oběť pouze počátkem, úvodním dějstvím. Startuje automaticky následující nutné pochody. Jde o proces, který nazýváme viktimizace.* (Čírtková a Vodáčková, 2007, s. 12)

### 2.1.1 Viktimologie

Podle Čírtkové (2009, s. 98) se jedná o relativně novou disciplínu, bývá označována jako nauka o obětech. Zkoumá z vědeckého hlediska odchylky, ke kterým dochází v chování a prožívání jedinců jako obětí trestných činů, svou pozornost věnuje rovněž úloze, kterou oběť ztvárňuje v očích pachatele a rovněž se věnuje otázce spolupodílení se na interakci během trestného činu. V zájmu jejího rozvoje je získat poznatky o tom, jaké jsou alternativy vyhnutí se pozici oběti, tedy řeší preventivní opatření ve smyslu minimalizace rizika. Viktimologie rovněž jeví zájem o výzkum oblasti psychologické a právní pomoci obětem trestné činnosti.

Viktimologie je považována za součást kriminologie a tím, že se zabývá problematikou obětí, je podle Novotného a Zapletala (2004, s. 139-140) přínosná zejména díky svým rozšiřujícím faktům z etiologie trestné činnosti.

Novotný a Zapletal (2004, s. 140-141) uvádějí 6 skupin jevů, které jsou předmětem viktimologie:

- Osoba oběti (psychické, biologické, sociální vlastnosti).
- Vztahy mezi obětí a pachatelem.
- Proces viktimizace a role oběti v něm.
- Role oběti v procesu odhalování, vyšetřování a soudního projednávání věci.
- Pomoc oběti a způsoby odškodnění.
- Ochrana před viktimizací.

Viktimologii definují jako součást vědy kriminologie, jež se zabývá obětí trestného činu v jeho průběhu, vyšetřování, způsoby pomoci oběti a rovněž ochranou potenciálních obětí před viktimizací.

Ve společnosti se obětí trestného činu může stát kdokoliv z nás. Disponovanost pro to, že se jedinec nebo skupina stane obětí trestného činu, nazýváme **viktimnost**. Množství empirických výzkumů prokázalo, že existují souvislosti mezi profesí (policisté, hlídači či strážníci jsou **viktimní** vůči úmyslným trestným činům proti životu a zdraví), věkem (mladší lidé se díky způsobu života dostávají do nebezpečných situací a stávají se tak oběťmi ublížení na zdraví), psychickými vlastnostmi (například agresivita přivádí svého nositele

do mnoha konfliktních situací končícím fyzickým napadením) či příslušností k minoritám (např. cizinci nebo přistěhovalci jsou často oběťmi násilností) a viktimností. (Novotný a Zapletal, 2004, s. 142)

Čírtková (2009, s. 100) popisuje tři skupiny **viktimogenních** faktorů:

- Sociální.
- Osobnostní.
- Behaviorální.

### 2.1.2 Viktimizace

*Viktimizace je proces, v němž se potencionální oběť stává obětí skutečnou. Pachatel sehrává v procesu viktimizace dominantní roli.* (Novotný, Zapletal, 2004, s. 141).

Podobnou definici tohoto pojmu uvádí rovněž Čírtková (2009, s. 103), tedy že jde o proces, při kterém dochází k *poškození a způsobování újmy, čímž se fakticky z jedince stává oběť určitého trestného činu.*

Jedná se o proces složitý, který sice začíná, ale zdaleka nekončí samotným útokem na oběť. Dle výzkumů je újma v důsledku trestného činu jen úvodním dějstvím, na které se postupně nabalují další zraňující okolnosti. V praxi jsou rozlišovány dvě fáze viktimizace:

- **Primární** (jedná se o přímý důsledek, či újmu způsobenou trestným činem).
- **Sekundární** (jedná se např. o druhotné psychické poškození oběti v důsledku reakcí okolí nebo při líčení u soudu).

Zaváděna je rovněž ještě třetí fáze viktimizace, tzv. **terciární**, tímto pojmem je označována situace, kdy se jedinec není schopn přiměřeným způsobem vyrovnat s traumatickou událostí, přestože již došlo k uzdravení či odškodnění. V souvislosti s primární a sekundární viktimizací jsou rovněž užívány pojmy primární a sekundární rány. Primární vznikají při primární viktimizaci a jedná se tři jejich druhy - fyzická, finanční a emocionální újma. V případě ran sekundárních se jedná výlučně o jejich psychologický charakter, vznikají při sekundární viktimizaci a tvoří je trojce pocitů - nespravedlnost, nedůstojnost a izolace. (Čírtková, 2009, s. 103-104)

### 2.1.3 Typologie obětí

Při empirickém zkoumání obětí je snahou odborníků třídit získané poznatky do jednotlivých klasifikačních skupin na základě různých hledisek, výsledkem čehož je typologie obětí. Např. Von Hentig (1948) vytvořil typologii obětí vymežující 13 skupin obětí na základě zdůraznění sociálních znaků. Jedná se např. o ženy, děti, seniory, imigranty, příslušníky minorit, psychicky narušené osoby, ale také o osoby toužící po snadném zisku. (Čírtková, 2009, s. 100)

Mezi další typologie obětí náležící mezi nejpoužívanější patří tyto:

- Typologie dle zažitého trestného činu.
- Typologie dle reakce na trestný čin.
- Typologie dle interakce oběti a pachatele v období okolo spáchání trestného činu.

Tuto nejznámější typologii uvedl viktimolog E. A. Fattah, je tvořena z pěti základních typů:

1. **Oběť zúčastňující se** (oběť v jisté míře ovlivní jednání pachatele, velmi častá situace, ve většině případů se oběť a pachatel znají).
2. **Oběť nezúčastňující se** (pachatel se s obětí nezná, oběť nemá možnost před útokem vnímat potenciální hrozbu).
3. **Oběť provokující** (ze strany oběti bylo podceněno hrozící nebezpečí, špatný odhad pachatele, bezděčné vystavení se viktimogenní situaci, u těchto obětí lze pozorovat výrazné osobnostní a behaviorální viktimogenní faktory).
4. **Oběť latentní** (u tohoto typu oběti jsou přítomny všechny viktimogenní faktory, role oběti bývá neveřejná s formálně neznámou újmou, typická oběť u násilí páchaného v rodinách, rovněž se zde řadí sexuální zneužívání dětí).
5. **Oběť nepravá** (role, která je získaná nedopatřením či omylem, neboť původní útok byl směřován jinak, některými autory jsou sem řazeny rovněž osoby, které se domnívají, že se staly obětí trestného činu, aniž by toto vycházelo z reality). (Čírtková, 2009, s. 100-102)

V kriminologické literatuře lze nalézt rovněž typologii obětí, jež je vytvořena na základě kritéria tzv. viktimologické viny:

- Oběti, které svou viktimizaci zavinily (individuálně – např. provokatér, příslušnost k určité rizikové negativně hodnocené skupině – např. prostitutka).
- Oběti, které svou viktimizaci nezavinily (individuálně – např. občan, který bránil oběť, přičemž byl sám zraněn, příslušnost k určité rizikové skupině pozitivně hodnocené – např. policista).

V literatuře je možno nalézt i další typologie obětí, které lze dělit následovně:

- Oběť skrytá – utajená před policií či soudem.
- Oběť predestinovaná – disponuje vysokou mírou rizika viktimizace.
- Oběť předstírající – inscenuje újmu.
- Oběť hypertrofující – tendence přikládat způsobené újmě větší závažnost, než skutečně má.
- Oběť dobrovolná – je ochotna újmu dobrovolně snášet např. masochisté.
- Oběť recidivista – opakovaně se stává obětí v důsledku své naivity či důvěřivosti (Holyst, 1964, cit. podle Novotného a Zapletala, 2004, s. 148-149).

#### **2.1.4 Dopad trestného činu či jiných negativních událostí na oběti a prožívání újmy**

Nejen oběti trestných činů se potýkají s psychologickými dopady vzniklé situace. Podobné zpracovávání funguje rovněž u obětí dalších negativních událostí, což mohou být příkladem dopravní nehody či jiné katastrofy. Viktimizací se v tomto případě rozumí jakákoliv událost vyznačující se silným stresem, kterou oběť neočekává, nelze ji předvídat či očekávat a přichází svévolně. Má charakteristické znaky:

- Na tuto událost se nelze dopředu připravit.
- Je velmi náročná na rozumové zpracování.
- Je velice často skoro nemožné vyhnout se události vlastním přičiněním.

Tyto skutečnosti souhrnem znamenají, že poškozený nebo oběť prožívá viktimizaci jako krizi ohrožující vlastní já jedince. Psychology bývá v této souvislosti užíván termín „neviditelné rány“ jako důsledek kriminálního útoku. Patří sem především:

- Pocit zneuctění (obětem se protiví svět, ztratili vnitřní rovnováhu, přišli o přesvědčení, že jsou v pořádku).
- Ztráta pocitu důvěry (dochází k ochromení pocitu bezpečí a důvěry vůči okolí).
- Ztráta pocitu autonomie (oběti přicházejí o jistotu kontroly nad sama sebou).

Prožívání újmy většinou probíhá ve třech fázích:

- **Fáze šoku** (nastává okamžitě po útoku, typické jsou stresové reakce, chování oběti je často popisováno jako *ztuhnutí úlekem*, které střídá dezorganizace, zmatenost, typické jsou rovněž obranné mechanismy jako např. popření či regrese, tato fáze může trvat od několika hodin až po několik dnů, což je individuálně odlišné).
- **Fáze nastupující adaptace** (vyznačuje se postupným vyrovnáváním se s událostí, příznačné jsou dvě polohy prožívání – prožitkové navracení se k traumatu versus odmítání traumatu, stažení se do sebe, což vede k výkyvům nálad u obětí, délka fáze je opět individuální, úzce souvisí s rozsahem újmy, u závažnějších trestných činů může trvat i jeden rok).
- **Fáze konečné adaptace** (průběžné konečné zpracovávání prožité traumatizace, dochází k opětovné integraci osobnosti oběti, prožívání jedince již není citově vázáno na kritickou událost, přesto však oběť na tuto nezapomíná, zůstává trvale součástí její osobnosti vzhledem ke změnám v sebepojetí, životních jistotách a hodnotovému systému).

Trestný čin, tedy jeho dopad, má vliv na kvalitu dalšího života oběti a to následkem primární viktimizace. Bývá zpravidla individuální a může vést až ke vzniku závažných následků označených jako posttraumatická stresová porucha. (Čírtková, 2006, s. 205-208)

## 2.2 Formy pomoci obětem z obecného pohledu

### 2.2.1 Laická pomoc

Velmi závažným faktem bývá bezradnost blízkého okolí při kontaktu s obětí trestného činu, přičemž velmi často dochází k ignoraci skutečnosti, že došlo k trestnému činu. Okolí se často vyhýbá komunikaci o choulostivých skutečnostech, jedná, jako by se nic nestalo a mnohdy nabádá k tomu, aby oběť na incident zapomněla, což způsobuje blokaci přirozených mechanismů vyrovnání se s traumatem. Tyto nevhodné reakce znamenají pro oběť posílení dopadu negativních účinků trestného činu na oběť. Aby došlo k zahojení všech ran, musí oběť vynaložit svoji mentální energii a při tomto je velmi důležitá správná komunikace rodiny a její podpora při zdravých možnostech vypořádání se s traumatizující událostí. V případech pomoci blízkých osob je možné doporučit tato opatření:

- Zpracování pocitů viny.
- Normalizace následků viktimizace.
- Obnova pocitu bezpečí a schopnosti důvěřovat.
- Podpora vyjadřování emocí.
- Obnova víry ve vlastní schopnosti.
- Podpora při řešení hlavních problémů oběti. (Čírtková a Vodáčková, 2007, s. 126-130)

### 2.2.2 Psychologická a následná psychologická pomoc

V případech psychologické pomoci obětem je třeba ctít zásady a postupy, které jsou doporučeny pro krizovou intervenci a to zejména při poskytování pomoci osobám, u kterých nastala náhlá situační krize. Jedná se konkrétně o oběti zločinů, přírodních neštěstí či katastrof či teroristických útoků. Samotné napadení pachatelem je traumatická událost, která zásadním způsobem působí změny v oblasti životní situace, způsob prožívání vztahů s druhými lidmi, k vlastnímu tělu či fyzické existence a vnímání možností ovlivňování a kontroly vlastního života. Jedná se o zátěž, na kterou není uzpůsobena lidská psychika.

Psychologická první pomoc bývá poskytována přímo na místě činu a to nejen přivolanými psychology, ale i dalšími profesionály přítomnými na místě, např. lékaři, či policisty. Pro tuto pomoc při prvním kontaktu s obětí existují zásady i doporučení, neboť se po vzniku

kritické události oběti nacházejí v šoku. Je tedy nezbytné takto postiženou osobu uvést zpět k pocitu bezpečí, obnovit její vnější i vnitřní jistotu a vést jí ke stabilizaci. Psychologická první pomoc sestává ze tří následujících částí:

- Informace.
- Intervence.
- Identifikace rizikových osob. (Čírtková a Vodáčková, 2007, s. 126-130)

Následnou psychologickou péčí jsou myšlené jakékoliv formy odborné pomoci obětem. Tato pomoc je založena na dlouhodobém opakujícím se kontaktu s klientem, ale i na krátkodobém intenzivním programu např. pro oběti domácího násilí či sexuálního zneužívání. Práce s klienty obsahuje také podpůrnou psychoterapii u rozvoje traumatu, kam patří např. edukace klienta – zvláštnosti reakcí a prožívání, práce s emocemi, postupné řešení situace. Existují dva důvody využití této péče, jeden z důvodů je vyhodnocení oběti jako ohrožené nebo zranitelné, druhým důvodem je vlastní zájem samotného klienta o tento druh péče. (Čírtková a Vodáčková, 2007, s. 139-140)

### 2.2.3 Sociální a právní pomoc

Z pohledu legislativní stránky je sociální pomoc upravena zákonem č. 108/2006 Sb. Jsou zde definovány podmínky, ve kterých lze poskytnout pomoc a podporu fyzickým osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Pomoc je realizována prostřednictvím sociálních služeb. Uvedený zákon rovněž upravuje práva a povinnosti osob, které sociální pomoc poskytují. Je zde vymezena rovněž krizová pomoc, jako *terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Služba zahrnuje poskytnutí ubytování, stravy nebo pomoc při zajištění stravy, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.* (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Moc práva je důležitý faktor, který funguje zejména z hlediska postavení oběti trestného činu. Někdy bývá zaměňován pojem právo a spravedlnost či tyto pojmy bývají chápány jako totožné, neboť jedinec vnímá porušení práva, za což očekává spravedlivý trest. Pokud je tedy snahou poskytnout oběti efektivní právní pomoc, mělo by se jednat o právní spravedlnost, které lze dosáhnout prostřednictvím zákonů. Je rovněž nutné pro efektivní poskytnutí právní pomoci obětem či svědkům trestného činu nejen disponovat právním



povědomím, ale také umět uplatnit právo poškozeného v intencích daného systému. Základem pro obsah právní pomoci při respektování práva volby každého klienta, je nabídka dalších možných kroků, přičemž je součástí i vysvětlení jejich souvislostí a dopadů. Dobře poskytnutá pomoc spočívá i v poskytnutí kompletní informace, což má pro další rozhodování klienta zásadní význam. (Matzner in Čírtková a Vodáčková, 2007, s. 150-153)

Jako zcela zásadní zlom v této oblasti vnímáme skutečnost přijetí zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, jehož účinnost je dána dnem 1. 6. 2013.

V rámci tohoto zákona je kladen důraz na povinnost orgánů činných v trestním řízení umožnit oběti v každé fázi trestního řízení uplatnit jejich práva a každou oběť vhodně a srozumitelně poučit, aby mohla dosáhnout na uspokojení svých nároků. (Bílý kruh bezpečí, 2014)

Zákon číslo 45/2013 Sb. upravuje:

- Práva obětí trestných činů.
- Poskytování peněžité pomoci obětem trestných činů státem.
- Vztahy mezi státem a subjekty, které poskytují služby obětem trestných činů.

Je zde vymezen pojem oběť, což je *fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil*. Zákon vymezuje rovněž pojem tzv. zvlášť zranitelná oběť, kterou je rozuměno dítě, handicapovaná osoba (fyzicky, mentálně či duševně postižená, smyslově poškozená), oběť trestného činu obchodování s lidmi. Jako zvlášť zranitelná se rozumí také *oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti nebo trestného činu, který zahrnoval násilí či pohrůžku násilím, jestliže je v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské vyznání, zdravotní stav, rozumovou vyspělost, schopnost vyjadřovat se, životní situaci, v níž se nachází, nebo s ohledem na vztah k osobě podezřelé ze spáchání trestného činu nebo závislost na ní*.

Jmenovaný zákon ctí rovněž následující zásadu: *Každou osobu, která se cítí být obětí spáchaného trestného činu, je třeba považovat za oběť, nevyjde-li najevo opak nebo nejde-li zcela zjevně o zneužití postavení oběti podle tohoto zákona*.

K právům, která oběti trestných činů mají, patří:

- Právo na poskytnutí odborné pomoci.
- Právo na informace.
- Právo na ochranu před hrozícím nebezpečím.
- Právo na ochranu soukromí.
- Právo na ochranu před druhotnou újmou. (Zákon č. 45/2013 Sb.)

## 2.3 Podrobněji k problematice krizové intervence

Etapy krizové intervence

Vzhledem k tomu, že se v případě krizové intervence jedná o proces interakce mezi klientem a pracovníkem a nikoliv o stav, popisuje Špatenková (2011, s. 17-19) třífázový model:

- **Zahájení krizové intervence** (jedná se o jeho rychlé navázání a tvorbu dobrého vztahu s klientem, vzhledem k tomu, že v této fázi mnohdy jedinec prožívá pocity strachu, úzkosti a beznaděje, je velmi důležitou součástí této fáze zajistit klientovo bezpečí, ale i bezpečí krizového intervenanta).
- **Realizace krizové intervence** (středem zájmu v této fázi je získat důležité informace, krizový intervenant by měl najít odpovědi na otázky CO, KDY, KDE a JAK vyvolalo krizi, mělo by dojít k identifikaci tří složek krize – spouštěcí událost, vnímání dané situace jako ohrožující, selhávání běžných obranných mechanismů, krizový intervenant se mimo jiné zaměřuje na aktuální psychický stav klienta, úroveň jeho adaptace, jeho ochotu přijmout pomoc atd., v této fázi dochází ke vzniku plánu řešení krize a je nutné zjistit možnosti sociální opory).
- **Ukončení krizové intervence** (poté, co je zřejmé, že došlo ke stabilizaci klienta a uvědomění si důvodů, proč došlo ke krizi a jak ji překonat, je možné krizovou intervenci ukončit, nezbytnou součástí je rovněž pořízení srozumitelné a jasné dokumentace procesu poskytnuté krizové intervence se všemi náležitostmi).

### Proces krizové intervence

Některými autory zabývajícími se danou problematikou je popisován rovněž proces krizové intervence, konkrétně je pozornost postupně věnována jednotlivým oblastem, které jsou součástí práce s klientem. Jedná se o následující oblasti:

- **Okamžité redukování ohrožení** (sledování veškerých rizik, správné rozpoznání příznaků rozvíjejícího se či akutního psychotického stavu, zjišťování dalších osob potenciálně ohrožených krizí atd.).
- **Prvotní odhad a posouzení situace** (jedná se především o stanovení aktuálního stavu klienta, zjišťování typických stresových reakcí a spouštěčů krize, psychiatrické anamnézy a další očekávání a přání klienta).
- **Formulování hypotézy** (odhad situace za účelem stanovení hypotézy na základě zjištěných skutečností a následná prognóza).
- **Intervence** (zde je důležitá empatie ve smyslu pochopení prožitků klienta, dávat mu naději, nabídnout možnosti řešení krize, jejího smyslu a také fakt, že krize může vést k pozitivním změnám). (Lucká in Matoušek, 2008, s. 132-133)

### Formy krizové intervence

Jak uvádí Špatenková (2011, s. 21-22), formy krizové pomoci je možné dělit na základě různých hledisek. Podle druhu kontaktu mezi krizovým interventem a klientem lze pomoc rozdělit následovně:

- **Prezenční** (spočívá v osobním kontaktu jednotlivých účastníků krizové intervence a spadají sem terénní, ambulantní a pobytové služby).
- **Distanční** (jedná se o pomoc na dálku, jde tedy o proces, kdy je krizový intervent vůči klientovi prostorově vzdálen, do této skupiny se řadí především kontakt s klientem prostřednictvím internetu nebo telefonu).

### Právní aspekty krizové intervence

Základní znalost právního rámce je nezbytně nutná ke kompetentnímu poskytnutí krizové intervence, což vyžaduje obeznámení osob poskytujících tuto službu, s právními aspekty.

Špatenková (2011, s. 49-54) uvádí základní právní principy související s oblastí krizové intervence:

- **Povinnost zachovávat mlčenlivost** (např. dle zákona č. 108/2006 Sb., § 100 je dána povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích klientů, jimž jsou poskytovány sociální služby či příspěvek, mlčenlivost trvá i po skončení pracovního poměru, dále dle zákona č. 582/1991 Sb. o sociálním zabezpečení jsou pracovníci povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, které během plnění úkolů sociálního zabezpečení zjistili, výjimkou je zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, který stanoví krizovému interventovi povinnost poskytnout údaje ke klientovi, zejména při podezření např. z týrání či zneužívání).
- **Povinnost ochrany osobních údajů** (tato povinnost je upravena zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, a zejména čl. 10 odst. 3 Listiny základních práv a svobod, v této souvislosti se hovoří o pojmu citlivého údaje jako o specifickém typu osobního údaje, kdy se jedná o údaj mimo jiné o etnickém původu náboženství, zdravotním stavu či sexuálním životě).
- **Povinnost překažení trestného činu** (v ustanovení § 367 odst. 1 trestního zákona je uvedena skutková podstata nepřekažení trestného činu, jedná se o situaci, kdy se osoba hodnověrně dozví, že jiná osoba páchá nebo připravuje stanovený trestný čin a toto páchání či dokončení nepřekazí, bude potrestána odnětím svobody až na tři roky, v souvislosti s krizovou intervencí můžeme uvést oznamovací povinnost např. u následujících trestných činů – nedovolená výroba a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami, týrání svěřené osoby, pohlavní zneužití, znásilnění, vražda, zabití atd.).
- **Povinnost oznámení trestného činu** (trestní zákon řeší neoznámení trestného činu v ustanovení § 368 odst. 1, jedná se tedy o situaci, kdy se osoba hodnověrně dozví, že jiná osoba spáchala trestný čin a tento neoznámí bezodkladně státnímu zástupci či policejnímu orgánu, v tomto případě může být osoba potrestána odnětím svobody až na tři roky, oznamovací povinnost nemá advokát či duchovní, kteří se o jeho spáchání dozví v souvislosti s výkonem povolání).

- **Povinnost zachovat lidskou důstojnost** (tuto povinnost rovněž deklaruje listina základních práv a svobod v článku 10 a upravena je i zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
- **Povinnost zabezpečení kvalifikované právní pomoci** (může mít podobu včasného odkazu klienta na odbornou právní pomoc, rovněž může jít o poskytnutí součinnosti při zprostředkování této pomoci, právní služby jsou zabezpečovány v souladu se zákonem č. 85/1996 Sb. o advokacii prostřednictvím advokátů).

### Pracovník krizové intervence

Krizový pracovníci se v praxi mohou rekrutovat z různých zdravotnických či psychosociálních oborů, ale výjimkou dnes v této oblasti nejsou ani laici nebo dobrovolníci. Stává se, že někdy dochází k záměně pojmů profesionál a dobrovolník. V následující tabulce jsou přehledně vymezené kombinace konkrétních rolí. (Vodáčková, 2012, s. 165)

Tabulka č. 2 – Tabulka rolí pracovníka krizové intervence (Vodáčková, 2012, s. 165-166)

	Odborník	Laik
Profesionál	Má odpovídající vzdělání, je placen. Současně již mívá specializační výcvik v KI nebo TKI.	Nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, je placen. Je nutné, aby absolvoval specializační výcvik v KI nebo TKI.
Dobrovolník	Rovněž má adekvátní vzdělání, plat nedostává. V případě, že nevykonává zcela specializovanou práci, má specializační výcvik v KI či TKI.	Nemá adekvátní odbornost vzdělání, plat nedostává. Musí absolvovat výcvik v KI nebo TKI.

Do oblasti krizové intervence je tedy možno začlenit celou škálu pracovníků, kteří se zde mohou uplatnit. Jedná se o pracovníky z řad profesionálů, ale rovněž lze najít uplatnění i pro laiky sice bez kvalifikačních požadavků, ale s podstoupením speciálního výcvikového

programu krizové intervence. Na pracovníky poskytující pomoc v podobě krizové intervence jsou kladeny velmi vysoké nároky. Tito by měli splňovat především následující očekávání: navázání kontaktu s klientem, udržení kontaktu na potřebnou dobu, umět rychle vyhodnotit hrozbu či nebezpečí, umět učinit prvotní odhad situace, její posouzení včetně provedení analýzy veškerých aspektů, rozhodování v časovém tlaku s převzetím odpovědnosti za tato rozhodnutí, určit a rozeznat pozitivní vlastnosti člověka v krizové situaci a pozorování změn v chování, nutnost hlídat si hranice a meze, samostatná versus úzká spolupráce celého týmu, spolupráce s dalšími institucemi, odolnost vůči nedůvěře ve vlastní schopnosti pomoci, schopnost sebemotivace, ale i motivace osob v krizi, empatický, aktivní i direktivní přístup v případě nutnosti, vysoká odolnost vůči stresu, kreativní a pružné myšlení i chování, schopnosti vzbuzení důvěry a kooperace s dalšími lidmi, přehled o službách psychosociální pomoci, na místě je rovněž sebedůvěra, optimismus, obratné jednání, smysl pro humor, autoreflexe či pochopení svých pracovních kompetencí. (Špatenková, 2011, s. 44-45)

Požadavky, které jsou kladeny nejen na pracovníky z řad krizových interventů, shrnuje Havrdová (1999, s. 45-46) takto:

- Schopnost rozvíjení účinné komunikace (s jednotlivci, skupinami, rodinou či komunitou).
- Schopnost zorientovat se v potřebách klienta a plánovat další postup při spolupráci.
- Schopnost odhadnout a podpořit silné stránky klient a pomoci mu k soběstačnosti.
- Schopnost správného využití osvojených metod a systému služeb ve prospěch klienta
- Dané instituci přispívat k práci.
- Snaha o neustálý odborný růst.

Stejně požadavky na pracovníka, který poskytuje osobní krizovou intervenci, uvádí rovněž Hunyadiová (2012, s. 163-164), která spatřuje vysokou důležitost ve vědomostech, komunikačních zručnostech a znalostech veškerých technik rozhovoru. Zmiňuje rovněž současně existující výcviky, které obsahují také praktický nácvik schopností nejen navázat vztah s klientem, ale také aktivně a empaticky naslouchat, a kromě již zmíněných komunikačních zručností, schopnosti rychlého rozhodování, rozhodnosti a sebejistoty

v krizové intervenci atd. neopomíjí ani zvládání základních práv a norem, základy první pomoci, zručnost při vedení dokumentace, dodržování etických kodexů a využívání supervize.

U krizových interventů se může negativně projevat kumulace neúspěšného vyrovnávání se se stresem, vyčerpání, nejistota efektivnosti krizové intervence, nepatrná pozitivní zpětná vazba nebo žádná i traumatický zážitek z krizové intervence. Tyto faktory mohou vést ke krizové situaci, která se může postupně rozvinout ke krizi. V případě, že není vzniklá krize včas překonána, dojde k chronické krizové reakci – tzv. syndromu vyhoření. (Špatenková, 2011, s. 46)

Tímto termínem bývá označován stav, který je charakteristický ztrátou profesionálního zájmu či osobního zaujetí, je rovněž spojován se ztrátou činnosti a poslání, typické jsou projevy zklamání a hořkosti. Člověk postižený syndromem vyhoření se spokojuje s denní rutinou, nemá motivaci pro další sebevzdělávání a osobní růst, snahou je vyhnout se problémům a pouze přežít. Jedná se o konečný stav. (Hartl a Hartlová, 2000, s. 586)

Důvody, které u pracovníků v krizové intervenci vedou k silnému ohrožení syndromem vyhoření, mohou být následující: neustálá připravenost k poskytování pomoci, rozsáhlá oblast problémů klientů, opakovaný kontakt s lidmi s intenzivními emocemi (rozrušení a trpící lidé představují velmi silnou emoční zátěž pro krizové intervence), nároky na rozhodování v časovém stresu ovlivněné nedostačujícími a nejednoznačnými informacemi, plnění předem nepředvídatelných úkolů, doby jejich trvání, podmínek a postupů, směnný provoz nebo spolupráce s dalšími institucemi. (Špatenková, 2011, s. 46-47)

### 3 MOŽNOSTI PÉČE O OBĚTI TRESTNÝCH ČINŮ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

V poslední kapitole máme v úmyslu poskytnout přehled o možnostech, které skýtá krizová intervence realizovaná rovněž ze strany Policie ČR. Rádi bychom, nejen v legislativním rámci, představili činnost týmu krizové intervence působícího na Krajském ředitelství Olomouckého kraje. Vzhledem k tomu, že nepochybujeme o důležitosti umění vhodným způsobem s obětí navázat kontakt a správně s ní jednat, zaměřili jsme svou pozornost v této části také na komunikaci týkající se krizových situací a s tímto úzce související práci s emocemi.

Jak uvádí Čírtková (2006, s. 221), je obecně velmi složité jednat s člověkem, který má zkušenost s krizovým zážitkem a rovněž je tato situace stresující pro samotné policisty. Je tedy velmi důležité v takových situacích volit velmi citlivý psychologický přístup, neboť se jedná se doslova o profesionální situace např. při prvním kontaktu s obětí či poškozeným či sdělení nepříjemné zprávy.

#### 3.1 Tým krizové intervence Policie ČR

Se změnou koncepce policejní služby se změnil také náhled a přístup policie k obětem trestných činů a mimořádných událostí. Prvořadým úkolem policistů a kriminalistů je v případě spáchání trestného činu dopadení jeho pachatele. Na místě činu proto provádějí ohledání, zajišťují maximální množství důkazních materiálů, svědky, provádějí šetření a množství dalších úkonů. Oběť a její nejbližší příbuzní však dříve zůstávali často bez patřičné péče a psychické opory. Důvodem byla skutečnost, že k této velmi důležité a náročné činnosti nebyl nikdo konkrétně pověřen a ani nikterak speciálně vyškolen. Pomoc směřovaná k obětem a jejich nejbližším příbuzným ze strany policistů nevykazovala mnohdy dostatečnou intenzitu a hlavně postrádala systematickosti Komunikaci s obětí či s pozůstalými museli dříve zvládnout policisté sami, nyní mají možnost využít pomoci policejních psychologů anebo krizových interventů. Každé krajské ředitelství policie má k dispozici tým krizových interventů, kteří jsou v případě potřeby připraveni vyrazit na místo činu a poskytnout obětem či jejich příbuzným prvotní krizovou intervenci. Intervent zprostředkovává oběti postižené trestnou činností či jinou mimořádnou událostí v její životní krizi akutní psychologickou pomoc. Krizoví interventy poskytují pomoc zejména



obětem a příbuzným násilných trestných činů, obětem zločinu znásilnění, dětem, seniorům, hendikepovaným a dalším ohroženým osobám, které se staly obětí úmyslného trestného činu, obětem nebezpečného pronásledování (tzv. stalkingu), rodinným příslušníkům pohřešovaných osob (především dětí) a dále při tragických dopravních nehodách a dalších mimořádných událostech. V případě, že dojde k trestnému činu nebo mimořádné události a policista na místě vyhodnotí, že je nutná přítomnost krizového intervenanta, vyžádá si jeho pomoc prostřednictvím integrovaného operačního střediska. Intervent se neprodleně dostaví na místo, kde svou činností poskytuje prvotní pomoc obětem a příbuzným. Svou prací na místě pomáhá jednak traumatizované oběti, ale zároveň usnadňuje policistům vyšetřování na místě činu. Nejčastější případy vyžádání přítomnosti krizového intervenanta přímo na místo jsou tragické dopravní nehody a další nešťastné události, při kterých došlo k úmrtí člověka. Intervent poskytuje na místě potřebnou péči příbuzným, svědkům a dalším zúčastněným osobám, které tíživou a traumatizující situací sami nezvládají a potřebují pomoc a empatickou podporu. Mezi nepochybně nejnáročnější situace patří případy, kdy se obětí stane dítě. Intenzivní psychologickou pomoc je z toho důvodu orientována především vůči rodičům, popřípadě vůči ostatním rodinným příslušníkům. Krizoví intervenanti pomáhají rovněž při vyrozumívání blízkých příbuzných o neštěstí, které se stalo. Krizový intervenant doprovází policistu, který přijíždí osobně sdělit nešťastnou zprávu příbuzným, intervenant poté setrvává s rodinou oběti, které pomáhá nenadálou situaci zvládnout. Uvedená pomoc dosahuje nejvyšší intenzity ihned po vzniku události vedoucí ke krizi. Na požádání osob, kterým je pomoc poskytována, se jim krizoví intervenanti mohou věnovat i v delším časovém horizontu. Mezi formy pomoci se řadí např. individuální konzultace s policejním psychologem nebo přítomnost krizového intervenanta u policejního výslechu. Policejní psycholog může v některých případech poskytnout v průběhu vyšetřování trestného činu, především pokud je oběť natolik rozrušená, že není schopná vypovídat, snaží se oběť uklidnit, poskytnout jí podporu a při výslechu s ní může zůstat. Součástí pomoci obětem ze strany krizových intervenantů je v neposlední řadě také poskytnutí informací o možnostech následné pomoci některou ze specializovaných externích organizací. (Kroutilová, 2011)

Pro účely naší práce jsme se zaměřili na činnost týmu krizové intervence u Krajského ředitelství Olomouckého kraje, který byl zřízen Rozkazem ředitele Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje č. 40 ze dne 18. května 2011. Tento vznikl v návaznosti na

Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 97/2010, O systému psychologické pomoci obětem trestných činů a obětem mimořádných událostí a Dohodu mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí. (Rozkaz ředitele Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje č. 40/2011)

#### Vymezení systému psychologické pomoci

Psychologická pomoc je zaměřena především na následující aktivity:

- Přímá krizová intervence zajištěná krizovým interventem.
- Nepřetržitá telefonická podpora zajišťovaná skupinou krizové intervence.
- Zprostředkování kontaktu na externí organizaci pro oběť za účelem následné psychologické, psychosociální nebo sociálně-právní pomoci (Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 97/2010).

#### Vymezení obětí či svědků trestných činů, mimořádných a jiných traumatizujících událostí

Konkrétně se jedná o následující oběti, přičemž první čtyři jsou prioritní vzhledem k charakteru trestného činu:

- Pozůstalí po obětech násilných trestných činů s následkem smrti.
- Oběti pokusu trestného činu vraždy nebo zabití.
- Oběti s těžkou újmou na zdraví v důsledku násilného trestného činu.
- Oběti trestného činu znásilnění.
- Děti, senioři, handicapované osoby (popř. jiné osoby ohrožené sociálním vyloučením), na kterých je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost).
- Oběti trestných činů obchodování s lidmi.
- Oběti domácího násilí či stalkingu.
- Oběti trestných činů páchaných z nenávisti.
- Oběti mimořádných událostí.
- Oběti dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalí po obětech nehod s následkem smrti.
- Rodinní příslušníci pohřešovaných osob, zejména děti.

- Osoby s poskytnutou krátkodobou ochranou. (Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 97/2010)

#### Vymezení úkolů krizového intervenanta

- Informování oběti o možnostech další pomoci (psychosociální, sociálně právní atd.).
- Možnost předání osobního kontaktu krizového intervenanta oběti v případě potřeby.
- Předání informace o poskytnuté krizové intervenci pracovníkovi nepřetržité telefonické podpory.
- Spolupráce se skupinou krizové intervence (např. za účelem odborné konzultace).
- Spolupráce s dalšími zasahujícími složkami Integrovaného záchranného systému na místě činu či mimořádné události.
- Jeho povinností je neustálé vzdělávání v oblasti psychologické pomoci. (Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 97/2010)

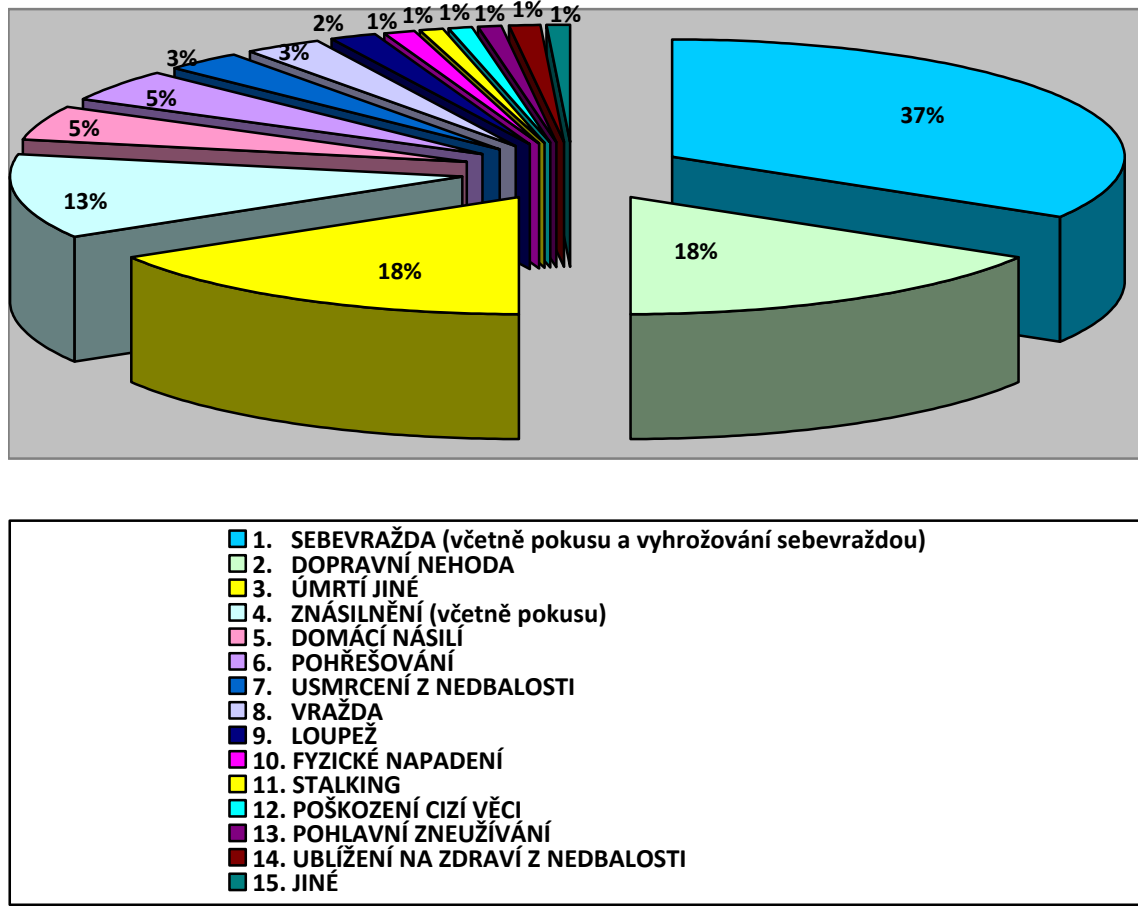
#### Krizové intervence realizované PČR od roku 2011 v Olomouckém kraji

Tabulka č. 3 – Využití týmu krizové intervence (Velikovská, 2014)

	2011 (od 18.5.)	2012	2013	2014
<b>Počet událostí</b>	40	86	88	86
<b>Počet intervencí</b>	60	104	109	110
<b>Počet zasažených osob</b>	111	166	180	194

## Příčiny realizací krizové intervence v Olomouckém kraji

Obrázek č. 3 – Příčiny realizací krizových intervencí (Velikovská, 2014)



### 3.2 Specifika práce s oběťmi při řešení krizových situací

Velmi stresující a náročná situace je vejít v kontakt s člověkem postiženým tragickou událostí. Již nelze vrátit zpět fakta, která se odehrála a lidé byt' z nejbližšího okolí nemají tušení, jaký zaujmout postoj k bolesti druhého člověka. Často si tedy kladou otázky, zda je lepší dělat jako by nic a nehovořit o prožitém traumatu či je lepším řešením navracet se ke kritické události. Nejistotu obdobného charakteru prožívají rovněž profesionálové u příležitosti pracovních setkání s oběťmi trestných činů. Jedná se o prvotní kontakty s obětí, sdělování nepříjemné zprávy či výslechy poškozených, přičemž uvedené záležitosti vyžadují citlivou volbu psychologického přístupu. Čírtková (2009, s. 137)

### 3.2.1 Jednání s obětí - zásady

Čírtková (2009, s. 137-138) uvádí následující Obecné zásady pro jednání s oběťmi trestných činů.

- **Informace** – právo na informace bývá stavěno na první místo v rámci veškerých mezinárodních dokumentů, které se vztahují na oběti trestných činů. V některých státech rovněž bývají přijímány jisté legislativní kroky, které ukládají povinnost orgánům činným v trestním řízení poskytnout obětem informace o jejich právech, o průběhu trestního řízení a jeho odpovídajících stádiích o alternativách dostupných programů a dalších možnostech péče a pomoci.
- **Bezpečí** – ztráta pocitu bezpečí a obavy z opakování se trestného činu obětí bývají přirozeným důsledkem protiprávního jednání. Všechny články, které jsou součástí trestního řízení, tedy i policie, by měly vyvinout snahu přispět k obnově pocitu bezpečí. K této obnově lze využít jednak prostředky psychologické, mezi které lze zařadit např. vysvětlování, že opakování útoku je nepravděpodobné, doporučení přítomnosti přátel atd. Dále lze využít také faktické prostředky, což je poskytnutí maximálního bezpečí oběti během trestního řízení i poté, co je případně pachatel propuštěn na svobodu, k čemuž patří i ochrana oběti či svědka.
- **Důvěra** – přestože oběť nespáchala trestný čin, může se v průběhu trestního řízení stát, že se projeví příznaky nedůvěry oběti vůči své vlastní osobě, tyto příznaky vznikají zejména v důsledku nevhodného kladení otázek, může se jednat o dotazy na skutečnosti, které nemají přímou souvislost s vlastním činem, které klade vyšetřovatel nebo soud. Jedná se zejména o dotazy související se soukromými a intimními záležitostmi. V těchto případech je na místě oběti objasnit nutnost jejího vyjádření se k takovým otázkám. Samozřejmostí by měl být důraz kladený na ochranu soukromí oběti.
- **Empatie** – jednání s obětí by mělo být vedeno s dostatečnou empatií, avšak z praxe je zřejmá zcela opačná tendence, vzhledem k tomu, že se jedná o nesnadnou záležitost pro orgány činné v trestním řízení. Přesto právě schopnost vcítění se do oběti hraje důležitou roli pro objasňování i vyšetřování případu. Z tohoto důvodu bývají pracovníci policie a také justice seznamováni s poznatky z oblasti viktimologie.

### 3.2.2 Práce s emocemi

Jak již bylo zmíněno v části práce určené problematice krizových situací, každá taková situace se neobejde bez přítomnosti emocí nejrůznějšího charakteru, které jsou často velmi intenzivní. Velmi vhodné je umožnit klientovi, aby mohl emoce vyjádřit, hovořit o nich, neboť jejich prožívání v zátěžové situaci je velice důležité a možnost jejich ventilace je prospěšná. Pokud je navíc klientovi dána možnost tyto emoce adekvátně uchopit, může dojít k vytvoření prostoru ke smysluplnému řešení jeho problému. (Vodáčková, 2012, s. 115)

Typické emoční stavy, se kterými se jedinec v krizové situaci může potýkat, jsou pláč, strach a úzkost, panická úzkost a hněv.

#### Pláč

Dospělí lidé či starší děti pláčou v situacích, když chtějí vyjádřit hluboký zármutek. Pláč může být chápán též jako prožívání psychické či fyzické bolesti nebo někdy také štěstí. Je považován za napěťový ventil, neboť pláčem lze něco odplavit nebo vyplavit. Pracovníci krizové intervence se velmi často s plačícími setkávají. V kontaktu tváří v tvář s plačícím klientem není nutné něco dělat. Vhodné je čekat a dávat tomuto člověku prostor. Rovněž není nutno nabízet okamžitě kapesník, což může způsobit zastavení pláče příliš časně. Pokud se klient omlouvá za svůj pláč, vhodnější je říci „*tady můžete plakat*“, než „*to je dobře, že pláčete*“.

#### Strach, úzkost

Častým jevem při krizové práci bývá i rozhovor, který je ovlivněn úzkostí či strachem. Klienti o tom sice dokážou často spontánně hovořit, ale v tomto případě je doporučeno zaměřit se na tzv. neverbální a paraverbální signály, kterými bývají doprovázeny emoce v průběhu rozhovoru. Jedná se především o jevy, jako jsou vyděšenost doprovázena potížemi rozprávět se, šepot, tichá a ustrašená mluva, křik jako důsledek potřeby překřičet strach, nutkání mluvit či zrychlená mluva. Z tohoto tedy plynou doporučení při kontaktu tváří v tvář s takovým klientem. Krizový pracovník by měl stabilně sedět v adekvátní vzdálenosti od klienta, neboť úzkostný člověk může pocítovat lepší přijetí pracovníkem, který sedí stabilně, vstřícně a otevřeně. Dále je vhodné usadit klienta např. poblíž dveří se zády chráněnými zdí či skříní, přičemž by měl pracovník komentovat veškeré zamýšlené činnosti, aby byla uspokojena nabídka dostatečného bezpečí vůči klientovi. V případě

telefonické krizové práce je jednou z možností nabízet volajícímu oporu svým hlasem. V místech, kde je vhodnější hovořit o pocitech, neklást otázky, toto učinit až poté, co si to sám klient přeje. Klientovi ukládat lehce splnitelné instrukce, a pokud je dosaženo alespoň dílčího úspěchu, využít jej jako kotvy. Dále je vhodné pracovat s časovou reflexí (co bude za 10 minut, za hodinu atd.) a katastrofickým scénářem (co by se mohlo stát nejhoršího).

### Panická úzkost

S masivní úzkostí s nabytím podoby vnitřního výbuchu paniky se v průběhu života mohl setkat kdokoliv z nás např. v situaci ztráty orientace v prostoru, ale i ztráty kontroly nad situací. Panickou úzkostí označujeme stav, který se vyskytuje v úzkostných návalech. Jedinec bývá doslova roztržštěn pod vlivem silných emocí, ztrácí opěrné body, výsledkem čehož je těkání z místa na místo, zmatené a neúčelné chování. Tento stav může, ale nemusí být provázen intenzivním strachem ze smrti, ze ztráty vědomí či sebekontroly nebo ze srdečního kolapsu či šílenství. Tento stav může být jednak jednorázový, jednak opakovaný.

Při pomoci klientovi s panickou úzkostí je nutné soustředit se na obnovu tří prvků:

- **Obnovu uzemnění** – v panice dojde k vyplavení velkého množství adrenalinu do lidského těla z důvodu mobilizace tělesných rezerv k rychlému jednání, je tedy potřebné jako první krok obnovit kontakt se zemí, obnovit uzemnění opakováním slov např. „*zastavte se, opřete se, posaďte se, jste v panice*“.
- **Obnova tělového centra** – pokud jedinec ztratil stabilitu, má tendenci k těkání, dalším vhodným krokem je zajistit stabilizaci a obnovu centra těla a vlastního pocitu těžiště. Mohou být použita tato slovní spojení např. „*ted' zkuste myslet na svůj dech, sledujte, jak dýcháte*“, snaha o postupné zpomalení dechu klienta prostřednictvím koordinace s naším dechem.
- **Obnova ohniska pozornosti** – v průběhu paniky dojde rovněž ke zrychlení prožívání a myšlenek, v důsledku tohoto je snížena schopnost soustředění či zaostření pozornosti na jinou činnost, v mysli se odehrává množství vizí, které nelze nijak uchopit nebo využít a je proto dobré vhodným způsobem tok myšlenek zastavit a obnovit cíl pozornosti.

### Hněv a vztek

Hněv patří k důležitým lidským emocím, neboť je pomocníkem k mobilizaci na odstranění nebezpečí, překážky, určit hranice a pocítovat vlastní jedinečnost. Velmi příhodná může být někdy možnost vyjádření klientova hněvu prostřednictvím linky důvěry, neboť volá anonymně, nikdo jej nevidí, může vyjádřit svoji zlobu intenzivněji než v kontaktu tváří v tvář. Vyjadřování vzteku a zlosti může nabývat různých forem.

- Tím, že klient o své zlosti mluví, vyjadřuje ji a zpracovává prostřednictvím rozhovoru.
- Klient si stěžuje, přičemž hovoří zvýšeným hlasem, může si stěžovat na něco nebo na někoho a žádá tímto od krizového pracovníka potvrzení, že je nepřítomná osoba špatná. V těchto případech je na místě zrcadlit klientovu zlost a dát mu tímto možnost jejího uvědomění si a posunutí se o krok dál. Není v žádném případě vhodné souhlasit s klientem a přitakávat mu.
- V některých podobných případech je vhodné reflektování klientova hněvu a dávat mu přitom signál k tomu, aby o své záležitosti mluvil ještě více naplno, aby hovořil zvýšeným hlasem nebo dupal. Např. „*a co vás ještě štve, zdá se mi, že jste té zlosti plný*“.
- Klient volající na linku důvěry má zlost na celý svět, přičemž nadává i pracovníkovi, někdy je i vulgární, v tomto případě se opět doporučuje zrcadlit klientův hněv a vyčkávat.
- Zlost může v některých případech rovněž souviset s fyzickou bolestí.
- V průběhu rozhovoru může rovněž dojít k postupnému vývoji emocí.
- Zlost může být rovněž jednou z fází vyrovnávání se s úmrtím nebo s těžkým onemocněním. V podobných situacích se můžeme také setkat s velmi rychle se střídajícími emocemi, jako jsou smutek, zlost společně s popíráním události.
- Někdy může krizový pracovník při komunikaci s člověkem depresi vnímat zlost klienta jako signály vysílané mezi řádky, neboť deprese velmi často souvisí s potlačováním a neuvědomováním si zlosti.



V průběhu práce se zlostným klientem se doporučuje, aby krizový pracovník stabilně seděl a měl dobrou rovnováhu v těle. Při práci tváří v tvář se nedoporučuje fixace klienta pohledem, neboť by to mohlo mít konfrontační význam. (Vodáčková, 2012, s. 116-124)

### **3.3 Specifické aspekty vybraných krizových intervencí realizovaných i Policí ČR**

V rámci této části bychom chtěli provést teoretický rozbor několika vybraných krizových intervencí, které bývají nejčastěji realizovány krizovými interventy u Policie ČR a jsou svým způsobem specifické.

#### **3.3.1 Sdělení nepříjemné zprávy související s úmrtím blízké osoby**

Smrt blízkého člověka řadí Špatenková (2011, s. 69-70) mezi tzv. vztahové ztráty, neboť člověk přichází o možnost komunikovat, sdílet společné zážitky, být fyzicky i emocionálně v kontaktu s konkrétní osobou. V tomto případě hovoříme o ztrátě trvalé. Tou nejtěžší ztrátou v životě člověka je smrt milované osoby, neboť tuto ztrácíme definitivně a navždy. Prožívání hlubokého zármutku, opuštěnost, zoufalost a beznaděj jsou normální emoce u pozůstalých. Prožívají tedy krizi, ale ne nemoc. Přirozeným způsobem, kterým jedinec zpracovává ztrátu, je truchlení, což je definováno jako „komplexní psychologická, sociální a somatická reakce na ztrátu“. Projevuje se výčtem různorodých emocí, jako jsou např. zármutek, žal, obavy („*Co se mnou teď bude?, Co si počnu?*“), hněv („*Proč mu nějak nepomohli?*“), agrese, vztek, pocit viny („*Proč právě on a ne já?*“), pocit opuštěnosti, tělesné obtíže, dezorganizace, zahlcení představami o zesnulém či identifikací s ním, odmítání sociálních kontaktů.

#### **Krizová intervence:**

Jádrem pomoci v této situaci je co nejrychleji navázat kontakt s pozůstalým a pokusit se vytvořit co nejvhodnější atmosféru k tomu, aby při rozhovoru mohl pozůstalý ventilovat emoce související se smrtí milované osoby. Velmi důležitou úlohu v této fázi má emocionální podpora.

Jako neúčelné je následovné udílení rad či utěšování

„Vzchop se, máš přece pro koho žít!“, „Musíš být silná!“, „Vzmuž se trochu!“, „Jsi pořád mladá, můžeš se ještě jednou provdat!“, „To bude dobré, uvidíš...Chce to čas...“, „Máš celý život před sebou!“.

Spíše komplikující bývají pro navázání kontaktu např. tyto otázky

„Jak se cítíte?“, „Co ode mne očekáváte?“.

Doporučené formulování je např.

„Je mi to líto.“, „Cítím s Vámi.“, „Jak to všechno zvládáte?“, „Nevím, proč se to stalo?“, „Jsem tu, abych naslouchal.“, „Musí to být pro vás těžké. Co je pro vás nejtěžší?“, „Co pro Vás mohu udělat?“, „Je dobře, že jste zavolal na linku důvěry.“, „Je dobře, že jste přišel.“

Osobní setkání truchlého pozůstalého a krizového intervenanta probíhá v poněkud napjatém duchu. Je proto nutností, aby byla vytvořena taková atmosféra, při které by si pozůstalí uvědomovali, že jsou přijímáni a mohou se na krizového intervenanta v případě potřeby kdykoliv obrátit. Během krizové intervence se její poskytovatel snaží o:

- Normalizaci prožitku ztráty.
- Podporu pozůstalých.
- Hledání a aktivaci přirozených zdrojů sociální opory.
- Komunikovat s pozůstalými na téma jejich vztahu se zesnulou osobou.
- Pomoc pozůstalým při diferenciaci skutečného a iracionálního pocitu viny.  
(Špatenková, 2011, s. 74-75)

Při poskytování tohoto typu krizové intervence je velmi důležitou schopností soustrastné naslouchání, které je velmi náročné a tudíž Špatenková (2011, s. 76) shrnuje následující doporučení:

- Dostatek času na rozhovor s pozůstalým.
- Trpělivost, citlivost, vnímavost.
- Představa sebe samého v pozici pozůstalého.
- Volba otevřených otázek.

- Zdržet se zbytečných rad, společně s pozůstalým hledat řešení.
- Neodsuzovat emoce pozůstalého.
- Nepřerušovat, neskákat pozůstalému do řeči.
- Nechat mluvit především pozůstalého.
- Používat výrazy aktivního naslouchání (ano, aha, a pak...).
- Akceptace ticha jako součásti konverzace.
- Naslouchat bez odsuzování, nepřemýšlet dlouze o tom, co říct.
- Ujišťovat, že pozůstalý udělal pro zesnulého vše.
- Podporovat návrat k obvyklým aktivitám a novému začátku.

Hlavním pravidlem práce s pozůstalými klienty je rovněž soustředění na jejich emoce, uvést do normálu příznaky truchlení a přesvědčit je přirozenosti a normalitě jimi prožívaných pocitů.

Krizoví interventí u Policie ČR v Olomouckém kraji využívají pro tyto situace vypracovaný postup při sdělování nepříjemné zprávy, kterým se řídí také v případech náhlých úmrtí. Uvedený postup byl vytvořen policejním psychologem a to na základě zájmu samotných policistů. Samotné vyrozumívání příbuzných o úmrtí nebo zranění jejich nejbližších náleží k psychicky náročné životní situaci, s nimiž se policisté setkávají velice často. Z důvodu vysoké náročnosti a s tím související nezbytné přípravy poskytuje uvedený postup alespoň rámcové informace, jak je potřeba v těchto situacích pracovat a na nic nezapomenout. Přitom je nutné mít na paměti šetrnost přístupu, takt a empatii, což tvoří základ komunikace s poškozenými osobami. Vypracovaný postup detailním způsobem seznamuje policisty, jak se připravit na samotné sdělování (opatřit si maximum potřebných informací o události, oběti a její rodině, potřebné kontakty např. na pohřební službu či na Bílý kruh bezpečí), popisuje vlastní realizaci (osobní sdělení, klidná, vážná a pomalá komunikace, provádění úkonu uvnitř domu nebo bytu, zajištění klidného prostředí zásadně v nepřítomnosti dětí, posadit pozůstalého, vyvarovat se ukvapenému odpovídání a zároveň odpovědi neprotahovat, uvést jednoznačnou zprávu bez možnosti jiného výkladu, sdělovat pravdu, opatrnost při dotecích, ostražitost a připravenost na případnou šokovou reakci,

poskytnutí prostoru k ventilaci emocí, projevení lítosti, dle uvážení setrvat na místě a osobu nenechávat samotnou. (Interní dokument Policie ČR, 2014)

### 3.3.2 Sebevražda

Sebevražedné jednání nemusí být vždy dokonané, je tedy potřeba rozlišovat počet sebevražedných pokusů a sebevražd, neboť se mezi sebou mohou lišit jednak motivem, který k nim vedl a jednak prostředky, které byly použity. Sebevražda je na druhém místě žebříčku příčin úmrtí dospívajících jedinců. Příčiny sebevražedných aktů jsou velmi rozličné, obvykle je podmíněno nakumulováním nejrůznějších zátěží, vrozených i získaných, svou roli hrají také nezvládnuté aktuální podněty. Příčiny jsou tedy multifaktoriální a rizikové faktory bývají označeny jako nespecifické, jež zvyšují pohotovost k sebevražedné reakci.

Jedinec uchylující se k sebevražednému uvažování pravděpodobně trpí subjektivně závažnými potížemi a nutně potřebuje získat naději možnosti vyřešení problémů. V tomto sehrávají důležitou roli linky důvěry a centra krizové intervence. Základním pravidlem pro podporu člověka, který přemýšlí o sebevraždě je nabídnout mu svou účast a zájem, ochotu vyslechnout jej, označit problém a následně nabídnout existující možnosti řešení, neponechat jej v této situaci samotného, neboť není schopen pomoci si sám. (Vágnerová, 2004, s. 490-508)

*Sebevražda je často noční můrou lidí, kteří začínají působit v oblasti krizové intervence nebo se na tuto práci připravují. (Havránková in Vodáčková, 2002, s. 482)*

### **Krizová intervence**

S ohledem na okolnosti v případě sebevražedného jednání lze krizovou intervenci provádět v průběhu ohrožení sebevražedným pokusem, tzn. před nebo při započetí suicidia, po neúspěšném ukončení sebevražedného pokusu (nejlépe ihned po procitnutí sebevraha, neboť v tomto okamžiku je klient velmi otevřen svým problémům) nebo po dokonané sebevraždě (v tomto případě se bude jednat o krizovou intervenci poskytovanou pozůstalým po sebevrahovi).

#### Krizová intervence v situaci ohrožení sebevraždou

Spočívá zejména v odvrácení rizika hrozící sebevraždy, její průběh může vypadat takto:

- Navázání kontaktu se sebevrahem.

- Důležité je zachovat klid a nepropadnout panice.
- Krátce vyhodnotit situaci a nebát se zeptat např. „*Chystáte se spáchat sebevraždu?*“, rovněž není od věci dotaz – „*Kdy jste se naposled zabýval otázkou své vlastní smrti?*“, v případě kladné odpovědi zjistit, proč to neudělal a při aktuálních sebevražedných úmyslech klienta je dobré zjistit další informace, kdy a jak chce sebevraždu spáchat.
- Vyhodnotit ohrožení tzn. zjistit, zda drží zbraň, jak je vzdálen od okraje střechy, zda užil nějaké léky, kolik a jaké.
- Okamžitě redukovat nebezpečí tzn. odrazování od další konzumace drog, alkoholu, vyzvat jej k odložení zbraně, vysypání léků do WC a případnému vyvolání zvracení atd.
- Neprovádět hloubkovou analýzu příčin situace a raději se soustředit na aktuální podněty např. kladení dotazů – „*Co bylo tou pomyslnou poslední kapkou, která vás přivedla až k úvaze spáchat sebevraždu?*“, „*Co se stalo v ten den, v posledních hodinách?*“.
- Některá doporučená NE - neobviňovat klienta, neodsuzovat, nemoralizovat, nebagatelizovat, nehádat se.
- Důležitost vyjádřit skutečný zájem i zaujetí.
- Identifikace záchytného bodu – zjistit, co má pro klienta ještě hodnotu, co je pro něj důležité.
- Stanovit motivační faktor – čeho chce svým jednáním klient dosáhnout, zda se jedná o impulzivní či plánovaný akt, zda touží po smrti nebo volá o pomoc, zda se jedná o pomstu atd.
- Nabídka jiných možností – říci klientovi, že kromě sebevraždy jsou i další možnosti, jak řešit náročnou životní situaci.
- Nabídka specifického plánu – širokého spektra řešení a s klientem vyhodnotit jinou možnost řešení problému nežli sebevraždou.
- Nabídka možností pomoci – konkrétní vymezení možností např. *Znám výborného odborníka, který se specializuje na tento problém, jmenuje se XY a pracuje... .*
- Nepřemlouvát klienta, aby sebevraždu nespáchal, dát mu sice najevo, že jsme na straně života, ale ponecháme mu možnost volby mezi dalším životem a smrtí.
- Uzavření dohody o nespáchání sebevraždy – tzv. smlouva o přežití – účelem této smlouvy je získat prostor a čas k tomu, aby bylo pro klienta možné zajistit odpovídající

formu pomoci, její realizace probíhá v několika krocích (vyhodnocení stavu ohrožení, provedení smlouvy, realizace, obnovení).

#### Krizová intervence po nezdařeném pokusu o sebevraždu

Součástí sebevražedného jednání je každý sebevražedný pokus, který si vyžaduje podrobné diagnostikování. Po sebevražedném pokusu je potřeba zahájit intervenci vyhodnocením tělesného stavu a potřeby případné lékařské pomoci, následně je provedena diagnostika psychického stavu. V případě hospitalizace klienta v nemocnici je velmi vhodné okamžité navázání kontaktu poté, co je to možné z hlediska jeho psychického a fyzického stavu. Zvláštností u osob po sebevražedném pokusu je fakt, že je o ně pečováno a jsou kontrolovány, je však od nich očekáváno aktivní převzetí odpovědnosti za svůj život. U suicidianta lze pozorovat zlepšení nálady, což by mohlo být mylně chápáno jako pominutí hrozby sebedestrukce či smíření se se životem, což může být vyvoláno přechodným uvolněním napětí, ale existuje zde rovněž zvýšené riziko opakování sebevražedného pokusu a to v průběhu prvních tří měsíců po nezdařeném sebevražedném pokusu. Tento je velmi závažným důvodem pro zahájení následné terapeutické nebo psychoterapeutické péče. Svou důležitou úlohu v tomto případě hraje také krizová intervence zaměřená i na rodinu suicidianta, např. orientovaná na zabránění vzniku nevraživé atmosféry v rodině vedoucí k izolaci jedince, zmobilizování rodiny k poskytnutí opory a bezpečí atd.

#### Krizová intervence po dokonané sebevraždě (pomoc pozůstalým)

Nejhůře přijatelným a zvládnutelným typem ztráty je pro pozůstalého právě sebevražda blízkého člověka. Představuje bolestivou a traumatickou událost vyvolávající silné emoční reakce. Sebevražda se může pro pozůstalé stát rovněž spouštěčem jejich sebevraždy. Důvodem jsou negativní emoce pozůstalých, obviňování, pocity studu, hanby hněvu, vzteku, ale také fakt, že sebevražda má představuje status sociálně nepřijatelného způsobu smrti, což v důsledku znamená sociální stigmatizaci a případně následné vyloučení. Vzhledem k tomuto by se efektivně provedená intervence měla zaměřit především na zpracování negativních emocí, zaměřit se rovněž na pocity viny, důležité je ujištění pozůstalých, že jejich obviňování se není reálně podložené, což jim přináší osvobozující pocity, náročnou úlohou je úprava zkreslených představ o blízké osobě sebevraha, neboť toho hodnotí vyloženě negativně nebo naopak v superlativech, pomoc pozůstalým při ventilaci negativních emocí, pomoc při zpracovávání pocitů osamělosti a opuštěnosti, které

se stávají v případě sebevraždy ještě silnějšími, rovněž nepřipustit vznik rodinných mýtů a lží týkajících se smrti blízkého, vytěsnit tendenci pozůstalých dostávat se do role viníka či trpitele, výhodné je začlenit pozůstalého do podpůrné skupiny. U pozůstalých po sebevraždách se doporučuje navázat na krizovou intervenci i jinou formou pomoci, kterou představuje např. poradenství pro pozůstalé. (Špatenková, 2011, s. 144-152)

### 3.3.3 Znásilnění

Skutkovou podstatu trestného činu znásilnění vymezuje ustanovení § 185 trestního zákoníku takto:

- (1) Kdo jinému násilím nebo pohrůžkou násilí nebo pohrůžkou jiné újmy donutí k pohlavnímu styku, nebo kdo k takovému činu zneužije jeho bezbrannosti, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až pět let.*
- (2) Odnětím svobody na dvě léta až deset let bude pachatel potrestán, spáchá-li čin uvedený v odstavci 1*
  - a) souloží nebo jiným pohlavním stykem provedeným způsobem srovnatelným se souloží,*
  - b) na dítěti, nebo*
  - c) se zbraní*
- (3) Odnětím svobody na pět až dvanáct let bude pachatel potrestán,*
- (4) Odnětím svobody na deset až osmnáct let bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 smrt.*
- (5) Příprava je trestná (Zákon č. 40/2009)*

Podle Čírtkové (2009, s. 183-194) je znásilnění kromě vraždy považováno za nejvíce zraňující zločin mezi dospělými. Z psychologických výzkumů zaměřených na chování a mentální pochody obětí v průběhu znásilnění zmiňuje jeden se zaměřením na zjištění emocí, ve kterém měly znásilněné ženy zpětně posoudit nejbližší emocionální stav, který v průběhu znásilnění prožily. Jednalo se o strach ze smrti, pocit bezmoci, hnus, ponížení, vztek a pocit odstupů, distance (zachování chladné hlavy). U většiny žen dominovala emoce strachu ze smrti. Pro jednání s obětí znásilnění při vyšetřování se doporučují dvě základní věci - respektovat lidskou důstojnost poškozené a předávat informace o

možnostech psychologické pomoci a podpory. Bohužel i z důvodu malé znalosti psychologie oběti znásilnění může velmi často docházet k sekundární viktimizaci.

### **Krizová intervence**

Obětmi znásilnění se z 90% stávají ženy, proto je v této souvislosti hovořeno o poskytování krizové intervence především ženám, které byly znásilněné nedávno, nebo ke znásilnění došlo před určitou dobou. V případech vyhledání pomoci ihned po činu oběť neví, jaké kroky má podniknout. Typické jsou velmi časté pocity viny, studu, oběti se považují za spoluviníka, ale i za viníka hlavního (Já za to můžu). Krizová intervence v těchto případech by měla být zaměřena především na podporu oběti znásilnění, je tvořena několika fázemi.

- Zajištění bezpečí a navázání kontaktu – oběti znásilnění bývají zpravidla nejisté a nedůvěřivé, což znesnadňuje navázání kontaktu, zprvu také činí odhad, zda krizový intervent vydrží fakta, která mu oběť sdělí, krizový intervent by měl tedy působit klidně a vyrovnaně, nezbytné je vytvořit bezpečný rámec, aby nedošlo k tomu, že se žena interventovi nesvěří v případě, že se nebude cítit v daných podmínkách bezpečně, nedojde tedy ani k navázání kontaktu a k vytvoření vztahu s klientem, při navazování kontaktu je rovněž důležité opakované ubezpečování správnosti vyhledání odborné pomoci (např. „*Je dobře, že jste se rozhodla vyhledat pomoc*“.), k navázání kontaktu rovněž napomáhají uklidňování, reflektování, parafrázování nebo kladení otevřených otázek, neměly by však budit v oběti dojem, že je vyslýchána, na krizovém interventovi je rovněž posouzení psychického a fyzického stavu oběti.
- Navrácení pocitu kontroly – vhodná je identifikace momentálního pocitu oběti, zaměření se na situaci *ted', hned a tady*, pomalu a jistě orientovat ženu od prožívání zaměřeného na *tehdy a tam* k prožívání současnému („*Cítila jste se přílišně, jak je vám ted', v čem je to jiné, příliš mnoho energie padne na pokusy předělat to, co už se stalo, minulost nejde změnit, co se stalo, to se stalo a nejde odestát, nemůžeme měnit minulost, ale můžeme ovlivňovat budoucnost*“), k lepšímu pochopení klientčina prožívání krize je vhodná otázka Co je pro vás nejtěžší, neboť odpověď na ni je inspirací pro krizového intervenanta v dalším vedení dialogu, ve kterém jsou důležité reformulace, edukace a podpora klientky.



### Podpora

Důležitá je důvěra v zážitek oběti, což je její potřeba, a k jeho legitimizaci, k redukci pocitů studu, trapnosti a ztráty důstojnosti mohou napomoci např. tyto formulace – „*To muselo být hrozné*“, „*nebyla to vaše vina, neříkala jste si o to, aby se to stalo*“, „*je těžké křičet, když se bojíte*“, „*jistě, šla jste přes park, ale ne proto, abyste byla znásilněna*“, „*máte pravdu, společnost (policie) by nám měla zaručovat bezpečnost*“.

### Edukace

Užitečné může být poučení obětí o syndromu traumatu ze znásilnění, její součástí může být rovněž i podpora nových efektivních mechanismů sloužících k adaptaci či redukci klientčinych obav – např. „*Každý potřebuje pomoc při zotavování z traumatických událostí*“, „*řekněte si o to, co potřebujete, vašim blízkým, rodině, přátelům, ale klidně i jiným, třeba pracovníkům v pomáhajících profesích*“.

### Podpora a pomoc při znovunalezení kontroly

Spočívá v zaměření krizového intervanta na znovuzískání pocitu kontroly a odpovědnosti za svá rozhodnutí u oběti – např. *Kontrolu jste neměla během napadení, teď už kontrolu máte, rozhodla jste se, že vyhledáte pomoc a udělala jste to, znovu máte kontrolu nad tím, co chcete udělat a co děláte.*

### Přeformulace

Znamená nabídku krizového intervanta jiného způsobu interpretace chování oběti při a po znásilnění, lze takto poskytnout znásilněným ženám takový náhled, že reagovaly na danou situaci adekvátně, že jistě nejsou hloupé a neschopné neboť podlehly pachateli znásilnění – např. „*Zachovala jste se tak, jak nejlépe jste uměla (mohla), zdá se, že jste se zachovala velmi moudře, když jste se nehýbala a nemluvila, než byste riskovala další zranění*“...

- Porozumění adaptačním mechanismům, aktivizace zdrojů a sestavení plánu aktivit směřujících ke změně – pokud krizový intervent zjistí doposud používané strategie při řešení náročných životních situací klientky, může podpořit účelné strategie a společně s klientkou nalézt i nové způsoby vyrovnávání se. S přihlédnutím na danou situaci a klientku lze doporučit literaturu či nabídnout další služby, případně doprovod k lékaři nebo na policii. (Špatenková, 2011, s. 121-123)

### 3.3.4 Domácí násilí

Problematika domácího násilí se před více než deseti lety nacházela v ČR mimo zájmovou oblast odborníků a nebylo k němu přihlíženo jako ke specifickému fenoménu. Povědomí o podstatě domácího násilí ze strany veřejnosti a odborníků sice vzrostlo, ale ještě stále se objevují falešné mýty o jeho pachatelích a obětech. Stále častěji se lze v trestněprávní praxi setkat s požadavky na objasnění, zda se v dané věci skutečně jedná o domácí násilí. (Čírtková, 2008, s. 9)

*Domácí násilí je definováno jako fyzické, psychické, anebo sexuální týrání mezi blízkými osobami, ke kterému dochází opakovaně v soukromí, a tím skrytě mimo kontrolu veřejnosti.* (Čírtková a Vitoušová, 2007, s. 108)

Čírtková (2008, s. 10) dále uvádí základní formy domácího násilí. Jedná se **násilí fyzického** (zanechává stopy v podobě tělesných poranění), **psychického** neboli emocionálního (označováno jako neviditelné násilí), **sexuálního** (např. znásilňování), **sociálního** (sociální izolace, omezování a kontrola kontaktů) a **ekonomického** (odnímání finančních prostředků) **charakteru**.

Legislativní normy související s problematikou domácího násilí jsou zákon č. 135/2006 Sb. na ochranu před domácím násilím, zákon č. 273/2008 Sb. O Policii České republiky, kde je ukotven institut vykázaní, zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, jež vymezuje činnost intervenčních center a rovněž Občanský soudní řád, který ukotvuje vydání předběžného opatření na návrh ohrožené osoby v souladu s ustanovením § 76b). (Špatenková, 2011, s. 112)

#### Typický portrét týrané ženy

Nutno konstatovat, že ačkoliv mohou být domácím násilím postiženi kteříkoliv členové rodiny, nejčastěji ohrožené jsou právě ženy, které se navíc stydí o na nich páchaném týrání hovořit. Pro týranou ženu může mít pobyt v traumatizujícím prostředí bezprostřední i dlouhodobé důsledky vůči jejímu fyzickému i psychickému zdraví. Jedná se nejčastěji o bolesti hlavy, únavu, gynekologické potíže, poruchy spánku i příjmu potravy, abúzus alkoholu, sebepoškozovací a suicidiální tendence atd. Týraná žena je zpravidla materiálně závislá na partnerovi, submisivní, má minimum sociálních kontaktů, chování partnera omlouvá špatnou náladou nebo nepříjemnostmi prožitými v práci, bývá vystrašená, má pocit vlastní bezmoci, beznaděje a bezcennosti, nevěří v možnost řešení situace, přestože

partnerovo týrání je pro ni již déle neúnosné, má intenzivní pocity viny s tím, že si však zaslouží to, co se jí přihodilo, věří tomu, že zbití bylo poslední a partnerovo chování se zlepší, o svých zkušenostech a partnerově zacházení se stydí vyprávět, emocionální závislost na partnerovi má extrémní rozměr. Týrané ženy jsou velmi váhavé k vyhledání pomoci, přičemž si kladou následující otázky: „Uvěří mi někdo?“, „Co se mnou bude?“, „Kam půjdu?“, „Kde seženu peníze pro sebe a pro své děti?“, „Co se stane, až mě najde?“, „Zabije mě?“ Najít odpověď na podobné otázky není pro týranou ženu jednoduché, tudíž potřebuje někoho dalšího, kdo by jí poskytnul oporu, rozptýlil její obavu, dodal jí sílu a společně našli odpovědi na uvedené otázky. (Špatenková, 2011, s. 114-115)

### **Krizová intervence v případech domácího násilí**

Jednou ze skupiny pomáhajících, kteří se dostávají do kontaktu s domácím násilím, jsou policisté, většinou bývají mezi prvními, kteří zvenčí zasahují do situace. Současná legislativa staví policii v souvislosti s domácím násilím do role pomáhajícího i s preventivní úlohou, který je schopen efektivní komunikace s osobou v krizi. Součástí intervence ze strany policie je rovněž informovat ohroženou osobu o dostupném systému pomoci a zákonných normách na ochranu práv ohrožených osob. Výjezdy policie k případům domácího násilí patří k nejobtížnějším, co se týká zachování profesní role, neboť efektivní intervence je velmi závislá i na výborných komunikačních kompetencích. Nezbytnou roli v průběhu komunikace hraje práce s motivací, neboť ochota ohrožené osoby spolupracovat, bývá nejvyšší obvykle bezprostředně po incidentu. V rámci svého vzdělávání se všichni policisté sice seznamují s nejrůznějšími metodickými materiály týkajícími se problematiky domácího násilí vzniklými ve spolupráci s BKB, ale ve výhodě jsou právě policisté, kteří absolvovali výcvik v krizové intervenci. Důvodem je fakt, že ohrožená osoba často čelí silnému psychickému tlaku, organismus reaguje na extrémní stres a osoba může být i v panice. Cílem komunikace ohrožené osoby a kteréhokoliv pomáhajícího pracovníka je minimalizovat rizika, motivovat k vyhledání specializované pomoci a předat srozumitelné informace o alternativách řešení vzniklé situace. Důležité je

také vyhodnocení závažnosti a posouzení další hrozby útoku prostřednictvím metody SARA DN<sup>1</sup>. (Cimrmannová, 2014, s. 136-138)

Vzhledem k prvořadému úkolu policie – ochránit oběť domácího násilí před dalšími útoky partnery, lze tedy v souladu se současnou legislativou uplatnit institut vykázaní, je regulována rovněž spolupráce policie s orgány sociálně právní ochrany dětí a sociálními službami, neboť tento problém nelze řešit pouze intervencí ze strany policie. (Čírtková, 2006, s. 200)

#### Základní doporučení při kontaktu s ohroženou osobou

Naslouchání, dotazování, důvěra ve fakta sdělená obětí, realita bývá mnohdy horší než skutečnosti, které sdělí ohrožená i násilná osoba, zadokumentování všeho, co bylo řečeno, ujištění oběti, že je možné situaci řešit, motivování oběti k aktivnímu přístupu, použití následujících vět tzv. zlatých - „*Nikdo nemá právo Vás ponižovat, bít a týrat. Zasloužíte si jiný život. Mám o vás strach. Pomoc existuje.*“, vysvětlit ohrožené osobě bezpečnostní plán<sup>2</sup>, doporučení míst v okruhu bydliště ohrožené osoby i azylové domy i konzultaci s právníkem, brát zřetel na skutečnost, že dlouhodobé domácí násilí jedna konzultace nevyřeší, úspěch intervence nespočívá v radikálním zlepšení situace, veškeré rady i opatření musí být zaměřena především na ochranu ohrožené osoby.

#### Otázky doporučené pro rozhovor s ohroženou osobou

„*Stalo se někdy, že vás někdo blízky uhodil či jinak fyzicky napadl, nebo že vám vyhrožuje násilím?*“, „*Čím konkrétně vám vyhrožuje?*“, „*Kdy to začalo? Jak to začalo?*“, „*Jak jste reagovala na první napadení?*“, „*Děje se to nyní? Cítíte se doma bezpečně?*“, „*Jak se k vám násilná osoba chová po incidentu?*“, „*Jsou ohrožené také děti? Přímou nebo nepřímou (jsou svědky domácího násilí)?*“, „*Jaký to má dopad na děti?*“, „*Jak vidíte teď vaše soužití s násilnou osobou?*“, „*Vyhledala jste již nějakou pomoc (lékař, policie, linka důvěry*

---

<sup>1</sup> Diagnostická metoda SARA (Spousal Assault Risk Assessment) vznikla v Kanadě, byla transformována pro práci policistů ve Švédsku a odtud je šířena do dalších zemí. Na základě strukturovaného odborného přístupu může proškolená osoba při jejím použití zjistit rizikové faktory a kvalifikovaně odhadnout riziko dalšího domácího násilí. Tuto metodu do České republiky přivezl a adaptoval Bílý kruh bezpečí o.s. (Domácí násilí, 2007)

<sup>2</sup> Jedná se o základní informace poskytnuté oběti domácího násilí o ochraně před dalšími útoky ze strany pomáhajících profesionálů. (Čírtková a Vitoušová, 2007, s. 112)

atd.)?“, „S jakým výsledkem?“, „Co vás nyní přimělo k vyhledání pomoci?“, „Ví někdo jiný o tom, co se u vás doma děje?“, „Jak vám můžeme pomoci?“, „Co očekáváte od nás?“ (Čírtková a Vitoušová, 2007, s. 110-111)

### **3.4 Aktuální aplikace v souvislosti s mimořádnou událostí v Uherském Brodu**

Nepochybujeme o skutečnosti, že každý z nás jako občan naší země zaznamenal informaci o snad nejtragičtější události v historii našeho státu, ke které došlo dne 24. února 2015 krátce po poledni v místní restauraci Družba v Uherském Brodu. Každý z nás patrně nevěřícně sledoval další osudy nejen obětí, které byly v době tragédie přímo na místě činu, také pozůstalých po lidech, kteří neměli štěstí a v neposlední řadě i ostatních občanů města, kterým se nepochybně během několika sekund zcela změnil život. Rádi bychom i my touto cestou vyjádřili upřímnou soustrast se všemi pozůstalými, kterých se tato hrůzná tragedie dotkla tou nejvyšší možnou mírou bolesti.

Podle informací z deníku Právo si tragická událost vyžádala celkem 8 mrtvých obětí, z toho sedm mužů a jednu ženu, další žena utrpěla vážné zranění. Krátce po poledni totiž do restaurace Družba v Uherském Brodu vešel masový vrah, který již v průběhu svého příchodu započal bezmyšlenkovitě střílet ze dvou pistolí. Muž neměl zábrany střílet ani po policistech, kteří se do objektu pokusili dostat jako první. Po chvíli přibyl k obětem i devátý mrtvý - samotný střelec, který byl ztotožněn jako Zdeněk Kovář, věk 62 let, a který na místě spáchal sebevraždu. Událost byla označena za takovou, která nemá obdoby. (Fuksa a Růžička, 2015, s. 1)

Pro deník Právo v této souvislosti poskytla rozhovor i policejní psycholožka doc. Ludmila Čírtková. Potvrdila, že obdobný masakr se u nás skutečně nestal. Rovněž se vyjádřila k možným pohnutkám pachatele, k čemuž uvedla, že masakr mohl provést z toho důvodu, aby se o něm hovořilo po smrti. V rovině spekulací vzhledem k prozatímnímu nedostatku informací k pachateli uvedla, že se mohlo jednat buď o duševně nemocného jedince, nebo o osobu domnívající se, že mu bylo způsobeno skutečné či domnělé příkoří. Jedinec se na takové příkoří snaží upozorňovat, ale pokud pocítuje, že není vyslyšen, stává se z tohoto příkoří dominantní myšlenka, přičemž vypadává z životního normálu, sociálních struktur a sítí. Je možné to rovněž charakterizovat jako sociální smrt. V takovém jedinci klíčí jisté

rozhodnutí a prochází fází propadu sociální tváře a následně fází fantazijních příprav na pomstu, hledání prostředků, jak zrealizovat odvetu. Občas je možné, že jedinec těsně před činem učiní tzv. avízo, tedy že oznamuje svoje odhodlání. Z. Kovář právě toto učinil, neboť těsně před masakrem zavolal redaktorovi z televize Prima, kterému popsal svůj úmysl. Jedná se o jakési upozornění jedince na jeho problém v konečné fázi, přičemž toto vnímá jako určitou inscenaci postmorální slávy. Řečeno zjednodušeně: *Po smrti o mně všichni budete mluvit a to máte za to, že jste si mě nevšímalí dřív.* Čírtková v této souvislosti hovoří o tzv. poruše zahořknutí, která se projevuje u osob s dlouhodobým nenápadným životem. Tato porucha měla o to závažnější důsledek, neboť pachatel měl po ruce likvidační prostředky. Čírtková označila pachatele rovněž za amokového střelce dle způsobu provedení činu. K tomuto upřesnila, že amok je poměrně dlouhodobý proces, dokonce se hovoří o určitém typu klíčení, typické je, že pachatel potom na místě činu působí na ostatní jakoby bez emocí a jako vraždící stroj. (Vaculík, 2015, s. 3)

Již několik desítek minut po oznámení dne 24.2.2015 na místě tragédie v Uherském Brodu zasahovali policejní psychologové a krizoví interventní ze Zlínského kraje. Jako první dorazily na místo policejní psycholožky, které provedly vyhodnocení situace na místě, na základě čehož pak neprodleně povolaly sedm dalších krizových interventů. Zprvu byla ze strany členů týmu krizové intervence poskytnuta pomoc muži, který se v průběhu útoku ukrýval na toaletách. Poté byli krizoví interventní nuceni splnit smutný úkol týkající se vyrozumění a předání nepříjemné zprávy pozůstalým členům rodiny těch, kteří se stali oběťmi vražedného útoku pachatele. Jejich práce pokračovala až do nočních hodin. Kontakt s rodinami obětí obnášel dále zejména poskytování informací o celé situaci, o dalších následných krocích ze strany policie, rodiny obdržely kontakt na krizového interventu, na kterého se mohly kdykoliv obrátit. Krizová intervence probíhala i následující den a to u vybraných osob i rodin zasažených tragédií. V souhrnu pracovali členové týmu krizové intervence celkem s přibližně třiceti osobami a to jak z řad obětí, tak pozůstalých či svědků. Přestože se jednalo o velmi tragickou situaci a mimořádně těžké okamžiky, nebyly zaznamenány žádné negativní emoce vůči nasazeným policejním psychologům a krizovým interventům během poskytování pomoci. Veškeré osoby, se kterými vstoupili krizoví interventní v kontakt, při komunikaci vystupovaly vlídně a přívětivě. (Stránský, 2015)

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Záměrem empirické části naší práce je zabývat se jednotlivými specifiky realizací krizových intervencí ze strany členů týmu krizové intervence, který působí u Policie ČR v rámci Olomouckého kraje. Jak již bylo zmíněno v teoretické části naší práce, tým spustil svou činnost v roce 2011 a v té době byl sestaven z policejního psychologa a jedenácti krizových interventů, kteří absolvovali náročné psychologické vyšetření a následný policejní výcvik. Veškerá činnost uvedeného týmu je legislativně upravena Závazným pokynem policejního prezidenta číslo 97 ze dne 1. července 2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí a Rozkazem ředitele Krajského ředitelství Olomouckého kraje číslo 40 ze dne 18. května 2011, kterým se zřizuje tým krizové intervence pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí. Uvedený interní akt řízení je současně aktualizován Rozkazem ředitele krajského ředitelství Olomouckého kraje číslo 4 ze dne 27. ledna 2014, kterým se zřizuje tým krizové intervence pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí

Samotnou koordinátorkou tohoto týmu bylo rovněž zpracováno množství metodologických pomůcek a odborných postupů, které dennodenně slouží všem krizovým interventům k profesionálnímu poskytnutí intervenčního zásahu.

K důvodům, které nás inspirovali ke zvolenému výzkumnému tématu, můžeme uvést, že problematika činnosti týmu krizové intervence (dále jen KI) nás zaujala již od prvopočátku startu samotné jeho činnosti. Příčinou našeho velkého zájmu je fakt, že jsme zastánci názoru, který vylučuje lhostejný postoj k jedincům, kteří byli v důsledku neočekávaných a nenadálých událostí nuceni čelit obrovskému traumatu. Domníváme se, že odstartování činnosti zmiňovaného týmu znamená nejen z hlediska historie policejní práce obrovský posun směrem k vnímání oběti jako sociální bytosti. Nepochybujeme tudíž o oprávněnosti myšlenky, že si tato oblast zcela jistě zaslouží velkou pozornost a to rovněž prostřednictvím provedení výzkumu.

Před samotným výzkumem byl v rámci studia teoretických východisek rovněž zjišťován současný stav poznání dané problematiky z hlediska v minulosti provedených výzkumů. V odborné literatuře, ze které bylo při zpracovávání teoretických východisek čerpáno, nebyly zjištěny žádné dosavadní provedené výzkumy, které by se zabývaly problematikou



poskytování KI členy příslušných týmů fungujících u Policie ČR. Při tomto byly zaznamenány některé bakalářské a diplomové práce zpracovávané na obdobné téma. Jmenujme alespoň některé z nich.

Jedná se např. o bakalářskou práci s názvem „Pomoc obětem trestných činů poskytované Policií ČR“ autorky Evy Tomanové, která ve své práci předkládá konkrétní poznatky i postupy, jak vhodným způsobem jednat s oběťmi vybraných deliktů, kdy v praktické části práce demonstruje jejich využitelnost v praxi na několika kazuistikách.

Dále byla zaznamenána bakalářská práce s názvem „Posttraumatická intervenční péče – Pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí realizovaná Policií České republiky.“ autora Dalibora Břečky, jehož cílem prováděného výzkumu bylo zjistit, zda jsou občané Zlínského kraje informováni o možnosti posttraumatické intervenční péče, která je poskytována Policií ČR a jaké jsou jejich postoje a stanoviska k této problematice. Provedeným výzkumným šetřením bylo zjištěno, že přibližně jedna polovina dotazovaných respondentů disponuje informací o posttraumatické intervenční péči a přibližně více než jedna polovina dotazovaných by byla ochotna tuto využít této služby, převážná většina dotazovaných vidí tuto službu jako opodstatněnou.

Další prací zabývající se obdobnou problematikou je diplomová práce s názvem „Postoje policistů k možnostem využití psychologické péče v Policii ČR“, jejímž autorem je Bc. Ladislav Klíma. Výzkumné šetření, které bylo v rámci empirické části prováděno, je zaměřeno na postoje policistů v rámci tří krajských ředitelství policie – Jihomoravského kraje, Kraje Vysočina a Jihočeského kraje. Výstupem uvedeného výzkumu je zjištění, že postoj policistů, kteří byli účastní výzkumného šetření, je doposud rezervovaný a tímto jim často brání k využití této péče.

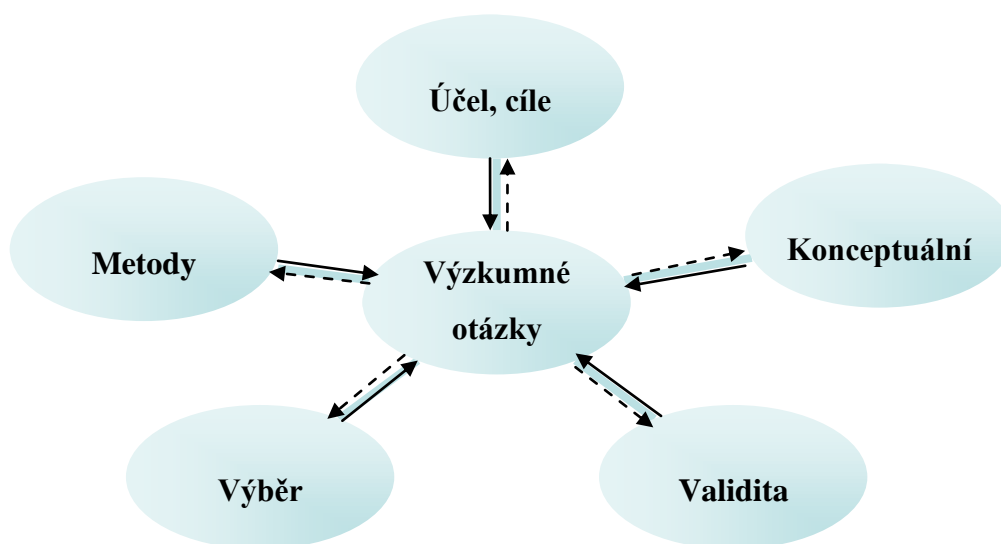
V úvodu části výzkumu byl promyšlen, zvážen a následně vypracován plán výzkumu.

Podle Hendla (2005, s. 145) představuje navržení plánu výzkumu důležitou fází výzkumného šetření. Za účelem zodpovězení výzkumné otázky je zásadním krokem volba adekvátní výzkumné strategie a metod. Dle doporučení autorů Robsona (1993) a Maxwella (1996) uvádí Hendl nejpodstatnější prvky vymezující samotný plán výzkumu. Jedná se o **účel výzkumu** (v této fázi provádíme rozhodnutí, čeho chceme výzkumem dosáhnout a proč), **konceptuální rámec** (druhy poznatků, které nám budou oporou), výzkumná otázka (položení si základní výzkumné otázky a dalších specifických otázek), **metody** (způsob,

jakým budou data shromažďována a následně zpracována), **strategie výběru** (rozlišují se dva hlavní přístupy s ohledem na volbu kvantitativního či kvalitativního výzkumu), **validita** (zajištění aspektů, které mají vliv na kvalitu studie).

Vztahy mezi jednotlivými prováděnými aktivitami upřesňujícími plán výzkumu jsou znázorněny na následujícím obrázku. Plnými šipkami je vyznačena vazba typická posloupností pro kvantitativní typ výzkumných plánů, přerušovanými šipkami je vyznačena zpětná vazba a ostatní vztahy při základních aktivitách výzkumného procesu, neboť je nutné, aby výzkumník reagoval na průběžné výsledky okolnosti s adekvátním přizpůsobením plánu výzkumu, vzhledem k tomu, že se jedná o nelineární a interaktivní proces. (Hendl, 2005, s. 146)

Obrázek č. 4 – Model vztahů prvků výzkumného projektu (Hendl, 2005, s. 146)



#### 4.1 Cíl výzkumného šetření

Podle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 62) je důležitým bodem na počátku každého výzkumu ujasnění výzkumných cílů a rovněž jejich míra významnosti z hlediska investování času. Vhodné je rovněž uvědomit si význam cíle ve vztahu k určité specifické skupině osob a také si zodpovědět na dotaz, zda jsou cíle natolik relevantní, že budou zajímat i další jedince a zda je budou s námi sdílet.

Cílem našeho výzkumného šetření je důkladné zmapování kompletního spektra specifík, zkušeností a pracovních podmínek práce krizových interventů působících u Policie České

republiky při Krajském ředitelství Olomouckého kraje s obětí, mimo jiné zachycení složitosti a náročnosti souvisejících činností při poskytování pomoci obětem, zjistit, jaká existují úskalí nejen ve vztahu k psychické náročnosti této práce, ale i ze strany okolí a vedení, a možnostem využití případné následné péče pro interventy samotné ze strany zaměstnavatele.

Veškeré zjištěné skutečnosti budou sloužit jako podklad a zpětná vazba pro případné zkvalitnění budoucího fungování týmu KI Policie ČR u Krajského ředitelství Policie Olomouckého kraje (dále jen KRPM) či vylepšení stávajících podmínek, které by mohly vést k ještě vyšší profesionálnosti a kvalitě poskytované péče směrem k obětem trestných činů a mimořádných událostí.

## 4.2 Výzkumný problém

Ve slovníku pedagogické metodologie můžeme pro vymezení výzkumného problému nalézt, že se jedná o *jasnou a jednoznačnou otázku (výrok), na kterou výzkumník hledá odpověď*. (Maňák, Švec, Švec, 2005, s. 117)

Formulace výzkumného problému tedy znamená jasné pojmenování toho, čemu se chce výzkumník věnovat. Výzkumný problém na rozdíl od výzkumné otázky bývá po gramatické stránce vyjádřen oznamovací větou nebo slovním spojením, je obecnějšího charakteru a je vhodné, aby jím byl definován proces nebo akce. Vzhledem k tomu, že obecný výzkumný problém lze pomocí kvalitativní metodologie jen stěží postihnout, je vhodné výzkumný problém zaostřit na konkrétní skupinu, místo nebo typ. (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 65)

Podle Miovského (2006, s. 121) je pro formulaci ideového výzkumného problému nezbytná rámcová orientace v problému alespoň v minimální míře a byla tak dodržena potřebná míra kritičnosti při samotné jeho formulaci.

Vzhledem k téměř každodenní praxi v rámci policejních činností a dostatečnému vhledu do zkoumané problematiky, který byl prohlouben také v rámci studia teoretických východisek zpracovaných v teoretické části práce a rovněž v rámci sběru veškerých dílčích informací týkajících se chodu týmu KI přímo od koordinátora, je tedy dle našeho názoru splněn předpoklad stanovit si na počátku vlastní realizace zamýšleného výzkumného šetření výzkumný problém. Hlavním výzkumným problémem, který jsme pro naši práci zvolili, je

zachycení postojů a názorů krizových interventů na kompetence krizového intervenanta u Policie ČR, na specifika realizací jednotlivých intervencí, přínosnost, smysluplnost a vliv této jejich pomoci směrem k obětem, na její kvalitu a rovněž i na pracovní podmínky a úskalí při jejich práci samotné.

### 4.3 Stanovení výzkumných otázek

Jádrem každého výzkumného projektu je definování výzkumných otázek, které by měly splňovat dvě stěžejní funkce. Jednak jsou nápomocné při konkretizaci výzkumu, který by měl v souladu se stanovenými cíli získat výsledky, jednak jsou vodítkem pro způsob vedení výzkumu. Musejí být tedy v souladu s výzkumnými cíli i s výzkumným problémem, který dále zužují a specifikují. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 69)

Podle Miovského (2006, s. 123) bývají formulovány čtyři až osm výzkumných otázek, požadavek na tyto otázky je jasnost, výstižnost ve vztahu k jádru problému, který je výzkumem řešen, absence vnitřního rozporu, přičemž je nutné, aby obsahovala jen ty pojmy, které je možné operacionalizovat.

Rovněž dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 70) nám jediná výzkumná otázka v komplexnějším pojetí výzkumu jen málokdy postačí. Obvykle si výzkumník klade jednu základní a obecnou otázku, přičemž tato je dále specifikována několika dalšími otázkami, které jsou přesněji zaměřené.

Naší hlavní výzkumnou otázkou jsme formulovali následovně:

- **Jakým způsobem ovlivňuje činnost týmu krizové intervence kvalitu péče oběti trestných činů a mimořádných událostí v rámci Policie ČR?**

Dílní výzkumné otázky jsme formulovali následovně:

- Jaká je osobní motivace týkající se práce v týmu KI Policie ČR KRPM?
- Jaké by měly být kompetence krizového intervenanta?
- Jaká jsou specifika poskytované pomoci ze strany Policie ČR?
- Jaké jsou zkušenosti krizových interventů s reakcemi obětí na jejich pomoc?
- Jakým způsobem se krizoví interventi vyrovnávají se zátěží?

- Jaké jsou potřeby a očekávání orientované na další fungování týmu KI Policie ČR KRPM?

Vzhledem k aktuálním událostem, ke kterým došlo dne 24.2.2015 v Uherském Brodě, na které jsme nemohli nereagovat, a které nepochybně úzce souvisejí se zpracovávaným tématem, byly dodatečně zařazeny rovněž následující dílčí výzkumné otázky:

- Jak událost v Uherském Brodě vnímají krizoví intervenenti týmu KI Policie ČR KRPM?
- Jaké postoje vyjadřují krizoví intervenenti týmu KI Policie ČR KRPM k možnostem podobné tragédie zabránit?

#### 4.4 Volba typu výzkumu

Jak uvádějí Švaříček a Šed'ová (2007, s. 22), samotnou volbou využití kvalitativní metodologie by neměla úvodní fáze výzkumného plánu nikdy začínat.

S přihlédnutím na zamýšlený cíl výzkumného šetření a rovněž s ohledem na definovaný výzkumný problém a základní výzkumnou otázku se tedy domníváme, že jako nejvhodnější je v případě našeho výzkumu volba využití kvalitativního metodologického přístupu.

*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.* (Creswell, 1998, cit. podle Hendl, 2005, s. 50)

Metoda kvalitativního výzkumu bývá využívána výzkumníky v sociálních a psychologických vědách, rovněž bývá využíván v oborech zabývajících se lidským chováním a fungováním a lze ji použít při zkoumání organizací, skupin i jednotlivých osob. (Strauss a Corbinová, 1999, s. 12)

Charakter práce kvalitativního výzkumníka je připodobňován k detektivní činnosti, neboť badatel provádí vyhledávání a analýzu jakýchkoliv dat, jejichž pomocí lze zodpovědět výzkumné otázky a rovněž badatel činí induktivní či deduktivní závěry. Během výzkumu dochází při práci přímo v terénu, kde se něco děje, k seznamování se s novými lidmi. Samotný sběr a následná analýza dat má v souvislosti s kvalitativní formou výzkumu delší

časový rozsah, je tedy longitudinálního charakteru. Sběr dat a jejich analýza probíhají současně. (Hendl, 2005, s. 52)

#### 4.5 Výzkumný soubor

Základní výzkumný soubor tvoří všichni členové týmů krizové intervence Policie ČR. Vzhledem k omezeným možnostem z hlediska času a dosažitelnosti byl vytvořen výběrový soubor složený z členů týmu KI Policie ČR KRPM. Tento soubor je volen metodou záměrného výběru.

Dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 72) se totiž na vzorkování v rámci kvalitativního výzkumu na rozdíl od výzkumu kvantitativního vztahují poněkud odlišná pravidla, a to z toho důvodu, že jeho cílem není reprezentovat určitou skupinu populace, nýbrž určitý problém. Je tedy vytvářen záměrně v souladu se zkoumaným problémem.

Jedná se o nejčastěji používanou metodu výběru v případě aplikace kvalitativní metody výzkumu. Při práci s užším pojetím termínu za záměrný (rovněž bývá označován jako účelový) výběr výzkumného vzorku označujeme takový postup, při kterém na základě konkrétních vlastností hledáme účastníky cíleným způsobem. Daným kritériem, dle kterého vybíráme jedince, může být určitý stav nebo vlastnost, např. se může jednat o příslušnost jedince k určité sociální skupině. (Miovský, 2006, s. 135)

Z rozkazu ředitele Krajského ředitelství Olomouckého kraje číslo 4 ze dne 27. ledna 2014, kterým se zřizuje tým krizové intervence pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí vyplývá současný aktuální počet členů, což je jedenáct a jedna pozice koordinátora týmu. V průběhu měsíců února a března 2015 bylo osloveno několik z nich, následně pět z oslovených souhlasilo s provedením rozhovoru. Pro přehlednost byla vytvořena tabulka, kde jsou uvedeny základní údaje k jednotlivým účastníkům výzkumného šetření.

Tabulka č. 4 – Přehled údajů k výzkumnému vzorku (Vlastní výzkum, 2015)

Označení pro výzkum	Jméno	Hodnost	Titul	Věk	Délka služebního poměru	Délka členství v týmu KI
M	Martina	Kpt.	PhDr., Mgr.	33 let	6 let	5 let
D	David	Npor.	PhDr., Bc.	40 let	20 let	4 roky
S	Silvie	Por.	Mgr.	40 let	21 let	4 roky
P	Pavel	Plk.	Mgr.	42 let	25 let	4 roky
A	Adam	Nprap.		39 let	19 let	3 roky

#### 4.6 Metody sběru dat

Vzhledem k povaze výzkumu jsme se rozhodli za účelem sběru dat použít metodu polostrukturovaných rozhovorů. Tuto metodu volíme rovněž z toho důvodu, že naším cílem je dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 75) dosáhnout zjištění, jak je určité dění vnímáno a hodnoceno ze strany svých aktérů. K tomuto poslouží právě rozhovor.

Podle Miovského (2006, s. 159) je polostrukturovaný rozhovor nejrozšířenějším typem metody rozhovoru vůbec, který je však na rozdíl od rozhovoru nestrukturovaného náročnější na provedení technické přípravy.

Polostrukturovaný rozhovor je jedním z typů tzv. hloubkového rozhovoru, který je tvořen seznamem předem připravených témat a otázek. Příprava na polostrukturovaný rozhovor je velmi podstatná pro kvalitu získaných dat a nelze spoléhat na fakt, že nás vždy napadne, na co se máme ptát. Hloubkový rozhovor lze definovat jako *nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek*. Skládá se z několika částí, což je výběr metody, příprava na rozhovor, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexe rozhovoru, analýza získaných dat a psaní výzkumné zprávy. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 159-161)

V rámci přípravy je při využití polostrukturovaného rozhovoru vytvářeno pro tazatele závazné schéma, které bývá specifikováno okruhy otázek, které budou kladeny účastníkům výzkumu, přičemž se obvykle připouští záměna pořadí okruhů, kterým je v průběhu

interview věnována pozornost, možná je tedy i úprava pořadí z důvodu maximální výtěžnosti rozhovoru. (Miovský, 2006, str. 159)

Pro účely našeho zamýšleného výzkumu na základě prostudované a výše zmíněné metodologie jsme proto věnovali zvýšené úsilí a pozornost důkladné a pečlivé přípravě rozhovoru. Byly vytvořeny jednotlivé okruhy předem promyšlených otázek a to tím způsobem, aby byl zachován požadavek jejich vyplynutí z hlavní výzkumné otázky.

#### 4.7 Etické aspekty výzkumu

Důležitou roli při realizaci výzkumu ve společenskovední oblasti hrají otázky etiky. Existují jisté zásady etického chování, které je nutno v průběhu výzkumu dodržovat. (Hendl, 2005, s. 155)

Vybíráme proto některé, dle našeho názoru nejpodstatnější.

Důležitou okolností je před provedením výzkumu získat o dotčené osoby **poučený (informovaný) souhlas**, to znamená, že osoba se výzkumu zúčastní pouze v případě, že s tímto souhlasí, přičemž jí budou předem vysvětleny okolnosti a průběh výzkumu. Účastníkům výzkumu musím být rovněž předána informace o možnosti kdykoliv ukončit svoji účast v projektu, což bývá označováno jako **svoboda odmítnutí**. Rovněž je důležitá **anonymita**, ovšem v případě, že tuto nelze zajistit, nesmí být identita účastníků odhalena žádné další osobě. Důležitým požadavkem na výzkum je také zachování **soukromí**. Neméně významné je též zajištění **emočního bezpečí** zejména při kvalitativním rozhovoru, což znamená řádnou přípravu a přechod zejména ve směru k citlivým otázkám (rozvod, smrt, násilí atd.) a poskytnutí příležitosti k uvolnění a vysvětlení respondentových pocitů. Logickým a samozřejmým faktem by mělo být pravidlo, že je nepřijatelné, aby výzkum jakkoliv ohrozil tělesné nebo duševní zdraví zkoumaných osob. (Hendl, 2002, s. 155-157)

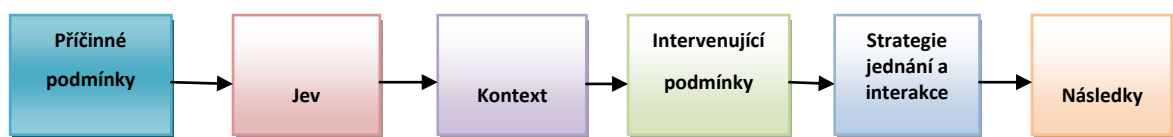
Vzhledem k tomuto nebyla ani při realizaci našeho výzkumu opomenuta etická stránka. S tímto souvisí fakt, že před započítím rozhovoru byl všem dotčeným osobám předložen k podpisu informovaný souhlas k provedení rozhovoru. Dále byly všechny osoby plně informovány se zamýšleným výzkumným záměrem a byla jim vysvětlena možnost kdykoliv v průběhu realizace rozhovoru od tohoto ustoupit. Podpisem uvedeného souhlasu rovněž respondenti ztvrdili souhlas s pořízením audio záznamu rozhovoru. Všechny dotčené osoby těmito skutečnostem porozuměly a vzaly je na vědomí.



## 5 ANALÝZA A VLASTNÍ INTERPRETACE VÝZKUMU

Za účelem zmapování veškerého kontextu činnosti a specifik působení týmu krizové intervence a rovněž následného provedení analýzy získaných dat bylo zvoleno využití techniky zakotvené teorie. Východiskem pro náš výzkum je paradigmatický model, jehož autory jsou Strauss a Corbinová.

Obrázek č. 5 – Paradigmatický model – zjednodušený (Strauss a Corbinová, 1999, s. 72)



V případě zakotvené teorie se jedná o induktivně odvozenou teorii, která je odvozena ze zkoumaného jevu, jež reprezentuje, přičemž bývá odhalena, vytvořena a ověřena prostřednictvím systematického sběru informací o zkoumaném jevu a jejich následnou analýzou. *Začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.* (Strauss a Corbinová, 1999, s. 14)

Podle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 87) byla nejprve sbírána data pro teoretické nasycení kódů, následně byla získaná data kódována, přičemž vznikly kategorie a subkategorie, poté bylo přistoupeno k tvorbě teorie zaměřené na existenci vzájemných vztahů mezi jednotlivými kategoriemi.

Analýzu získaných dat představují v rámci zakotvené teorie tři stěžejní druhy kódování. Jedná se o:

- a) Otevřené kódování,
- b) axiální kódování a
- c) Selektivní kódování (Strauss a Corbinová, 1999, s. 40)

## 5.1 Analýza získaných dat

Veškeré rozhovory s oslovenými krizovými interventy byly zrealizovány v průběhu měsíců únor a březen roku 2015. Každý z nich byl proveden v příjemném a adekvátním prostředí zaručujícím dostatečné podmínky pro soustředění se na zkoumanou oblast. Nutno zmínit, že ze strany některých probandů byl interpretován požadavek na zpětnou vazbu týkající se výsledků výzkumného šetření. Rozhovory byly se souhlasem probandů zaznamenány na záznamové zařízení. Délka trvání jednotlivých rozhovorů se pohybovala v časovém rozmezí mezi 25 – 45 minutami. V průběhu rozhovorů bylo prováděno pozorování jednotlivých probandů. Tito odpovídali s profesionální zaujatostí a s vážným zájmem o diskutované téma. Následně byly pořízené rozhovory z audio záznamu převedeny do přesné písemné podoby, byla tedy provedena jejich transkripce.

Po vytvoření jednotlivých transkripcí zvukových záznamů bylo provedeno nejprve otevřené kódování.

Otevřeným kódováním se rozumí pečlivé studium veškerých získaných údajů, jehož pomocí je analýzou prováděno označování a kategorizace jednotlivých pojmů. (Strauss a Corbinová, 1999, s. 43)

Na základě tohoto byly veškeré texty řádek po řádku rozděleny na jednotlivé významové sekvence, které byly pojmenovány, bylo jim přiděleno označení (označení je tvořeno počátečním písmenem křestního jména probanda a pořadovým číslem např. M42) a to za účelem jejich pozdější případné lokalizace v textu. Poté byl jednotlivým významovým sekvencím přidělen příslušný kód. Texty byly důkladně procházeny několikrát, přičemž byly v některých případech nacházeny další kódy a vytvářeny nové subkategorie. (Sumář kódů vytvořený dle jednotlivých subkategorií tvoří přílohu č. P VI této práce). Další úroveň analýzy získaných dat bylo kódování axiální.

Prostřednictvím axiálního kódování jsou získané údaje skládány novým způsobem a vytvářejí se spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. (Strauss a Corbinová, 1999, s. 71)

Výsledkem této úrovně kódování bylo vytvoření šesti kategorií odpovídajících již zmiňovanému paradigmatickému modelu, jejichž součástí jsou rovněž vytvořené subkategorie, které byly pro lepší přehlednost uspořádány do tabulky č. 5 a jsou rovněž vzájemně odlišeny barevným způsobem.

Poslední úrovní bylo vytvoření modelu na základě kódování selektivního.

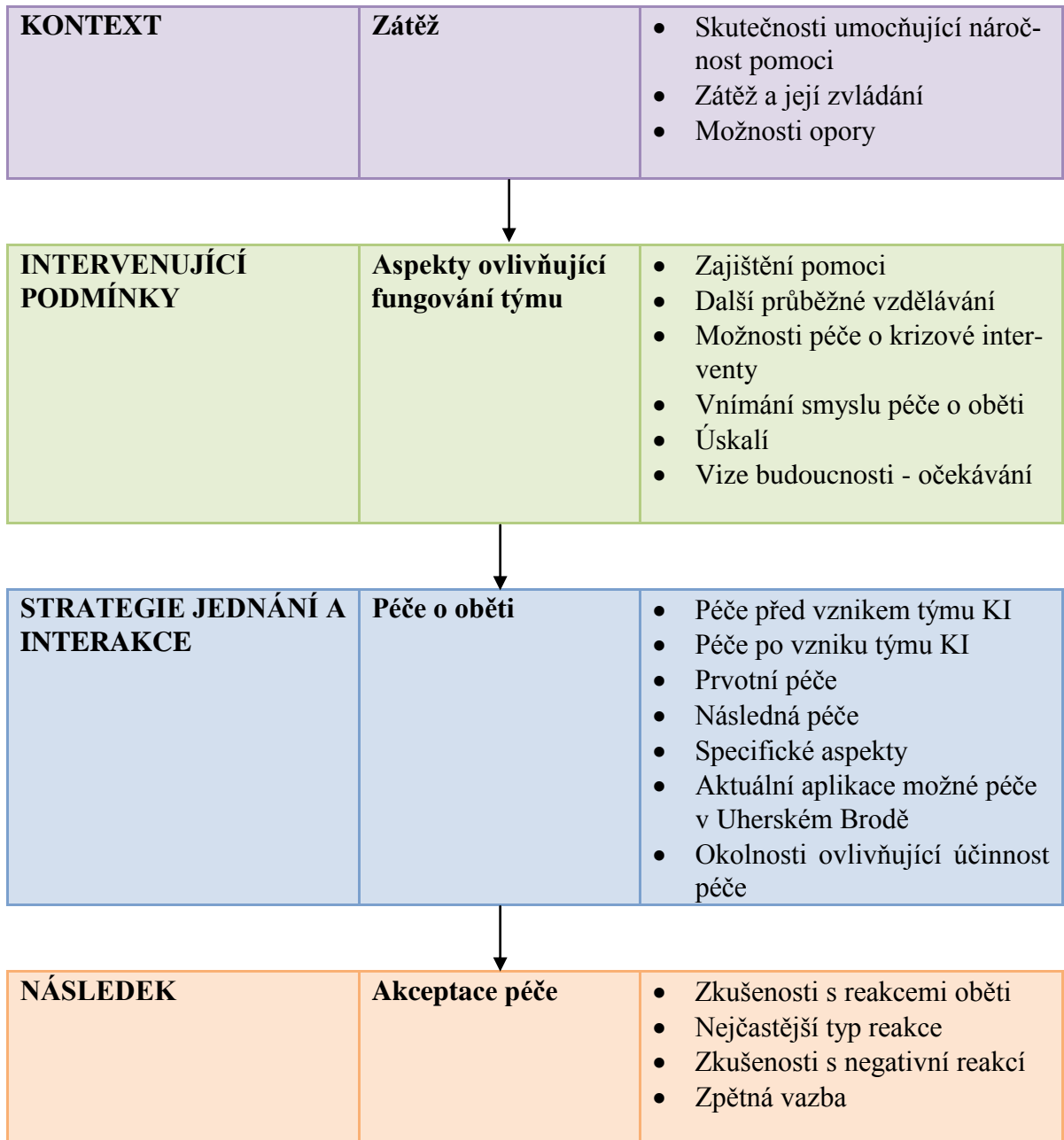
Touto úrovní kódování je vytvořena jedna centrální kategorie, kterou je hlavní jev, kolem něhož se integrují ostatní kategorie. Tato centrální kategorie je následovně uváděna systematickým způsobem do vztahu ke kategoriím ostatním. (Strauss a Corbinová, 1999, s. 86)

## 5.2 Analýza dat a jejich interpretace dle jednotlivých kategorií a subkategorií

V rámci provedené analýzy veškerých získaných dat jsou interpretovány jednotlivé vzniklé kategorie, které podrobně popisují veškeré specifické aspekty činnosti týmu KI v celém rozsahu. Kategorizovány jsou rovněž údaje související s tragickou událostí v Uherském Brodě ze dne 24.2.2015. Následná ucelená analytická verze příběhu se opírá o těchto šest kategorií odpovídajících paradigmatickému modelu autorů Strausse a Corbinové, přičemž tyto kategorie i s jednotlivými subkategoriemi jsou uvedeny v tabulce níže.

Tabulka č. 5 – Kategorie a subkategorie v rámci paradigmatického modelu (Vlastní výzkum, 2015)

Paradigmatický model	Kategorie	Subkategorie
<b>PŘÍČINA</b>	<b>Nečekaná událost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Důvody zakázky</li> <li>• Nejčastější charakter události</li> <li>• Aktuální mimořádná událost v Uherském Brodě</li> <li>• Šance na obranu</li> <li>• Vlastnosti nečekané události</li> </ul>
<b>JEV</b>	<b>Zásah týmu krizové intervence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vstupní podmínky</li> <li>• Individuální motivace</li> <li>• Vzdělání krizových interventů</li> <li>• Specifické kompetence</li> <li>• Aktuální praktická a odborná vybavenost</li> <li>• Tým z pohledu sociální pedagogiky</li> </ul>



### 5.2.1 Příčina: Nečekaná událost

Jak již bylo zmíněno v teoretické části naší práce, kde jsme se zabývali existencí interních dokumentů, kterým se řídí tým KI, Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 97/2010 vymezuje oběti konkrétních trestných činů, ke kterým by měli být krizoví interventi žádáni. Rovněž z provedeného výzkumu vyplynulo, že nečekaná událost je příčinou pro zaktivování týmu KI a provedení zásahu.

- **Důvody zakázky** – subkategorie vznikla na základě kódů: operační středisko, policista, vyšetřovatel, trestné činy, případy úmrtí, sebevražda, mimořádná událost, vražda, pohlavní zneužívání, dopravní nehoda, ublížení na zdraví, braní rukojmí, znásilnění, škála případů, loupežné přepadení, interní akty řízení.

Z kódů v této subkategorii vyplynulo, že v případě jakékoliv nečekané události, kterou může být jednak jakýkoliv trestný čin, mimořádná událost, dopravní nehoda i nejrůznější jiná úmrtí, je aktivován krizový intervent a to prostřednictvím operačního střediska nebo samotným vyšetřovatelem či policistou na místě činu.

*(M57): „(...) nejčastěji jsme voláni na místo prostřednictvím operačního střediska, takže klasická 158“; (M59): „(...) samozřejmě, že se nám i stává, že nám volají konkrétně i policisté z místa činu“; (D66,67,68,69,70): „(...) jenom tak zevrubně od vraždy, znásilnění, až po dopravní nehody s úmrtím až po sebevraždy apod. tzn. je to celá škála případů“; (D71,72): „(...) naše pomoc bývá vyžadována zpravidla zakázkou dosahového důstojníka možná i mnohdy osvícených policistů“; (S20,21): „(...) je to buď na zvážení policistů zasahujících na místě, nebo operačního důstojníka, většinou to řeší operační důstojníci“; (S24,26,26): „(...) jsou to vyrozumění o úmrtí člena rodiny (...) a pak jsou to takové případy ublížení na zdraví, znásilnění, kde je hodně zasáhnuto do té osobní integrity té oběti“; (P22): „(...) velmi často je to od operačního střediska“; (P26,27,28,29,30): „(...) Můžou to být sebevraždy, můžou to být dopravní nehody, v jednom případě to byl třeba traumatizující zážitek braní rukojmí, v jednom případě úmrtí dítěte“; (A50,51): „(...) ty případy jsou dány naším interním nařízením (...) je to tedy prostřednictvím krajského operačního střediska“.*

Z odpovědí probandů je tedy zřejmé, že existuje celá škála případů, které jsou příčinou požadavku jejich přítomnosti na místě, kdy ve většině případů jsou o této zakázce vyrozumívání prostřednictvím operačního střediska, které jmenovali všichni dotazovaní.

- **Nejčastější charakter události** – subkategorie vznikla na základě kódů: různá úmrtí, dopravní nehody, sebevražda dokonaná, vyrozumívání pozůstalých, násilné věci.

Ze získaných odpovědí vyplynulo, že krizoví interventi jsou nejčastěji voláni k nejrůznějším případům úmrtí, což je možné potvrdit i dostupnými statistikami, které jsou zmíněny rovněž v teoretické části naší práce.

Nejčastěji tedy krizoví intervenenti dle jejich sdělení vyjíždějí v těchto případech: (M89,90,91,92,93): „(...) na jakákoliv úmrtí, to je asi úplně nejčastější, ať už jsou to úmrtí v rámci sebevražd, úmrtí nějaká běžná, nehody, úrazy nebo dopravní nehody, to bývá asi úplně nejčastější“; (D100,101): „(...) nejčastěji sebevraždy a dopravní nehody“; (S45): „(...) nejčastěji vyrozumívám o smrti blízkého příbuzného ty pozůstalé“; (P57,58,59): „(...) nejčastěji jsou to násilné věci od sebevražd, nejčastěji asi sebevraždy, dopravní nehody.“

- **Aktuální mimořádná událost v Uherském Brodě** – subkategorie vznikla na základě kódů: tragédie, náročná situace, média, více mrtvých, extrémně vypjatá situace, ojedinělá záležitost, zátěž pro zasahující policisty, nesrovnatelné.

Probandi vyjadřující se k otázce této mimořádné události a zatěžujícím faktorům souvisejícím s jejím zvládnutím, tuto označili za jednoznačně nelehkou s dopady nejen na samotné oběti, ale rovněž na zasahující policisty a to vzhledem k vícenásobnému úmrtí na místě a negativnímu vlivu médií, která rovněž byla na místě přítomna.

Probandi vnímají tuto situaci následovně: (M264): „(...) je to extrémně vypjatá situace“; (D221): „(...) že je to tragédie, která se stala a vidíme, že je to aktuální i u nás“; (S102): „Samozřejmě, je to tragédie“; (P162,163): „Traumatická událost, velmi náročná na zásah i z pohledu policie, velmi náročná na následné řešení (...)“.

Překvapivým okamžikem byla jednoznačná shoda v postojích krizových interventů směrem k médiím, která neopomenuli zmínit všichni intervenenti, a která podle nich sehrála negativní úlohu v souvislosti se zásahem policistů a celkovou situací na místě neštěstí. (M294): „(...) je na ně vyvíjený obrovský tlak nejenom té samotné organizace, ale vůbec médií (...)“; (D223): „(...) já to vnímám negativně ze strany té masáže těch médií apod., což má dopad nejen na ty oběti, ale i na samotné policisty (...)“; (S104,105): „(...) medializace, já nemám samozřejmě problém s tím, že je to zveřejňováno, ale že je to medializováno takto, ten způsob, jak je to podáno.“; (P190,191,192,193): „(...) ze strany médií, která vlastně lační po informacích, samozřejmě byla tam krev, což je pro naše média úplně to nejvítanější, co se mohlo stát, média se na tom živila dlouhé týdny a myslím si, že výrazným způsobem poškozovala a znevažovala zákrok těch policistů (...)“; (A155): „(...) byla to mediálně známá kauza (...)“.

- **Šance na obranu** – tato subkategorie vznikla na základě kódů: složité, náhodné jednání, otázka konkrétního případu, rozhodnutí, psychické onemocnění, nápodoba, eliminace, individualita, netolerance společnosti, předcházení.

Z odpovědí probandů plyne jednoznačný postoj, že šance předejít obdobné situaci, tak jak byla diskutována stejná otázka i v médiích, je téměř nulová. O tom, zda lze takové situaci předejít, zauímají probandi následující postoje. (M298,299): „*Ne!! Zcela jednoznačně ne (...)*“; (D244): „*(...) ve většině případů předejít nelze*“; (S117): „*(...) Myslím si, že nelze (...)*“; (P198): „*(...) těžko můžeme mluvit o nějakém předcházení (...) jak to udělat, zlepšit a vyhnout se není a nikdy nebude (...)*“; (A174): „*Určitě si myslím, že nedá, tomu předejít (...)*“.

Někteří vnímají tuto záležitost jako složitou a jako otázku konkrétního případu (D244): „*(...) já si myslím, že někdy prostě předejít lze, ale ve většině případů předejít nelze*“. Jiní ji vysvětlují jako fungující nápodobu (M305): „*(...) funguje někdy i nápodoba, zvláště u mladých lidí, takže nikdy se nedá úplně zcela jednoznačně tyto věci eliminovat*“.

Často byla v této souvislosti samotnými probandy zmiňována také otázka psychického onemocnění, která může být příčinou vzniklé tragédie obdobného charakteru. (M300,301,302): „*(...) nikdy neovlivníte, zda si nějaká šílená osoba ten den neusmyslí, že se nepomstí společnosti za to, že je sama deprivovaná, frustrovaná, atd. nebo si prožívá nějaký jiný psychický konflikt (...)*“; (D241): „*(...) jsou to dejme tomu nějaké schizoidní stavy, kdy bez přípravy prostě ten člověk jde s cílem postrílet co nejvíce lidí (...)*“; (P200,201,202): „*(...) je mezi námi celá řada podivínů, ale pakliže není jejich podivínství natolik ohrožující, my nemáme legislativní možnost někomu nařídít nějakou ústavní léčbu podobně (...)*“; (A175,176): „*(...) nikdo tomu člověku nevidí do hlavy, jestli má nějaký psychický problém, nějakou psychickou nemoc (...)*“.

- **Vlastnosti nečekané události** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: traumatický zážitek, nepříjemná událost, zranitelnost, emočně vyhocená situace, stresová situace, tunelové vnímání, nedostatek informací, mimořádná událost, reviktimizace, krizová situace.

V teoretické části této práce jsme již zmiňovali nejrůznější okolnosti související s náročnou životní situací, se kterou se jedinec musí potýkat. Obdobné okolnosti pojící se ke vzniku nečekané události byly zmíněny a vyplynuly i z odpovědí jednotlivých probandů.

Podle probandů se jedná o tyto následující vlastnosti události. (P52,53): „(...) je to nepříjemná událost a hodně traumatizující (...)“; (M40,41): „(...) je to událost, která s vámi totálně zahýbe, zpřetrhá váš dosavadní způsob života, je to opravdu jakoby těžký náraz, který vám i zničí vaši iluzorní představu o světě, o tom, jak funguje, jak je bezpečný, jací jsou lidé kolem vás, a vlastně vy se musíte najednou v tom světě, který najednou pro vás ztratil ty pevné body fungovat dále (...)“; (D52,53): „(...) v těch stresových situacích to ten člověk vnímá velice tunelově, zkresleně (...)“; (A59): „(...) takový docela nepříjemný traumatizující zážitek“.

### 5.2.2 Jev: Zásah týmu krizové intervence

Tým KI, který působí při Krajském ředitelství policie Olomouckého kraje aktuálně na základě Rozkazu ředitele Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje č. 4 ze dne 27. ledna 2014, a jehož členové vyjíždí na místo nečekané události, byl označen jako jev, který se aktivuje právě za podmínky vzniku nečekané události. Interními akty řízení jsou dány okolnosti, které jsou nezbytné pro členství v týmu a další působení, ale existují i další okolnosti, které těmito stanoveny nejsou.

- **Vstupní podmínky** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: přihláška, motivační životopis, vstupní pohovor, psychotesty, školení, vstupní příprava, zájem

S výjimkou členů týmu, kteří figurovali u jeho samotného vzniku a založení, kterými jsou proband M a proband D, se na ostatní členy vztahovaly vstupní požadavky. (S3,4): „(...) osobnostní pohovor (...), proškolení v krizové intervenci (...)“; (P4): „(...) prošel jsem i vzdělávacími aktivitami v této oblasti.“; (A7,8,9): „(...) dvoudenní školení (...), vstupní psychologický test, pohovor.“

- **Individuální motivace** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: předchozí zkušenosti, vzdělání, založit tým, morální povinnost, podpora oběti, zajímavost, soukromá motivace.

Jak vyplynulo z poskytnutých odpovědí, motivace pro vstup do týmu KI bylo u jednotlivých členů mírně odlišná. Pro probanda D a probanda A byly důležitou motivací pro vstup do týmu KI i předchozí zkušenosti. (D2, 6): „(...) jednak asi dlouholeté členství



v týmu PIP<sup>3</sup>, (...), mám zkušenosti, tak ta motivace byla v podstatě jasná.“; (A4): „(...) protože už jsem podobnou činnost dělal,(...) přicházeli jsme do styku s podobnou problematikou, takže asi proto.“ Pro probanda M bylo tou nejdůležitější motivací (M3): „(...) především (...) to, aby ten tým vznikl a bylo to už z toho důvodu, že policie žádnou takovouto činnost nikdy nedělala vůči obětem (...).“ Další zaznamenanou motivací pro vstup do týmu byl (P2): „(...) zájem pomáhat druhým (...).“; (S2): „(...) soukromá motivace, mám nemocné dítě (...).“

- **Vzdělání krizových interventů** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: psychologie, speciální pedagogika, středoškolské s maturitou, vysokoškolské, sociologie, pedagogika, andragogika

Požadavek na vzdělání krizových interventů není rovněž upraven žádným interním předpisem. Až na jednoho dotazovaného, jsou probandi vybaveni vysokoškolským vzděláním. Byť není dán požadovaný stupeň vzdělání, je v tomto případě minimálně velkým přínosem.

(M24,25): „(...) studovala jsem psychologii, ale vystudovala jsem i speciální pedagogiku (...).“; (D1): „Jednooborová psychologie na Univerzitě Palackého v Olomouci“; (P13,14,15): „Mám vystudovanou andragogiku, mám vystudovanou pedagogiku, mám vystudovanou sociologii (...).“; (S15): „(...) speciální pedagogiku ano.“; (A1): „Středoškolské s maturitou.“

- **Specifické kompetence** – tato subkategorie vznikla na základě kódů: empatie, schopnost vcítit se, nebýt lhostejný, komunikace, umět navázat spolupráci, odolnost, citlivost, chápání, zkušenosti, chuť, sebereflexe, osobnostní předpoklady, zájem o druhé.

Všichni dotazovaní probandi se jednoznačně shodli na tom, že velmi důležitou kompetencí pro práci krizového intervenanta je empatie a v další většině případů uváděli také schopnost komunikovat a se vcítit do druhého. (M28,17,19): „(...) takže komunikace, musí být empatický (...), umět se vcítit do potřeb toho člověka, jak mu asi je (...).“; (D13,15): „(...)

---

<sup>3</sup> Tým posttraumatické intervenční péče, jehož pomoc je zaměřena na policisty a občanské zaměstnance Policie ČR (Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 21 ze dne 16. února 2009)

*empatie, (...) v podstatě nějakým způsobem vcítit se do těch obětí, umět komunikovat (...)*";(A13,14): *„Asi nejdůležitější vlastnost by měla být empatie, umět se vcítit do té situace, do těch lidí (...)*";(S6,7): *„(...) je důležitá empatie, nebýt lhostejný k ostatním lidem (...)*"; (P8,9): *„Určitě empatie, empatie je asi nejdůležitější z toho.“* Tyto klíčové vlastnosti, na kterých se probandi dá se říci, shodli, jsou samozřejmě ještě doplněny o další. (P5,6,7): *“(...) člověk musí mít vlastně aktivní zájem o druhé a zájem o to druhým reálně pomoci.“*; (A15,16): *„(...), aby ty informace předával citlivě, aby to prostě chápal (...)*"; (D20): *„(...) rozhodně by to měl být policista, který už má pár let služby za sebou, tzn. měl by mít povědomí i o tom, co to vlastně přináší, (...)*"; (M20): *„(...) a musí být odolný (...)*".

Z uvedených odpovědí tedy vyplývá, že kromě empatie, komunikace a schopnosti vcítit se do druhého, jsem pro samotnou pomoc důležité i praktické zkušenosti, jistá míra citu a pochopení a rovněž důležitým aspektem je odolnost, neboť veškeré situace, do kterých se krizoví interventní dostávají, jsou bezesporu psychicky náročné.

- **Aktuální praktická a odborná vybavenost** – tato subkategorie vznikla na základě kódů: dostatečnost, význam praxe, přínos vzdělání, vyškolení laici, rezervy, snaha o prospěšnost.

V teoretické části naší práce jsme zmiňovali různé role pracovníka KI, mimo jiné i jako laika, což je v podstatě případ našich probandů, kteří tedy nemají stanoven rozsah kvalifikace, jsou pouze vyškolení k poskytování KI. Nicméně se většina dotazovaných probandů domnívá, že jsou pro svou práci vybaveni dostatečným způsobem, a zároveň se nevyhýbají žádné vzdělávací aktivitě, ve které spatřují velký přínos. (D28,29): *„(...) všichni nějakým způsobem vybaveni jsme, každá vzdělávací aktivita je ku prospěchu věci, (...), z velké části jsou tam vyškolení laici.“*; (A23): *„(...) domnívám se, že jsem dostatečným způsobem připraven (...)*"; (S9,10): *„Dostatečné to je (...), vždy uvítám (...) nějaké proškolení nebo možnost studia.“*

Jako velmi významnou devizou ovlivňující činnost krizových interventů vnímá rovněž většina probandů praktické zkušenosti. (D34): *„(...) všechno je to o praxi (...)*"; (A21,22): *„ (...) je to hodně o praxi, o praktických zkušenostech z praxe takže tam si myslím, že už těch případů už jsem zažil hodně a ohledně praktické stránky se domnívám, že jsem dostatečně připraven (...)*";(P10): *„(...) v situacích, (...), dnes jich už bylo desítky, kde*

*jsem poskytoval pomoc, tak jsem se vždycky snažil udělat intervenci tak, aby to bylo ku prospěchu té postižené osobě.*

Probandi rovněž připouštějí jisté rezervy, se kterými se potýkají, které dle jejich názoru opět souvisejí se vzděláním, proto je na další vzdělávání kladen významný důraz. Rezervy vidí následovně. (D30): „(...) možná právě v tom vzdělání (...)“; (A20): „(...) kolegové z týmu, kteří jsou vystudovaní psychologové, tak tu teorii mají zvládnutou lépe“; (M34): „(...) je pro mě důležité to, aby se dále opravdu vzdělávali (...).“

- **Tým z pohledu sociální pedagogiky** – tato subkategorie vznikla na základě kódů: sociálně pedagogické vzdělání, otázka životní pomoci, preventivní činnost, role vychovatele, osvěta v rámci policie, průvodce, vhodné nasměrování, informátor, zaopatřovatel.

Žádný z probandů nemá vzdělání zaměřené vyloženě na sociální pedagogiku, ale zcela jistě se jedná o vzdělání v oborech, ze kterých sociální pedagogika čerpá. Tyto jsme jmenovali v rámci analýzy jedné z předchozích subkategorií.

Většina probandů vnímá poskytování KI, jako formu životní pomoci. K otázce, zda vnímají KI jako životní pomoc, se vyjadřovali následujícím způsobem. (M37): „Zcela jistě, protože to je opravdu zcela mimořádná událost, která se leckomu nestane za celý život (...)“; (S16): „Ano, já to tak beru, že je to vlastně moje, nebo že mám možnost někomu podat tu pomocnou ruku a já ji ráda podám.“; (A35): „Určitě ano (...)“; (P16,17): „Jestli životní, určitě významnou, (...), může to pozitivním způsobem ovlivnit jeho život.“; (D40,41): „To je poměrně silné tvrzení a možná docela subjektivní, životní pomoc, (...), možná v mnoha případech to životní pomoc může být, (...). Ale já to vnímám strážlivěji.“

Velmi pozitivním zjištěním pro nás bylo, že je ze strany některých členů týmu, konkrétně se to týká probanda M, prováděna preventivní činnost nejen na středních školách, ale rovněž v domově mládeže i na školách vysokých. (M55,56): „tam se provádí přednášky ať už na krizové situace, nebo vůbec na činnost těch krizových interventů, potom speciálně je většinou i poptávka po nějaké viktimologické prevenci, tzn., jak se chovat, tak abychom se nestali tou obětí, a to v kontextu nějakých viktimogenních lokalit a situací a správného chování, pokud přijdeme do té interakce s pachatelem atd.“

Probandi M, A i S připouštějí, že se dostávají při péči o oběti i do role vychovatele nebo průvodce. (M44): „(...) myslím si, že ano, (...) pokud jsou přeživší, tak je rozhodně vedeme

*a jsme takovým jejich rádcem“; (A40): „Myslím si, že ano (...), můžeme určit nějaký směr ve vedení (...“; (S17): „Takovým jako průvodcem bych to nazvala.“ Probandi D a P neshledávají označení vychovatel za vhodné. (D51): „(...) na jakékoliv vychovávání není moc času (...“; (P19): „Nevím, jestli slovo vychovatel je úplně vhodné.“*

Z uvedených sdělení probandů lze říci, že péče o oběť má určitý vztah k sociální pedagogice, byť už jen tím, že je některými více, některými méně vnímána jako životní pomoc, při které jsou jedinci vedeni, ale rovněž z pohledu prováděných preventivních akcí.

### 5.2.3 Kontext: Zátěž

Veškerá činnost týmu krizové intervence, což se týká i pomoci samotné je provázána zátěží, což je nedílnou součástí této práce, na kterou má bezesporu velký vliv na již zmíněnou psychickou stránku každého člena. Můžeme jí tedy označit jako vlastnost, která je neoddělitelnou součástí každého zásahu týmu KI.

- **Skutečnosti umocňující náročnost pomoci** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: velký počet obětí, nepřehledná situace, povětrnostní podmínky, událost s dopadem na dítě, osobní vazba, mimořádná událost, nepříjemné, náročné, rozsah intervence.

Pro krizového intervenanta je náročnou a nepříjemnou záležitostí kterákoliv prováděná KI. Téměř všichni dotazovaní probandi vnímají velmi nesnadnou krizovou situaci, která se dotýká dítěte či mladého člověka a spatřují v tomto vysokou náročnost. (P41): „(...) byl jsem u tříměsíčního kojence, kterého matka zalehla (...“;(D200): „(...) nejhůř beru případy úmrtí malých dětí (...“; (S39,40): „Každá ta intervence je hrozně náročná, říct rodičům, že se jim nevrátí dítě, je hrozné (...“; (A66,67,68,69,70): „nejnepříjemnější je úmrtí nezletilého dítěte a při předávání těchto informací matce, rodiči anebo nejhůř je, když rodiče přežijí své děti, tak je to taky hodně nepříjemný, nejhůř to podle mého názoru je pro nás v případě úmrtí toho nezletilce.

Mezi zmíněné události, jejichž náročnost představuje velkou zátěž, podle dotazovaných probandů P, D a M rovněž náleží i situace s velkým množstvím obětí a rozsáhlou intervencí trvající i několik dní, ale i situace dotýkající se osob, se kterými mají samotní intervenanti osobní vazbu. (D91-97): „(...) Náročnost, nepřehlednost, špatné povětrnostní podmínky, velká spousta obětí,(...), poměrně nepřehledná situace trvající několik

dni.“; (P44): „kolega kácel v lese s manželkou strom, strom se zlomil, spadl na manželku a tuto zabil, takže tam jsem potom dělal intervenci několik dnů, bylo to poměrně náročné (...)“; (M84-87): „bývají události, které jsou náročné, kde máte nějakou osobní zkušenost s těmi lidmi, nebo se to týká nějakým způsobem vás, blízcí nebo nějaký známý, takže tam máte tu nějakou tu vazbu osobní.“

- **Zátěž a její zvládnání** – tato subkategorie byla vytvořena na podkladě kódů: rozdílné zvládnání, různé případy, defusing, dopad na soukromý život, znovuprožívání, vlastní rituály, příroda, somatizace, sport, nepříjemná záležitost, vyhoření.

Ze zaznamenaných dat nebyl zjištěn ani jeden proband, který by se setkal při provádění krizové intervence se zátěží v takové míře, která by měla dopad na jeho soukromý život. Co se týká vlastního zvládnání zátěžových situací, z výzkumu vyplynulo, že jednotlivé způsoby a rituály jednotlivých krizových interventů se zásadně odlišují. (M200): „(...) zvládnáme to asi tak nějak všichni trochu po svém“. Zcela logicky má na způsob zvládnání zátěže vliv charakter jednotlivých událostí, (P143): „(...) podle toho, jak reagují blízcí, i podle toho, u čeho člověk se naskytne (...)“; (D196,197): „(...) jsou případy, které člověka zasáhnou víc, prostě nad kterými přemýšlí (...)“; rovněž záleží na situaci (P195): „Někdy to člověk zvládá hůře, jindy lépe (...)“; (S86): „(...) někdy hůř, někdy líp (...)“. Z provedeného výzkumného šetření bylo zjištěno, že každý proband má svůj vlastní recept, jak se s prodělanou zátěží vypořádat. (S88): „vím, že mi pomůže jít do přírody vyčistit hlavu a můžu zase fungovat (...)“; (M207,208): „(...) sama na sobě pocítit a, že jsem začala více sportovat, já jsem dříve nesportovala vůbec, opravdu vůbec (...)“; (D198): „já to osobně řeším formou takového defusingu<sup>4</sup>, tedy že si to tady s kolegy rozebereme, teda s kolegou z týmu.“

- **Možnosti opory** – tato subkategorie vznikla na základě kódů: rodinné zázemí, adaptabilita, naplnění, sdílení prožitků.

Jednotliví dotazovaní probandi označili několik možností, které považují za svou oporu, která je pro výkon jejich nelehké práce. Velkou oporou pro práci je pro probandy P, M a A

---

<sup>4</sup> **Defusing** – nezbytná součást pracovního postupu u záchranářů s cílem posílit citění týmu, vytvoření atmosféry pohody a podpory (Vodáčková, 2012, s. 381)

ta skutečnost, že se mohou se svými zkušenostmi z provedené intervence podělit se svými kolegy a společně je sdílet. (P144): „(...)po skoro každé intervenci komunikuju s paní vedoucí, kdy si sdílíme informace, postřehy, názory (...)“; (M239): „(...) věci spolu řešíme nebo sdílíme (...)“; (A135,136): „(...) rozebíráme to, co by se dalo zlepšit, co bylo dobré, co bylo špatné, takže určitě se o tom bavíme a současně to prožíváme.“ Velkou a důležitou oporou je pro probandy M a D rovněž jejich vlastní rodinné zázemí. (D201): „(...)určitě je to rodina (...)“; (M211,212): „(...) sociální zázemí, které má člověk doma, takže to je opravdu takové, aby měl člověk takový klid a měl se o co opřít. Zjištěna byla rovněž skutečnost, že pro některé probandy, kterými jsou S a P, je oporou právě jejich práce, která je zcela naplňuje. (S90): „ (...) mě ta práce naplňuje, mě to baví, to je to, co mě vlastně pořád drží (...)“; (P149,150): „Právě naplnění toho motta, toho smyslu, to je pro mě nejdůležitější, nejvýznamnější, ta samotná práce, ta pomoc a ta reakce těch lidí.“

#### 5.2.4 Intervenující podmínky: Aspekty ovlivňující fungování týmu

Do této kategorie byly zařazeny veškeré okolnosti, které se mohou jednak pozitivním a jednak negativním způsobem podílet na fungování týmu krizové intervence a zásadním způsobem ovlivnit jeho činnost. Jedná se o data, která byla zjištěna od samotných probandů.

- **Zajištění pomoci** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: Dosah – pohotovost, tandem, spolupráce, jeden intervent, nepřetržitá služba, nad rámec služby.

Činnost, dostupnost a celkové fungování týmu je zajišťováno prostřednictvím pohotovostní služby, která je organizována v nepřetržitém režimu. (P74,75): „ (...) jsme 24 h v dosahu, v těch různých intervalech jak se střídáme, tak vyjíždíme v podstatě 24 h denně 365 dní v roce. Někteří krizoví interventy vyjíždějí samostatně, někteří jsou předem smlouveni, a pokud dojde k nějaké události a je potřeba jejich přítomnost, vyjíždějí společně jako tandem. (D105,106,107): „jsme s kolegou v tandemu, takže my vyjíždíme vždycky ve dvou, tzn., že i když on dosah nemá, tak vyjíždíme spolu.“ Proband S k tomuto doplňuje, že pokud by po vyhodnocení situace dospěl k závěru, že situaci na místě nezvládne sám, přivolá si na místo pomoc dalšího kolegy z týmu. (S45,S46,S47,S48): „Vyjíždím sama, ale pokud bych cítila, že bych to tam nezvládla, (...), tak jistě bych se domohla nějaké pomoci i dalších krizových interventů, kteří jsou na telefonu, (...), i mně, kdyby zavolal někdo, že nezvládá sám, tak já bych prostě nastoupila i kdybych neměla dosah“. Z tohoto lze usoudit,

že mezi krizovými interventy funguje rovněž jistá forma spolupráce a v případě nutnosti jsou ochotni si vzájemně vypomoci. Proband M spatřuje ideální situaci tehdy, pokud by bylo možné realizovat výjezdy o dvou členech. (M103,M104): „ (...)ideální by bylo, kdyby nás mohlo jezdit více, ale vždy jedeme rozhodně jeden. “

Z uvedených informací vyplývá, že vzájemná pomoc a spolupráce hraje při činnosti celého týmu nemalý význam, což se podílí i na kvalitě péče o oběti na místě, neboť si vícečlenný výjezd rozdělí kompetence a mohou se obětem více věnovat.

- **Další průběžné vzdělávání** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů:

semináře, školení, vzájemné předávání zkušeností, kazuistiky, prezentace, IMZ (Instrukčně metodické zaměstnání), internet, knihovna, konference, nutnost, přednáška psychologů ze světa, představitelé různých organizací, forenzní psychologie a viktimologie, sebevzdělávání, odborné články, publikační činnost.

Další vzdělávání členů týmu KI označuje proband M za nutné, neboť v opačném případě by utrpěla jeho kvalita. (M192): „ (...) je to nutné, to průběžné vzdělávání. “ Všichni dotazovaní probandi se shodli na faktu, že velmi významným zdrojem informací a nástrojem dalšího zdokonalování a vzdělávání je vzájemné předávání zkušeností a to na společných seminářích či školeních, které v rámci týmového působení pravidelně probíhají. (P135,137): „Co se týká vzdělávání, vedoucí týmu organizuje v podstatě výjezdní zasedání, kde vlastně se na kazuistikách, u kterých byli účastní jednotliví interveni, předávají vlastně zkušenosti i dalším kolegů (...)“; (M196). „(...) musíme předávat ty informace směrem jakoby k tomu našemu týmu (...)“; (A126,127): „(...)navzájem si předáváme informace, sdělujeme si i jednotlivé případy a vyhodnocujeme je, tím pádem se i vzděláváme, předáváme si informace i zkušenosti. “; (S82): „(...) probíráme ty případy, na kterých jsme byli, (...) a je nám poskytována zpětná vazba, to, že se setkáváme, interveni z celého kraje.“; (D190): „(...) pořádáme (...) školení našeho týmu kde samozřejmě každý vykládá své vlastní zkušenosti, kazuistiky, seznamuje se nebo seznamuje mnohdy formou prezentací kolegy, co bylo dobře, co bylo špatně (...)“. Někteří probandi si formou sebevzdělávání rovněž doplňují své znalosti s využitím nejrůznějších zdrojů a zájmů. (S83,84,85): „Na internetu, v knihovně, co objevím, co mě zaujme, to si přečtu, (...) přichází nabídky na konference (...)“; (M26,27,28,29,30): „(...) jsem se vždycky zajímala se o forenzní

*psychologii a viktimologii výrazně (...) i sama vzdělávám, čtu samozřejmě plno odborných i článků, teď už konečně dopisuju i tu knihu, (...), účastním se konferencí.“*

Další vzdělávání je tedy považováno za velmi důležitou součást působení v týmu, svoji klíčovou úlohu hraje rovněž vzájemné předávání zkušeností a informací zejména ze strany vedoucích členů týmu směrem k dalším jeho článkům.

- **Možnosti péče o krizové interventy** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: Tým PIP (posttraumatické intervenční péče), supervizní činnost, externí poskytovatelé, intervizní činnost, debriefing<sup>5</sup>, defusing, policejní psycholog, duchovní, koordinátor.

Již bylo zmíněno, že členové týmu KI jsou vystavováni vysoké zátěži, která tvoří nedílnou součást pomoci, kterou poskytují obětem. Ze získaných informací jednotlivých probandů bylo zjištěno, že existují možnosti, které lze využít za účelem péče o jejich duševní hygienu. Všichni dotazovaní probandi uvedli jako jednu z možností využití pomoci ze strany týmu posttraumatické intervenční péče, dále služeb policejního psychologa. Žádný z probandů dosud nevyužil služeb některého z externích poskytovatelů poskytujícího některou formu obdobné péče. Zmiňovanou možností je rovněž jistá forma supervizní péče, což však vyvrací proband D (D208,209): „(...)je to o nějaké práci supervizora, který zesuperviduje činnost apod. (...), což u policie samozřejmě není. A proband M, který spíše hovoří o péči intervizní. (M227): „sice tady nejde o nějakou opravdu o specifické supervizní setkávání (...), jako třeba mají možná jiné firmy,(...) to tady nefunguje, my to probíráme teda intervizně.“ Zajímavostí je rovněž následující získaná informace. (P153): „(...) v týmech intervenčních byli i duchovní (...);“ (M235,236): „(...) máme u nás neoficiálně i duchovního, tak pokud má někdo chuť vyhledat spíše tyto služby, nebo je věřící, tak může třeba dostat kontakt i na toho duchovního“.

Z uvedeného tedy vyplývá, že v souvislosti s péčí o krizové interventy jsou možnosti, ale tyto jsou v určitém směru omezené.

---

<sup>5</sup> **Debriefing** – má obvykle delší časový průběh než defusing s doporučením jistého časového odstupu, forma skupinového sezení. (Vodáčková, 2012, s. 382)



- **Vnímání smyslu péče o oběti** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů:

Smysl, zorientování oběti, široké spektrum pomoci, velký význam, průvodce trestním řízením, dluh společnosti, citlivost, důvěra, pomoc, statistiky, poptávka, sekundární viktimizace, projev zájmu.

Důležitým aspektem činnosti týkající se pomoci druhým lidem, je z našeho pohledu v prvé řadě pocit, že je takové jednání smysluplné. Obdobné vědomí bychom očekávali rovněž u těch, kteří jako první mohou při nečekané události podat pomocnou ruku a vnímat její smysl. Rovněž z našeho výzkumného šetření vyplynulo, že všichni dotazovaní probandi považují svou práci za činnost, která bezesporu smysl má. K této otázce se vyjádřili následujícím způsobem. (D164): „*smysl to rozhodně má. Jinak by to asi ani nevznikalo.*“; (P118,120): „*Jednoznačně, jednoznačně má smysl, (...) je to činnost, která smysl má a směřuje k poskytování pomoci a je to jedna z částí našeho motta „pomáhat a chránit (...)*“; (M159,160,161): „*Kdybych si to nemyslela, tak ten tým nevytvořím, takže si to myslím určitě, že to smysl (...) a je to znát už i na statistikách týmu (...)*“; (A118): „*(...) stoprocentně to má nějaký smysl.*“; (S73): „*Určitě, to bych řekla, že má velký význam (...)*“. Co se týká otázky nejhlubšího smyslu práce jednotlivých krizových interventů, zde se jejich postoje a vnímání odlišovaly. (A121,122,123): „*Ten nejhlubší smysl opravdu já osobě vidím v tom citlivém předávání citlivých informací (...), v tom prvním kontaktu (...), že působíme jako složka, která chce pomáhat těm lidem, nějakou důvěru, aby měli už od prvopočátku.*“; (S76): „*(...) mám k té naší společnosti nějaký morální dluh a ten si tímto způsobem (...) vracím té společnosti.*“; (P123,125): „*(...) ta pomoc těm druhým, právě těm zranitelných, případně zraněným (...), takže můžeme-li se na té rekonvalescenci nějakým vhodným způsobem podílet, udělejme to.*“; (D171,172): „*Tak právě nejhlubší smysl podle mého názoru (...), je prostě tu oběť nějakým způsobem nasměrovat, motivovat, ukázat cestu (...)*“; (M167,168): „*(...) asi úplně nejvíc je to, že ten člověk na tom místě, když tam má poslaného toho krizového intervenanta, tak ví, že má okolo sebe někoho, kdo se mu věnuje, kdo opravdu má o něj zájem, upřímný zájem.*“; (M166): „*(...) kdyby to měla být jedna oběť za rok, které pomůžeme, tak si myslím, že ten smysl to má.*“

Krizoví interventí bezesporu spatřují v pomoci obětem obrovský smysl, na kterém je postaven nejen samotný vznik týmu, ale rovněž jeho další fungování.

- **Úskalí** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: stabilizace, pochopení, omezený počet krizových interventů, rozsah péče, kolegové, vlastní budování týmu.

Jakákoliv činnost má dvě strany mince, rovněž při našem výzkumu jsme v souvislosti s poskytováním pomoci ze strany týmu KI narazili na některá úskalí, která mohou ovlivňovat práci jeho členů.

Reakce dotazovaných probandů se v duchu této záležitosti sice poněkud lišily, ale mezi hodně diskutované úskalí zařadili pochopení ze strany svého služebního okolí. Proband M a P se k tomuto vyjádřili následovně. (M240): „*Já jsem se setkávala spíš s různými reakcemi při budování toho týmu jako takového (...)*“; (P119,156): „*(...) mne mrzí z mého pohledu přístup nadřízených (...) to je podle mě asi ta nejdůležitější složka (...)*“; (M244,245): „*(...) je to všechno o lidech, každý k tomu přistupuje jinak (...), to přijetí není vždy všeobecné (...)*“. Jiným způsobem je tato záležitost vnímána ze strany probandů A, D a S. (A142): „*Tak já nepocituji, že by to byla nějaká přítěž pro mě, z řad vedené, okolí, kolegů, myslím, že to prostě berou jako další složku naší práce, nesetkal jsem se s nějakými negativními přístupy kolegů (...)*“; (D213,216): „*Všechno je to vlastně o těch vedoucích pracovnících, zda pro tuto službu mají pochopení (...), ale to se tak stabilizovalo, že nemám teď vůbec žádný problém.*“; (S96,97): „*Kolegové mě už roky znají, tak je to vůbec nepřekvapuje, oni to berou jako moji součást.*“

Krizoví interventí se tedy při své práci setkávají s různými přístupy ze strany svého okolí a nadřízených, souhlasíme však s tím, že se to týká lidí samotných a jejich přístupu a vnímání služby poskytující pomoc druhým jedincům.

- **Vize budoucnosti – očekávání** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: péče o duševní hygienu, materiálně technické vybavení, setkání krizových interventů, všeobecná podpora, ohodnocení práce, finanční garance, volnost ve vedení, důvěra okolí.

Následující subkategorie jen velmi těsně souvisí s předchozí, týkající se úskalí, na která během svého působení tým KI naráží. Týká se představ, očekávání a doporučení, která by mohla práci interventů více zpříjemnit a zkvalitnit. Není zde opomenuto ani materiálně technické vybavení, ale ani již v rámci předchozí subkategorie diskutovaná podpora vedení. (D220): „*(...) teď je to možná to materiálně technické vybavení (...)*“; (P157): „*co se týká dalšího posunu, to materiálně technické zabezpečení a podpora ze strany vedení.(...)*“; (M246,247): „*Tak kdybychom měli tu všeobecnou podporu, což zdánlivě máme, ale myslím si, že by třeba mohla být i vyšší (...)*“; (A147): „*(...) myslím, že už je to*

*na lepší cestě, že je to i ohodnoceno i z řad našeho vedení v rámci policie (...)“*, (S98,100): *„Kdybych měla k dispozici služební vozidlo, to bych přivítala (...) týká se to té technické stránky.“* Proband D dále doplňuje svoji představu o budoucím působení v týmu krizové intervence i o vyšší péči o duševní hygienu. (D217): *„možná nějaká ta větší péče (...) o ten duševní klid (...)“*. Proband M dále tuto oblast doplňuje o představu ocenění práce krizových interventů. (M254,256): *„aby oni měli pocit, že to je prestižní, že dělat něco navíc a dělat něco dobrého je správné, že je to fajn a že to vedení ocení.“*

### 5.2.5 Strategie jednání a interakce: Péče o oběti

Hlavním a tedy klíčovým posláním členů týmu KI je péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí, z tohoto důvodu lze tuto činnost označit jako hlavní strategii, která představuje i vlastní jednání a interakci s oběťmi s cílem minimalizovat škody, které byly napáchány v důsledku vzniku jakékoliv nečekané a nepříjemné události.

- **Péče před vznikem týmu KI** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: absence péče, dobrovolnost, suplování pomoci, rozdíl, těžký posttraumatický efekt, četnost, nelidskost.

Již jsme zmiňovali v předchozích částech, že působení týmu KI bylo oficiálně spuštěno od roku 2011. Do této doby, jej do jisté míry suplovala činnost týmu posttraumatické intervenční péče, který je však prvotně zaměřen směrem dovnitř organizace a s minimálním počtem dobrovolníků, péče směrem k obětem tedy nefungovala. (D178,179,180): *„(...) před tím nebyla žádná (...) byl pouze ten tým PIP, a ten tu práci suploval, ale suploval tak, že nás bylo opravdu minimum a bylo to vyloženě na bázi dobrovolnosti (...)“*; (S80): *„(...) policie nedělala žádnou péči o tu oběť a teď už bere na zřetel práva té oběti (...)“*; (M241): *„(...) policie na to nebyla zvyklá, už vůbec ne v Olomouckém kraji, že by se taková nějaká služba poskytovala (...)“*; (A37,38,39): *„(...) když teda ještě neexistoval ten tým krizové intervence (...), postup toho předávání informací těm lidem, to bylo opravdu docela takové nelidské.“*

- **Péče po vzniku týmu KI** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: zcitlivování, kvalita, speciální přístup, eliminace rizika poškozování, osvěta, četnost obětí, nasměrování.

Tato subkategorie opět velmi úzce souvisí s předchozí týkající se péče o oběti před vznikem týmu a vystihuje významné rozdíly, které uvádějí jednotliví dotazovaní probandi. Jednotliví probandi vnímají rozdíly po vzniku týmu krizové intervence takto. (M176,177): „(...) tak obrovskou změnou v kvalitě péče je to, že postupně, ale jistě zcitlivujeme i samotné policisty (...)“; (S78): „(...) my vlastně už víme, kam by mohla už ta oběť směřovat, kde by jí mohlo být pomoheno, tak je nasměrujeme, dřív si tyto možnosti musela oběť hledat sama (...)“; (P126,127,128): „z velké části je to o tom, že obsáhne asi zřejmě větší počet těch postižených, že vlastně tou osvětou se dostává do povědomí nejenom operačních důstojníků, ale i těch vedoucích pracovníků, že takový tým vůbec existuje (...)“. Uvedené tvrzení probanda P považujeme za velmi zásadní, neboť souhlasíme s tím, že pokud by nebyla prováděna i osvěta a samotní policisté by nevěděli, že mají možnost si přivolat na místo události pomoc krizového intervenanta, nebyla by tudíž poskytnuta vlastní péče směrem oběti. Informovanost v rámci organizace tedy hraje velmi důležitou roli.

- **Prvotní péče** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: psychologická 1. pomoc, vyrozumění, zjišťování informací, nasměrování, sdílení události, základní lidské potřeby, informace, předání telefonického kontaktu, zmírnění tlaku, pomoc při trestním řízení, pomoc, šablona, různorodost.

V této subkategorii lze nahlédnout do samotného nitra a podstaty smyslu fungování týmu KI. Jedná se tedy o veškeré aspekty prvotní pomoci, kterou může oběť nejen na samotném místě činu obdržet a může ovlivnit její další fungování v životě. Jako jednu z nejčastějších pomoci poskytovaných krizovými interventy jsme již zmiňovali vyrozumívání pozůstalých v důsledku nejrůznějších úmrtí. Důležitým krokem je rovněž zjištění veškerých dostupných informací k pozůstalému, jak uvedl proband P. (P34,35): „(...) snažím se k těm blízkým něco zjistit, jestli to třeba není člověk, který se léčí na nějaké zdravotní problémy, ať už se srdcem nebo podobně, řešil jsem už i událost, kdy byla paní v rizikovém těhotenství, takže i tohle pro mě byly taky relevantní informace (...)“; Samozřejmostí je citlivé sdělení nepříjemné okolnosti. (A56,57): „(...) snažíme se tuto nepříjemnou událost trochu z lidského hlediska podat (...), aby prostě ti lidé tu informaci důstojně obdrželi (...)“; (S29,64): „(...) nasbírám informace o tom případu, kam jedu (...), u těch pozůstalých je to sdělení té informace a pak už opravdu jenom ta lidská účast. Z tohoto plyne důležité zjištění, jaký obrovský význam mají informace, které si je intervent schopen dopředu zjistit a v některých případech jsou skutečně stěžejní.

Probandi D a M rovněž doplňují o nezbytnost první psychologické pomoci. (D77,78,79): „ (...) je to o zmapování situace na místě,(...) rodinných vazeb, (...) je to o tom nenechat tu oběť stagnovat, nenechat tu oběť upadnout do nějakých depresivních stavů (...)“; (M66,67): „Tak ta prvotní pomoc je opravdu psychická podpora (...), ten intervent je volán na místo proto, aby zmírnil ten prvotní šokový stav toho člověka (...)“. Další zásadní okamžik, který považují téměř všichni probandi za klíčový je nasměrování oběti na další možnosti pomoci a s tímto úzce související poskytnutí nezbytných informací. (P134): „(...) ten intervent, který přijde na místo, poskytne takové to prvotní pomazání a nasměrování případně na odbornou pomoc (...)“; (D81,82): „(...)informovat eventuelně i o dalších krocích, protože mnohdy prostě ti pozůstalí trpí nedostatkem informací (...)“; (S18): „(...) To je i podstatou té krizové intervence, že podáme první pomocnou ruku a nasměrujeme dál.“

- **Specifické aspekty** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: různorodost případů, procesní průvodce, předávání choulostivých informací, nepředvídatelnost reakcí, nejrychlejší pomoc, okamžitá péče, další odborná pomoc.

Nejen krizoví intervent, ale vesměs samotní policisté patří k lidem, kteří se jako jedni z prvních dostávají do kontaktu s oběťmi. Specifika své práce vnímají dotazovaní probandi následovně. (D86): „(...) specifikum je v tom, že jedete, nevíte k čemu a nevíte pořádně, jak se člověk bude chovat.“ Nepředvídatelnost reakcí uvádí i proband A. (A63): „(...) kolikrát je to o improvizaci a o zkušenostech, jak se ti daní lidé v té situaci můžou nebo zachovají.“; (M78,79,80): „žádný jiný orgán než policie nemůže udělat rychlejší tuto pomoc u oběti trestného činu,(...) ta policie je na místě jako první, (...), takže oni tu péči vlastně mají ihned,(...), takže je velice rychlá, v tom je jakoby to největší gró. Důležitým zjištěným specifikem poskytované pomoci je rovněž v průběhu trestního řízení, které uvedli proband S a proband M. (S36,37,38): „Já v tom vlastně vidím právě tu výhodu, že to poskytují policisté, kteří mají opravdu přehled o tom trestním řízení, laický psycholog by s tím měl problém (...)“; (M68,73): „(...) aby byla postupně připravena na to, že bude třeba vypovídat, (...), tak ji postupně i připravujeme na to další, na ty následné policejní úkony.“

Z uvedených zjištěných informací tedy vyplývá, že žádný jiný typ pomoci není natolik rychlý a způsobilý poskytnout adekvátní pomoc v případě, že se jedinec stane obětí trestného činu či jiné mimořádné události.

- **Následná péče** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: záležitost etiky, nedostatečné vzdělání, klientelismus, zájem, specifikum případu, předání do péče, snaha nevměšovat se, vhodnost.

Následná péče o oběť je spornou záležitostí např. pro probanda D, který z hlediska odbornosti nevidí k obdobnému druhu péče potřebné kvalifikační předpoklady. (D144,147,148,149): *to je spíš záležitost etiky, (...), ono nějaký klientelismus se moc nepřipouští, protože (...) ti lidé nejsou vyškoleni na to, aby tu péči dále poskytovali.* Otázkou pro některé probandy byla samotná vhodnost dalšího zájmu o oběť už jen z důvodu, že samotná jejich přítomnost může vyvolat vzpomínku na traumatický zážitek. (P115,116): *„(...) kde je to možné a kde to je vhodné, tak abych případně nenarušil nebo nepřipomínal něco traumatického (...);“* (M153,154,155) *„(...) já se snažím potom už jako na sílu nevměšovat, (...), protože to mají spojené s těmi nepříjemnými zkušenostmi z místa činu (...);“* (S69,70,71,72): *„(...) jsou pak případy (...), když mám tu osobní starost, že se opravdu na to informuji, jak to pokračuje dál, ale nezasahuji do toho, to už není moje práce.“* (A116,117): *„když je to nějaký případ zapeklitý, není to standardní případ, takže člověk opravdu volá i třeba po delší době,(...), jestli je nějaký problém, jestli je vše v pořádku, takže ten zájem tam určitě je.“*

Krizoví intervenenti tedy jeví o další život oběti zájem, což se však může s různými charakteristikami jednotlivých případů, rovněž však při tom považují za důležitou otázku etiky a vhodnosti, aby tímto zájmem z jejich strany nezpůsobili nějaká další zbytečná traumata.

- **Okolnosti ovlivňující účinnost péče** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: volba slov, taktická chyba.

Provedeným výzkumem bylo na základě dat od probanda P zjištěno, že při provádění krizových intervencí je rovněž nezbytná taktika a správná volba slov s čímž samozřejmě souvisí i vyvarování se slov zcela nevhodných. (P90,91,92,93,94): *„(...)někdy je vlastně složité při dlouhém mlčení nevyplňovat nějakými nevhodnými slovy ten prostor, (...), protože u intervence musí člověk volit a zvažovat každé slovo, jedno nevhodné slovo zhatí celou vlastně intervenci, Jednou se mi podařilo,(...) když jsem se vlastně snažil pomoci kolegovi a zazvonil mi telefon, taktická chyba, absolutní špatná věc, už od té doby si na*

*toto velmi dávám pozor.“; (P176,177): „(...) mnohdy pomůže i to, že člověk sdělí informaci, že ten člověk netrpěl, to je poměrně dost významná věc.“*

Při vlastní realizaci krizové intervence je třeba počítat i s takovými zdánlivými maličkostmi, jako je vhodná volba slov, které mohou významně ovlivnit další průběh intervence.

- **Aktuální aplikace možné péče v Uherském Brodě** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: péče o pozůstalé, poskytování informací, počet krizových interventů na místě, koordinace - spolupráce, dlouhodobost, péče o oběti, dostupné informace z místa, štáb, péče o policisty, odborná pomoc, pomoc organizací.

V souvislosti s touto vzniklou subkategorií se dostáváme opět k aktuální mimořádné události, která vznikla koncem měsíce únor 2015 v Uherském Brodě. V teoretické části jsme uvedli, že na místě zasahovali rovněž krizoví interventi ze Zlínského kraje, kteří se nesetkali s negativními ohlasy osob, kterým nabídli pomoc. Od jednotlivých probandů byly zjištěny informace, jak by vypadala jejich pomoc na místě tragédie obdobného rozsahu. Většina dotazovaných probandů zmínila důležitost nezbytné péče o pozůstalé osoby, poskytování kompetentních informací a notnou dávku koordinace pomoci a spolupráce rovněž s dalšími organizacemi.

Pomoc na místě podle jednotlivých probandů by vypadala takto. (M286): *„ (...)tam by asi byla velká míra hodně organizace a zaštitění jakoby více subjektu do té spolupráce (...) svolat se v co největším počtu lidí, aby tam nebyl jenom jeden intervent nebo dva, ale abychom si svolali (...) celý tým,(...), rozdělili bychom si úlohy, rozdělili rodiny, kdo kam půjde, kdo má koho na starosti, kdo má koho vyrozumívát, (...)“;*(P174,175): *„komunikace s rodinami, informaci o tom, co se děje, co se událo, protože lidi budou mít informace jednostranné, od médií, které často bývají zkreslené, takže reálně poskytnout informaci, co se stalo, jak se stalo (...)“;* (A160,161,162): *„(...) tam bylo hodně mrtvých lidí, to by určitě jeden člen týmu nedělal, muselo by více členů na toto místo vyjždět, jezdili bychom po těch rodinách, po těch pozůstalých, kontaktovali bychom je (...)“;* (D233): *„priorita dle mě bylo pracovat s těmi rodinami těch lidí, co byli uvnitř (...)“;* (S110,111): *„tam by to bylo o tom, že bychom zřejmě pracovali v týmu, a bylo by to na delší dobu (...)“.*

Velkou zátěží byla tato událost nepochybně pro samotné policisty, kteří zasahovali na místě, proto většina probandů neopomenula zmínit rovněž následnou péči směřovanou k zasahujícím policistům.

### 5.2.6 Následek: Akceptace péče

Logickým následkem zásahu krizového intervenanta prostřednictvím nabídnuté či poskytnuté pomoci je reakce příjemce této nabídnuté pomoci, její akceptace nebo odmítnutí. Do následující kategorie byla zařazena veškerá data, která se týkala právě zkušeností probandů s reakcemi obětí na jejich přítomnost na místě a nabídku jejich pomoci a jaký případný vliv měla jejich intervence na oběť v případě existence zpětné vazby.

- **Zkušenosti s reakcemi obětí na pomoc** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: pozitivní reakce, různorodost reakcí, překvapení, využití nabídky, negativní reakce, napadení krizového intervenanta, stagnující reakce, odmítnutí pomoci, ochota naslouchat, souhlas s předáním kontaktů.

Z dostupných dat získaných výzkumem bylo zjištěno, že reakce na intervenanta, který je přivolán na místo události za účelem poskytnutí pomoci, jsou ze strany obětí různé. Ve většině případů se však dotazovaní probandi setkávají s reakcemi pozitivními, ale mohou mít rovněž charakter stagnace, nejsou výjimkou ani reakce negativního charakteru a odmítnutí pomoci. K těmto dvěma posledním jmenovaným však dochází zřídka a někteří z probandů se s odmítnutím dosud za dobu svého aktivního členství v týmu nesešli.

(D108,109,110,111): „V mnoha případech jsou ty reakce pozitivní, ale setkal jsem se i (...) se stagnující reakcí, nebo vyloženě i s odmítnutím pomoci, ale jsou to spíše výjimky (...)“;

vždycky ve většině případů je ta reakce pozitivní. Některé oběti jsou rovněž překvapené.

(S49,50,51): „Jsou překvapení, že vůbec něco takového policie poskytuje, (...) té nabídky hrozně rádi využijí, nesešla jsem se ještě s nějakou negativní reakcí (...)“;

(P62,63): „(...) nestalo se mi, že by někdo odmítl, (...) za celou dobu, jsou ochotni tam vlastně naslouchat (...)“;

(M112): „Většinou mám spíše pozitivní zkušenost, že jsou ti lidé moc rádi.“;

(A85): „Z devadesáti procent jsou to pozitivní reakce obětí nebo těch postižených (...)“.

Zkušenost s odmítnutím nabídnuté pomoci vysvětluje proband D takto. (D113-119): „to souviselo spíše s tím, že když jsem přijel vyrozumívát pozůstalé nebo podobně, tak už ty



*informace měli z internetu, už toho byla plná vesnice, (...), tak že (...), když v podstatě člověk přijel a už věděli, tak už odmítli, že nechtějí, že už si poradí sami“.*

- **Nejčastější typ reakce** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: pozitivní reakce.

Tato subkategorie má zcela jistě velmi úzkou souvislost se subkategorií předešlou. Představuje zdůraznění typu reakcí obětí na nabídnutou pomoc, se kterou se v průběhu poskytování intervencí dotazovaní probandi setkávají nejčastěji. Nepochybně se jedná o reakci pozitivního typu, což všichni dotazovaní jednoznačně potvrdili.

*(A101): „(...) jsou to ty pozitivní.“; (D121): „Vesmíš pozitivní, ano.“; (S52): „(...) veskrze byly pozitivní (...).“; M (110): „(...) většinou mám spíše pozitivní zkušenost (...).“; (P85): „(...) většinou pozitivní“.*

- **Zkušenosti s reakcemi na vlastní událost** – tato subkategorie vznikla na základě následujících kódů: různé reakce, lidé nevěří, pláč, smích, obviňování se, omlouvání pachatele, agrese, vtip, hysterický záchvat.

Reakce jedince na krizové situace jsme rovněž uváděli v teoretické části naší práce. V této souvislosti jsme rovněž zmiňovali rozmanitost chování člověka v krizové situaci, se kterou se snaží vyrovnat prostřednictvím využití nejrůznějších copingových strategií. S těmito reakcemi se přirozeně při své práci setkávají i samotní intervenenti a bývají skutečně rozličné. *(P34-37): „reakce bývají různé, od škály, přes to, že lidé nevěří, přes to, že pláčí, setkal jsem se i s reakcí, kdy se paní smála po úmrtí druhá, který zahynul při dopravní nehodě (...).“; (D183-186): „případ 7 let týrané ženy (...) ona sama (...) toho svého manžela nikdy neudala nebo nedala by trestní oznámení, neboť ona v podstatě už upadla do nějakého syndromu, že ho spíše omlouvala, (...) ona už typicky spíše hledala to, co bylo dobré, ne to, co je špatné a víte mnohdy, jak to domácí násilí končí (...).“ (M106,107): „je pravdou, že někdy spíše třeba ty okolní osoby nebo ti blízcí můžou skrz vás trošku transformovat nějakou svoji agresi, (...), vy jste pro ně jediná stěžejní osoba, která reprezentuje tu policii, kde si můžou tu frustraci trošku jakoby vybit, a můžou být třeba malinko nepříjemní (...).“ (A87-91): „bylo to při vyrozumění úmrtí syna mamince a ta prostě reagovala, že nám nevěří, že si s ní děláme srandu, jak si to dovolujeme vůbec, popírala realitu, hysterický záchvat (...).“*

Uvedené zkušenosti probandů ukazují, že existuje široká škála reakcí obětí na nečekanou událost, se kterou musejí krizoví intervenenti předem počítat a jsou neustále podobnému riziku vystavováni.

- **Zkušenosti s negativní reakcí** – tato subkategorie byla vytvořena na základě kódů: negativní zkušenost, napadení krizového intervenenta, šoková reakce, riziko, ojedinělost.

Jedná se opět o související subkategorii, která je ve spojitosti s problematikou reakcí, v tomto případě je více zaměřená na reakce negativního charakteru. Z předchozích získaných dat vyplynulo, že se jedná o typy reakcí, které jsou výjimečné a ne tolik časté, jako typy ostatní. Nicméně ze zjištěných informací vyplývá, že rovněž negativní reakce, byť pouze v ojedinělých případech, jsou součástí práce interventů při poskytované péči. Probandi se k této otázce týkající se zkušeností s negativními reakcemi vyjadřovali následovně.

*(M115): „(...) registruji třeba negativní zkušenosti kolegů, ale to jsou opravdu velice ojedinělé věci (...); (D124,125): „(...) na mě akorát v jednom případě paní v afektu skočila, když jí zemřel syn při pádu z komína, ale to nebylo myšleno, že by mi chtěla ublížit, ale byla to reakce na ten šok a na ten stres a na tu událost.“; (A103-105): „(...) vyrozumívali jsme maminku, že její syn se utopil někde v Brně, (...), vyrozumívali jsme v kuchyni, měla u sebe nůž a začala s nožem mávat a blížila se k nám, nakonec to dopadlo dobře (...).“* Tyto uvedené negativní reakce mají větší spojitost spíše se samotnou událostí, než abychom je považovali za negativní vůči interventovi, jednalo spíše o reakci na šok. Někteří probandi negativní zkušenost nemají. *(S58): „Neměla jsem žádnou negativní reakci.“; (M119): „(...) já osobně opravdu negativní zkušenost jako takovou v tomto směru nemám.“*

- **Zpětná vazba** – tato subkategorie byla vytvořena na základě těchto kódů: okolnosti příběhu, přístup intervenenta, osobnost oběti, užitečnost pomoci, spokojenost s pomocí (poděkování), informace od externího poskytovatele, zpětný kontakt, subjektivní pocit, milé situace, ojedinělost, vyhodnocení, zprostředkované informace.

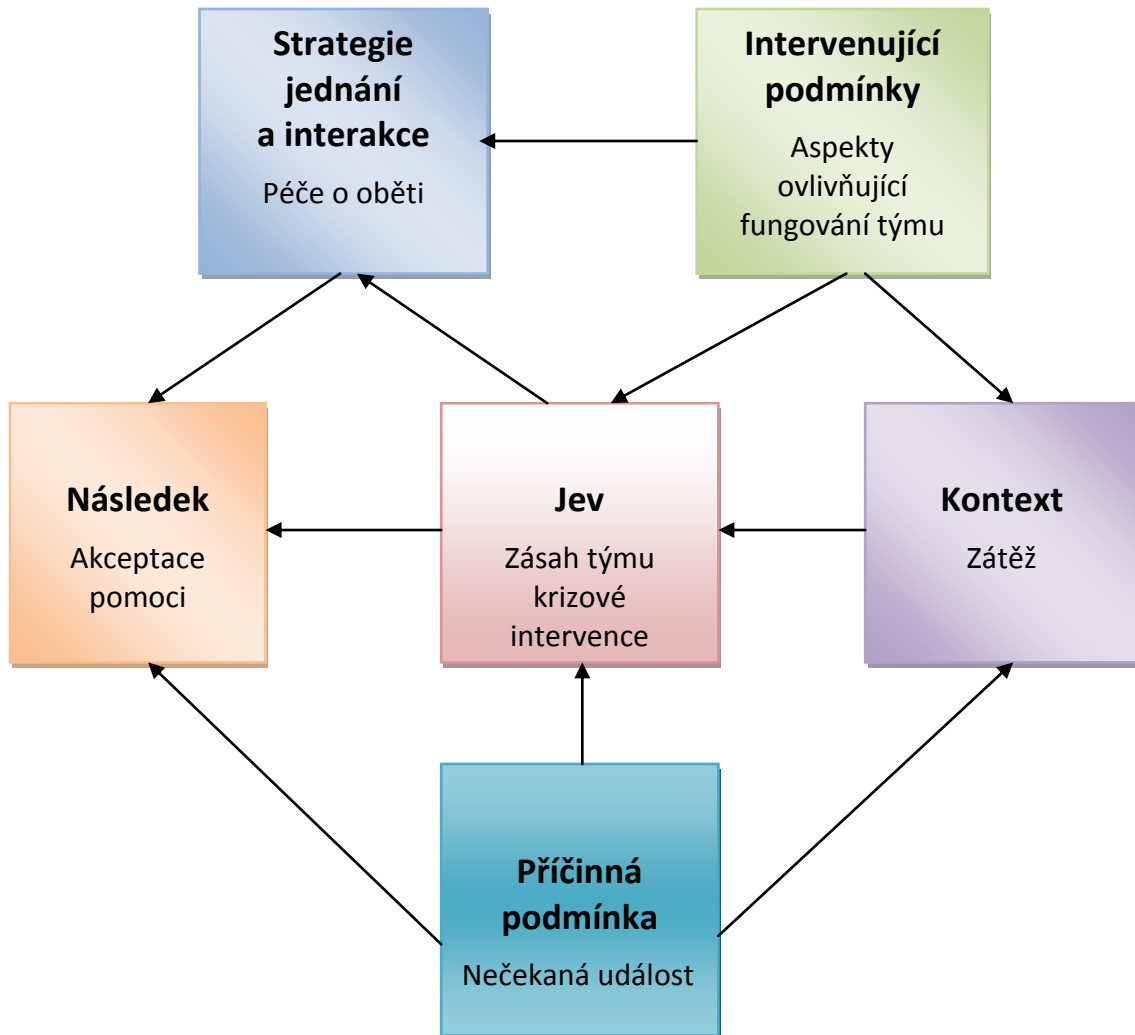
Prostřednictvím zpětné vazby, jejíž existenci potvrdili všichni probandi, lze v některých případech zjistit, jakým způsobem se oběť se svým traumatem vyrovnává a jak se vypořádala se svým dalším životem. Krizoví intervenenti zpravidla na sebe již při první interakci s obětí poskytují kontakt, prostřednictvím kterého se tyto následně ozývají. Tuto

obvyklou a často využívanou praxi uvedli současně všichni dotazovaní. (A108): „(...) zpravidla do těch 14 dnů po té tragické události voláme, dáváme na sebe kontakty, takže kdykoliv nám můžou zavolat s nějakým problémem (...)“; (P100,101): „Čas od času se někdo ozve, ale upřímně řečeno nečekám to a ani to nevyhledávám. Spíš, jestliže mám tu možnost, tak spíš z toho úhlu pohledu, jak to na ty lidi působilo a co udělat příště jinak a líp, na to, aby byl člověk ještě užitečnější pro ně. Velký význam při další komunikaci s oběťmi mají nepochybně i konkrétní okolnosti události. (D127,128,129): „To je zase o lidech, o příběhu, o teritoriu apod., to víte, že je příběh, kdy člověk dejme tomu ty informace má, je to o tom interventovi, jestli volá, zajímá se, po měsíci, po týdnu (...)“.

Svou roli zde hraje také právě zmíněný zájem jednotlivých interventů. Dotazovaní probandi shodně uvedli, že prostřednictvím zpětné vazby lze získat také informaci o užitečnosti provedené intervence, spokojenosti či poděkování příjemců, což pro ně bývá milou odměnou. (D136): „(...) jsou případy, kdy se člověk setkává i nadále (...) ty lidi se sami ozvou, což takzvaně hřeje na duši (...)“; (S66): „ (...) poděkovali mi a řekli, že byli rádi, že mne poznali (...)“; (A110-114): „(...) pozůstali volají, např. v souvislosti s dopravní nehodou, když došlo k úmrtí jejich člena rodiny, chtějí se s ním rozloučit ještě nějak jakoby soukromě, (...) ve fakultní nemocnici v Olomouci, jestli jim jsme schopni zprostředkovat nějaké to rozloučení mimo ještě před pohřbem na té patologii, (...) taky jim to zprostředkujeme,(...), potom ti lidi zpětně volají, že teda děkují, hrozně jsou nám zavázáni, že jsme jim to umožnili (...)“; (M140,141,142,146,147,150,151): „(...)Že by se oběť jako potom se mnou zkontaktovala nějakým způsobem? To už je jenom takové, že třeba se za mnou zastaví po nějaké době a třeba mi řekne, že se cítí dobře, že se třeba mají dobře, byla to třeba i situace loupežného přepadení se zbraní, kdy paní jsme potom i doporučovali přes BKB a v rámci trestního řízení ona potom žádala i náhradu škody po pachateli, takže třeba potom se za mnou i zastavila, což mi připadalo velice pěkné, nebo když mi napíší milou smsku po nějaké době, že se mají dobře, vzpomínám si vlastně takto i na oběť znásilnění, že jsem ji potkala i v obchodě, která se za mnou i sama hlásila a sdělovala mi, jak se má, takže, ale jakoby to jsou to opravdu v rámci toho množství situací ojedinělé věci, není to jako na běžném pásu. Takže nestává se to často, že by oběti vstupovaly v kontakt.

### 5.3 Paradigmatický model

Obrázek č. 6 – Paradigmatický model vytvořený na základě axiálního kódování (Vlastní výzkum, 2015)



S využitím další úrovně kódování označeného jako axiální, byl sestaven paradigmatický model znázorněný na obrázku č. 6, který demonstruje vzájemné vztahy mezi jednotlivými vzniklými kategoriemi.

Jako centrální myšlenku jsme volili kategorii **zásah týmu krizové intervence**, neboť kolem tohoto jevu se soustřeďují všechny ostatní kategorie, které právě v rámci axiálního kódování vznikly.

Jako jev, nebo též ústřední myšlenka, je označován případ, na který bývá zaměřen např. soubor zvládajících nebo ovládajících interakcí, je identifikován s využitím otázek: *Čeho se údaje týkají? O čem je vlastně toto jednání nebo interakce?* (Strauss a Corbinová, 1999, s. 73)

Příčinná podmínka je pojem označující konkrétní případy nebo události, které způsobují výskyt nebo vznik jevu (Strauss a Corbinová, 1999, s. 73).

V našem prováděném výzkumu jsme za příčinnou podmínku označili **nečekanou událost**, která vede k aktivaci a zásahu týmu krizové intervence. Pokud by k nečekané události nedošlo, nedošlo by ani k výskytu tohoto jevu.

Kontext představuje souhrn vlastností, které se týkají jevu. Rovněž se jedná o souhrn podmínek, při kterých jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce určené např. k vykonávání určitého jevu. (Strauss a Corbinová, 1999, s. 74)

Za kontext byla označena **zátěž**, která je nedílnou součástí každého zásahu týmu krizové intervence a můžeme jí považovat za vlastnost jevu, a která rovněž ovlivňuje psychickou rovnováhu jednotlivých jeho členů. Tuto kategorii ovlivňuje rovněž nečekaná událost.

Intervenující podmínky dále demonstrují kontext jevu z širšího pohledu, přičemž mohou usnadnit nebo znesnadnit používání strategií jednání nebo integrace (Strauss a Corbinová, 1999, s. 75).

Za intervenující podmínky byla označena kategorie **aspekty ovlivňující fungování týmu**. Tato kategorie může nepochybně ovlivnit zásah týmu krizové intervence, rovněž má vliv na zvládání zátěže a na kvalitu poskytované péče o oběť.

Za strategii jednání nebo interakci, byla označena kategorie **péče o oběti**, neboť se jedná o způsob, s jehož pomocí je realizován zásah týmu krizové intervence. Kvalita této péče, která má vztah ke kategorii aspekty ovlivňující fungování týmu, může mít dopad na následnou akceptaci pomoci.

Jev mívá určité následky nebo výsledky, které mohou být na lidech, místech či věcech (Strauss a Corbinová, 1999, s. 78).

Za následky byla označena kategorie **akceptace pomoci**, na kterou mají vliv nečekaná událost, zásah týmu krizové intervence a péče o oběť.

## 5.4 Analytická verze příběhu

Krizové situace potkávají zpravidla každého z nás. Jedná se o události, které nelze očekávat ani plánovat. Někteří z nás se s podobnou událostí setkají vícekrát, některé postihne pouze jednou za celý život. V případě, že dojde k události, která má charakter trestného činu či jiné mimořádné události s dopadem na lidský život, existuje nyní tým KI, jehož členové poskytnou prvotní péči zasažené osobě.

Události, ke kterým krizoví intervenenti vyjíždějí, mají nejrůznější charakter, přičemž nejčastějšími bývají události týkající se nejrůznějších typů úmrtí. Každá obdobná událost znamená pro člověka silné trauma a nepříjemnou záležitost, při kterém jedinec ztrácí své dosavadní představy o fungování světa a o jeho bezpečnosti. Aktuální událostí, která vyžadovala zásah krizových interventů, byť z jiného kraje, byla tragédie v Uherském Brodě, které lze dle probandů jen těžko zabránit. Tato mimořádná událost měla nemalé dopady nejen na oběti, ale i na zasahující policisty, přičemž svou negativní roli sehrál i přístup médií. Na místo, kde dojde ke vzniku těchto událostí, je přítomnost intervenenta vyžádána prostřednictvím operačního střediska nebo samotným policistou na místě, či vyšetřovatelem. Veškeré tyto uvedené skutečnosti mají vliv na aktivaci zásahu týmu KI.

Spáchání trestného činu nebo vznik jiné události jsou tedy příčinou k zásahu týmu KI. Samotný vznik týmu a jeho veškerá činnost je upravena interními akty řízení. Jedinci, kteří se chtějí stát jeho členy, musí vyhovět vstupním požadavkům, jejichž součástí je např. vstupní pohovor, psychotesty a následná praktická příprava. Motivačním činitelem pro vstup do týmu jsou u jednotlivých interventů různé okolnosti zahrnující předchozí praxi a vzdělání, zájem pomáhat druhým a rovněž potřeba poskytovat péči obětem, které byly ze strany složek především represivního zaměření opomíjeny. Specifický požadavek na kvalifikaci krizových interventů není dán, ale jakékoliv odborné vzdělání je bráno jako přínos. Důležitou vlastností každého intervenenta by měla být především empatie a rovněž komunikační dovednosti. Aktuální odbornou vybavenost vnímají probandi jako dostatečnou, na druhé straně však připouští i rezervy např. ve vzdělání. Ze sociálně pedagogického pohledu mnozí členové týmu vnímají svou práci jako životní pomoc i jako roli vychovatele nebo průvodce, některými členy je prováděna dokonce i preventivní činnost na středních i vysokých školách nebo domovech mládeže.

Každá prováděná intervence je nepříjemnou záležitostí. Nezpochybnitelnou součástí práce a každého zásahu interventů je obrovská zátěž, které jsou nuceni čelit, a která jej více či méně ovlivňuje. Tuto zátěž znásobují události, jejichž dopady směřují k mladému člověku, v horších případech k malému dítěti. Velmi nepříjemné je sdělit rodičům, že se jejich dítě domů už nevrátí. Mezi náročné zásahy patří i ty, které souvisejí s velkým počtem obětí, samotným rozsahem z hlediska délky trvání a osobní vazbou. Přestože se s popisovaným tlakem probandi při realizaci prvotní pomoci neustále potýkají, nebyly dosud zaznamenány žádné negativní dopady na jejich soukromý život. Každý má rovněž své způsoby nebo rituály, které využívá k tomu, aby se s neustálou zátěží mohl vypořádat. Velkou oporou v tomto smyslu je pro některé sdílení a rozbor prožitých zkušeností s ostatními interveny, nemalý význam hraje také sociální zázemí. Oporou může být rovněž samotná práce, která pro interveny představuje formu naplnění, a skutečnost, že jeho pomoc byla pro druhého užitečná.

Činnost týmu a jeho samotné zásahy mohou ovlivňovat nejrůznější pozitivní či negativní aspekty. Aby byla zajištěna dostupnost a následný zásah člena týmu v případě vzniku nepříznivé události, jsou za tímto účelem zřízeny pohotovostní služby v nepřetržitém režimu. V tomto směru funguje rovněž solidarita mezi jednotlivými členy a to v případech, kdy situaci na místě není schopen zvládnout jediný krizový intervent, ve kterých si vyžádá si spolupráci svého kolegy. Na kvalitu péče o oběti má samozřejmě vliv i množství přítomných interventů na místě události, neboť ve vyšším počtu si mohou rozdělit kompetence. Nutností pro kvalitu činnosti týmu je rovněž další průběžné vzdělávání jeho členů, což se děje zejména prostřednictvím vzájemného předávání informací a zkušeností. Klíčovým faktem je především přenos informací směrem od vedoucího člena k členům ostatním. Někteří probandi uvedli i možnost sebevzdělávání s využitím studia odborných článků i z oblasti forenzní psychologie a viktimologie, někteří se i sami zabývají publikační činností. Pro práci krizových interventů je důležitá péče o jejich duševní rovnováhu. V tomto smyslu mohou v případě potřeby využít možností služeb týmu posttraumatické intervenční péče, který funguje právě pro tyto účely nebo služebního psychologa. Je možné využít i intervizní činnost, ale v podmínkách policie tato služba není často praktikována. Nosnou skutečností nejen pro vznik týmu, ale i pro jeho další kvalitní fungování je vědomí smyslu jeho činnosti a vynakládaného úsilí pro pomoc obětem. Žádný z probandů nemá nejmenší pochybnosti o tom, že jeho pomoc směřující k obětem má svůj smysl. Ať již

tento smysl spatřují v citlivém přístupu k obětem, k jejich nasměrování nebo k samotné pomoci, která bude mít smysl i v případě, že by se týkala jediné oběti za rok. Svými úskalími si tým KI prošel již v průběhu svého budování, které bylo provázeno nepochopením ze strany okolí, které někteří vnímají i v současné době. Jiní probandi naopak mají ze strany svých kolegů a svého vedení pro svou práci pochopení. Z tohoto pramení rovněž vize budoucnosti a další očekávání probandů směrem k jejich další činnosti, při které by ocenili nejen lepší materiálně technické vybavení, ale rovněž větší pochopení, důvěru a ocenění jejich práce právě od svého služebního okolí. Velkým přínosem by byla rovněž lepší péče o duševní hygienu.

Klíčovou strategií činnosti týmu KI je samotná péče o oběť, která rovněž vyplývá ze zásahu týmu KI, tedy poskytnutí prvotní pomoci a mnohdy i následné péče. Již bylo mnohokrát zmíněno, že činnost týmu byla spuštěna až v průběhu roku 2011, přičemž do této doby pomoc směřovaná obětem nefungovala a pokud ano, tak v minimální míře a s minimálním počtem dobrovolníků. Po vzniku týmu se situace značně změnila a péče o oběť i její kvalita se stala jednou z oblastí zájmu policie. I díky osvětě samotných policistů i vedoucích pracovníků je v současné době tato služba široce využívána. Jako velmi zásadní může být před samotným zásahem opatření si dostupných informací k obětem i události. K dalším důležitým probandy diskutovaným prvkům, které musejí být realizovány po příjezdu na místo, je poskytnutí první psychologické pomoci a rovněž nasměrování oběti na další pomoc odborníků, což se neobejde bez předaných informací. Mezi nepochybně největší specifikum této pomoci patří rychlost její aplikace a vzhledem k tomu, že se události pojí i s následnými policejními úkony, způsobilost pomoci spočívá právě v tom, že ji provádějí interventi, kteří úkonům rozumí a mohou být pro oběť i průvodcem trestního řízení, což nemůže zabezpečit jiná organizace. Specifická okolnost je v tomto případě i různorodost případů, ke kterým intervent vyjíždí a na které se nelze šablonovitě předem připravit. Pokud intervent vyhodnotí, že je vhodné zajímat se o oběť i dále a vyloučí možnost vzniku dalšího traumatu s tímto spojeného, vchází i následně s obětí v kontakt. Samozřejmě by v tomto smyslu neměl narazit na nedostatek vzdělání nebo etickou stránku. Při poskytování péče a prvotní pomoci oběti nelze opomenout ani správnou volbu slov, která může samotnou intervenci významně ovlivnit.

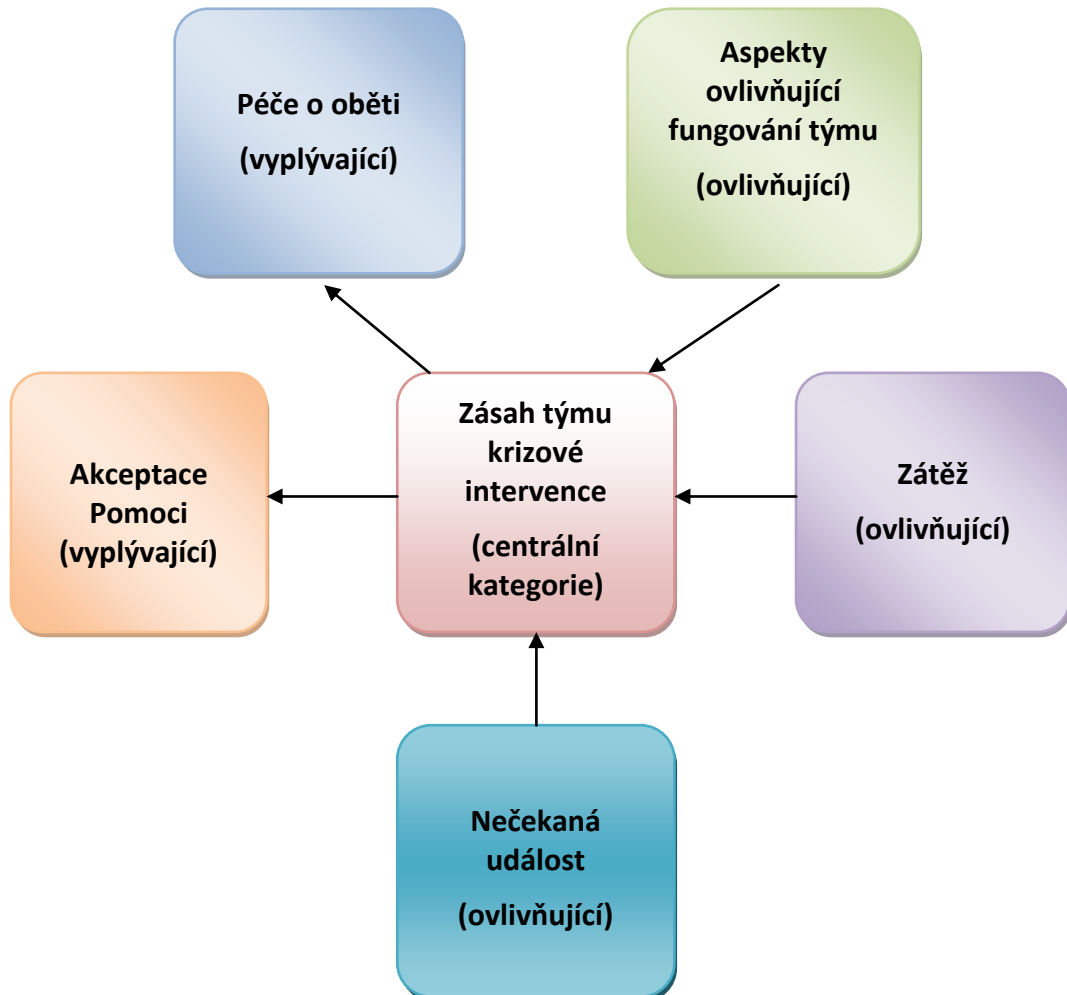
Diskutována byla rovněž otázka aktuální aplikace pomoci při tragedii v Uherském Brodě. Mezi zásadní úkony týkající se realizace pomoci na místě, kde došlo k tragédii obdobného



rozsahu, by nepochybně byla péče o pozůstalé spojená s předáváním kompetentních informací a vzhledem k vysokému počtu obětí by se jednalo o pomoc náročnou na organizaci a spolupráci i na délku trvání. Vzhledem k vysoké zátěži působící i na zasahující policisty na místě, by bylo nutné pomoc orientovat také směrem k nim.

Ze zásahu týmu KI prostřednictvím poskytnuté pomoci vyplývají následné reakce obětí, kterým je tato pomoc nabídnuta či poskytnuta, tedy její akceptace nebo případné odmítnutí. Ve většině případů nabídnuté pomoci se interventi setkávají s reakcemi pozitivního charakteru, někteří mají rovněž negativní zkušenosti, jiní s reakcí negativního charakteru po celou dobu působení v týmu nesetkali. Nejčastěji tedy reagují oběti na nabídku pomoci pozitivně. V případě negativních zkušeností jsou tyto spojeny spíše s negativní reakcí na samotnou událost a jejich šokovým stavem. V některých případech byla pomoc i odmítnuta, je to však z toho důvodu, že např. pozůstalí již disponují informací o úmrtí svého blízkého z jiného zdroje. Negativní zkušenost však bývají zcela ojedinělou záležitostí. Reakcí na vlastní událost, se kterými se probandi setkávají, je celá škála. Stává se, že lidé zasažení událostí pláčou, smějí se nebo informaci nevěří. Užitečnost a úspěšnost svého zásahu si mohou členové týmu v mnohých případech ověřit prostřednictvím zpětné vazby, jejíž existenci probandi jednoznačně potvrdili. Nejčastější praxe, jak tyto informace získat jsou zpětné kontakty mezi interventem a obětí, neboť tento kontakt na sebe předává intervent již při první interakci s obětí. I v tomto případě však záleží na okolnostech konkrétní události. Odměnou mohou být pro interventy milé situace v podobě poděkování nebo projevu vděčnosti za projevenou pomoc, což však někteří z nich nevyhledávají ani neočekávají.

Obrázek č. 7 – Vztah centrální kategorie vůči kategoriím ostatním (Vlastní výzkum, 2015)



## 5.5 Shrnutí výsledků provedeného výzkumu

Jako cíl našeho výzkumu jsme si na jeho počátku stanovili komplexní zmapování veškerých aspektů a specifík souvisejících s činností týmu KI, který působí při Krajském ředitelství Policie Olomouckého kraje. Naším záměrem bylo zjistit náročnost práce jeho členů zaměřené na pomoc obětem i v kontextu pracovních podmínek, nejrůznějších úskalí ze strany ostatních kolegů či nadřízených, rovněž jsme měli v úmyslu zjistit, jakých možností mohou krizoví interventi využít v souvislosti s péčí o jejich psychohygienu.

V neposlední řadě nás zajímalo, jak oni sami vnímají smysl své práce a dosavadního působení týmu krizové intervence.

Naší hlavní výzkumnou otázkou, na kterou jsme hledali odpověď, byl způsob, jakým ovlivňuje činnost týmu KI KRPM kvalitu péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí očima jeho členů. Tuto bychom shrnuli v závěrečné části této podkapitoly.

Nejprve se průběžně budeme věnovat dílčím výzkumným otázkám, na které z provedeného výzkumu vplynuly odpovědi.

Jaká je osobní motivace týkající se práce v týmu KI Policie ČR KRPM?

Při hledání odpovědi na tuto otázku bylo zjištěno, že motivace pro vstup probandů do týmu krizové intervence se vzájemně odlišovala. Důležitým faktorem pro některé z nich byla adekvátní úroveň dosaženého vzdělání společně s předchozími zkušenostmi s obdobnou činností. Pro jednoho z probandů byla silnou motivací samotné založení týmu, neboť pociťoval vůči obětem trestných činů dluh, který by právě touto formou služby mohl být splacen. Pro dalšího z probandů byly pohnutkou soukromé záležitosti a pochopitelně byl zmíněn rovněž zájem pomáhat druhým. Z těchto zjištění lze však usoudit, že klíčové východiskem pro jejich volbu je nepochybně potřeba nebýt vůči ostatním lhostejný, v našem případě tedy vůči specifické skupině jako jsou oběti. Bez primárního zájmu o člověka v nouzi by práci tohoto typu vykonávat nejspíše nemohli.

Jaké by měly být kompetence krizového intervenanta?

Základní vlastností, na které se všichni dotazovaní probandi jednomyslně shodli, a která je naprosto nezbytná pro pomoc druhým, je empatie. S empatií úzce souvisí i schopnost vcítit se do druhého člověka. Další důležitou vlastností, kterou by měl být krizový intervenant vybaven je komunikační zdatnost, neboť tato je velice podstatná při navazování prvního kontaktu s obětí. Probandi rovněž zmínili důležitost praktických zkušeností, které jsou pro výkon této služby velkým přínosem. Vzhledem k tomu, že nevyhnutelnou součástí práce krizového intervenanta je vysoká zátěž, kterou přinášejí náročné situace, do kterých se dostávají, je v tomto smyslu neméně důležitá jistá míra psychické odolnosti.

Jaká jsou specifika poskytované pomoci ze strany Policie ČR?

Vzhledem k tomu, že policejní složky společně s krizovými interventy jsou na místě, kde dojde k trestnému činu či mimořádné události jako první, jsou tedy i schopni jako první zajistit nezbytnou pomoc oběti, která je rovněž nejrychleji dostupná. Žádný z jiných odborníků nemůže poskytnout adekvátní pomoc i z toho důvodu, že není znalý jednotlivých úkonů v průběhu trestního řízení, při kterém je člen týmu rovněž oběti schopen pomoci. Jistým specifíkem pomoci je i skutečnost, že nelze dopředu určit, jak se bude situace na místě vyvíjet a tudíž se nelze dopředu modelově připravit.

Jaké jsou zkušenosti krizových interventů s reakcemi obětí na jejich pomoc?

Všichni probandi shodně uvedli, že nejčastějším zkušenost mají s pozitivními reakcemi na nabídnutou pomoc. Někteří uvedli zkušenost rovněž se stagnující reakcí nebo i s odmítnutím pomoci, což se však týkalo spíše situací při vyrozumívání pozůstalých, kteří tuto informaci obdrželi z jiného zdroje. Několik zkušeností probandů se pojilo i s reakcemi negativními, které však opět souvisely s šokovými stavy obětí. Tento negativní typ reakce však probandi uváděli jako ojedinělý a někteří se s tímto dosud nesetkali.

Jakým způsobem se krizoví interventi vyrovnávají se zátěží?

Přestože o působící zátěži krizových interventů při poskytování pomoci není pochyb, nebyl od žádného z probandů zjištěn negativní dopad na jeho soukromý život. Způsoby, jakými se vyrovnávají se zátěží, jsou u jednotlivých probandů odlišné, rovněž záleží na jednotlivých případech, u kterých zasahují. Ze zmiňovaných uvádíme například pobyt v přírodě nebo sportovní aktivity. Důležitou oporou pro probandy je možnost sdílení a rozbor prožitků s kolegy z týmu, rodinné zázemí nebo samotná práce, která je pro ně naplněním.

Jaké jsou potřeby a očekávání orientované na další fungování týmu krizové intervence?

Za nejdůležitější skutečnosti významné pro další fungování týmu považují probandi jednak lepší materiálně technické vybavení, ale za důležité považuje i jeden z probandů lepší ohodnocení jejich práce ze strany vedení a vyšší všeobecnou podporu. Mezi zmíněným

očekáváním se objevila rovněž lepší péče o psychickou rovnováhu krizových interventů, která v současných podmínkách policie není v dostatečné míře poskytována.

Jakým způsobem vnímají krizoví intervenenti smysl své práce?

Zcela nezpochybnitelným faktem je, že všichni probandi ve své dosavadní činnosti shledávají obrovský smysl. Nejhlubší smysl své práce spatřují probandi v citlivém přístupu k obětem při sdělování nepříjemných zpráv či samotné pomoci zranitelným lidem. Rovněž hluboký smysl přikládají tomu, že jsou to právě oni, kdo může oběť motivovat případně nasměrovat a ukázat cestu a dát tímto oběti pocit, že má o ni někdo zájem. Z toho zcela jistě vyplývá, že na vnímání obrovského smyslu, o kterém jsou při pomoci druhému krizoví intervenenti přesvědčeni, je postavena veškerá činnost a kvalita této poskytované péče.

Vzhledem ke zmiňovaným aktuálním událostem ze dne 24.2.2015 v Uherském Brodě, byly zařazeny další dílčí výzkumné otázky.

Jak událost v Uherském Brodě vnímají krizoví intervenenti týmu KI Policie ČR KRPM?

Uvedená událost je ze strany probandů vnímána jako extrémně vypjatá situace s vícenásobným úmrtím, náročná i na organizaci pomoci. Jednalo se o mimořádnou událost s dopadem nejen na samotné oběti, ale také na zasahující policisty, na což měla nepochybně významný negativní vliv média. Na tomto tvrzení se shodli všichni probandi.

Jaké postoje vyjadřují krizoví intervenenti k možnostem podobné tragédii zabránit?

Jedná se o záležitost často i mediálně diskutovanou, ke které probandi vyjádřili jednoznačný postoj, který vylučuje jakoukoliv možnost předejít tragédii takového rozsahu. Diskutovaná v tomto smyslu byla rovněž souvislost s psychickým onemocněním, které mohlo být příčinou takového neštěstí.

Jak bylo z výzkumného šetření zjištěno, před vznikem týmu krizové intervence v Olomouckém kraji pomoc směřovaná vůči obětem trestných činů a mimořádných událostí jako taková nefungovala, tudíž nelze hodnotit ani její kvalitu. Policejní složky byly, a v současné době samozřejmě i nadále jsou, prvotně zaměřeny na represii, a jakákoliv

péče o oběti policií poskytována nebyla. Situace se změnila po vzniku týmu krizové intervence v roce 2011, který začal fungovat mimo jiné i na Krajském ředitelství Olomouckého kraje. Po jeho založení se dle sdělení dotazovaných probandů kvalita péče o oběti jednoznačně změnila už jenom v tom, že se tato služba vůbec poskytuje. Na základě výpovědí jednotlivých probandů bylo zjištěno, že velký rozdíl v kvalitě péče je spatřován rovněž v tom, že je prováděno zcitlivování samotných policistů, rovněž je mezi nimi i jejich nadřízenými prováděna osvěta za účelem toho, aby byli informováni o existenci takového týmu a tento mohl být využíván v co největším rozsahu. Zájem o poskytování kvalitní péče lze konstatovat i ze zjištěných dat v kontextu dalšího vzdělávání, které je označováno za nutnost a které probíhá v rámci pravidelných seminářů a to nejen prostřednictvím vzájemného předávání zkušeností a informací.

Z předchozích dílčích výzkumných otázek je rovněž zřejmá motivovanost samotných probandů zájmem pomáhat druhým lidem. Z vlastních zkušeností probandů v souvislosti s reakcemi obětí na nabídku pomoci, které bývají v naprosté většině pozitivní, vyplývá, že tato služba je vítána a využívána. Z existující zpětné vazby lze dle probandů rovněž získat informaci o užitečnosti jejich pomoci a o spokojenosti jejich příjemců. Všichni probandi zcela nepochybně spatřují ve své činnosti obrovský smysl. Tyto zjištěné skutečnosti nepochybně znamenají významný a pozitivní vliv na kvalitu péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí.

Validitu provedeného výzkumu mohou do jisté míry zaručit příslušné interní akty řízení, které již byly zmíněny mnohokrát. Skutečnost, že zásahy týmu krizové intervence jsou aktuálně žádané a jeho využití má narůstající tendenci, lze rovněž doložit dostupnými statistickými údaji, které uvádíme v teoretické části této práce. Z pozorovaného chování všech probandů v průběhu pořizování rozhovorů byla zřejmá zanícenost pro zkoumanou oblast a naprosto profesionální a zodpovědný přístup k diskutovanému problému. I vzhledem k osobní angažovanosti, znalosti prostředí a částečnému vhledu do této problematiky lze rovněž veškerá zjištěná data považovat za validní.

## DISKUSE

V praktické části naší práci jsme se průběžně zabývali nejen mapováním specifík činnosti týmu krizové intervence v rámci Policie Olomouckého kraje. Z provedeného výzkumu, tedy z dat získaných rozhovory bylo od jednotlivých probandů zjištěno, že se obdobná činnost týkající se krizové intervence vztahující se na oběti trestných činů před vznikem tohoto týmu téměř neprováděla a v současné době se stále stabilizuje. V odborné literatuře tedy nebylo nalezeno dostatečné množství konkrétních informací, které by se speciálně týkaly krizové intervence poskytované přímo vyškolenými policisty.

Od probandů účastnících se našeho výzkumu bylo rovněž zjištěno, že jsou vyškolenými laiky, kteří uvedenou činnost vykonávají nad rámec svých služebních povinností. Uvedené zařazení tedy koresponduje s jedním z typů vymezené role krizového pracovníka podle Vodáčkové (2012, s. 165-166), tedy že se jedná o jedince, kteří sice nesplňují podmínky na adekvátní odborné vzdělání, ale podmínkou pro tuto činnost bylo absolvování speciálního výcviku v krizové intervenci bez následného pobírání platu. Podle sdělení probandů je však aktuálně řešena otázka i určitého finančního ohodnocení jejich práce, což do budoucna z tohoto pohledu může znamenat přechod z role dobrovolníka do role profesionála.

K tomuto doplňuje Špatenková (2011, s. 44-45), že krizovou intervencí mohou poskytovat lidé z nejširšího spektra oborů, kteří se v této oblasti mohou uplatnit, což je i případ policistů, kteří se za tímto účelem stali členy týmu. Autorka zmiňuje i škálu vlastností a očekávání, které by měli tyto pracovníci splňovat. Probandi z řad policie shodně uvedli některé z těchto vlastností, což je odolnost vůči stresu, komunikace spočívající v umění navázat kontakt, samostatná činnost i spolupráce celého týmu a rovněž s dalšími organizacemi. Rovněž je podle nich velmi důležitý empatický přístup i motivace obětí.

Probandi byli rovněž dotazováni na další vzdělávání členů týmu krizové intervence, v němž někteří z nich spatřují naprostou nutnost. Jako jeden z dalších požadavků na pracovníka krizové intervence, které uvádí Havrdová (1999, s. 45-46), je právě snaha o další odborný růst. Od dotazovaných probandů byly k této otázce zjištěny skutečnosti, které prokazují, že v týmu krizové intervence se průběžné vzdělávání uskutečňuje a to v rámci pravidelných seminářů, kde jednou z forem je vzájemné předávání informací a zkušeností z prováděných intervencí, což slouží mimo jiné právě ke zdokonalování směrem k poskytování kvalitnější péče.

Na základě poskytnutých tvrzení probandů bylo také zjištěno, že reakce obětí na vzniklou událost bývají často nepředvídatelné a různorodé. Shodné skutečnosti týkající se nejrozličnějších emočních stavů, které krizové situace provázejí, uvádí i Vodáčková (2012, s. 115). Někteří z probandů se v průběhu výzkumu zmínili o některých z nich, se kterými přišli do styku v průběhu své činnosti. Konkrétně se jednalo o pláč, smích a hněv.

Probandy byly rovněž v souvislosti s poskytovanou pomocí a reakcemi jedince na vzniklou událost zmiňovány pojmy šoková reakce, popírání skutečnosti nebo projevy agresivity. Tyto pojmy odpovídají prvním třem fázím vyrovnávání se jedince s krizí podle autorky Špatenkové (2004, s. 33).

Z výzkumu vyplynula rovněž i skutečnost, že jednotliví probandi při poskytování pomoci obětem považují za velmi důležité nejen poskytnutí informací, bezpečí, ale i snahu o vzbuzení důvěry a již zmiňovaný empatický přístup. Tyto skutečnosti jsou ve shodě s tvrzením Čírtkové (2009, s. 137-138), která považuje informace, bezpečí, důvěru a empatii za klíčové při jednání s obětí. Probandi navíc informace a důvěru dávají do souvislosti s nezbytnými úkony v rámci trestního řízení, jehož průběhem oběť provází, v čemž spatřují jedno ze specifik své péče o oběti trestných činů. Právě v tomto směru se jedná o pomoc, kterou nelze uskutečnit ze strany žádné jiné pomáhající organizace.



## ZÁVĚR

V této práci bylo naším úmyslem věnovat pozornost dle našeho pohledu velmi přínosné činnosti týmu krizové intervence, který od roku 2011 působí v rámci Policie České republiky v Olomouckém kraji. Jedním z důvodů volby tohoto tématu byla možnost hlouběji nahlédnout do této problematiky a oblasti, se kterou přicházíme v rámci své služby do neustálého kontaktu, a ve které sledujeme nemalý význam. Dalším důvodem byl i ten, že nesouhlasíme s projevy lhostejnosti některých z nás ve směru k obětem nejen trestných činů. Samotný vznik týmu krizové intervence vnímáme jako velký posun směrem vpřed ve smyslu kvalitní péče o oběť a zcela nepochybně je na místě informovat o jeho existenci co nejširší okruh osob.

Aby bylo možné co nejlépe pochopit nejen náročnost činnosti týmu krizové intervence, ale i podstatu krizových událostí, problematiku související s oběťmi trestných činů a mimořádných událostí i krizové intervence obecně, věnovali jsme primární pozornost v rámci teoretické části naší práce základním pojmům souvisejícím s krizovými životními situacemi, jejich typologií a průběhem. Nemalou pozornost jsme věnovali rovněž procesu poškozování, ke kterému u jednice dochází v důsledku spáchání trestného činu, čímž se zabývá viktimologie. Nahlédli jsme rovněž do oblasti poskytování krizové intervence, kde jsme mimo jiné demonstrovali konkrétní příklady doporučeného způsobu poskytnutí pomoci vybraným cílovým skupinám, se kterými ve své praxi přicházejí do styku i členové týmu krizové intervence Policie ČR v Olomouckém kraji. Popsali jsme rovněž nejrůznější možnosti, jak mohou reagovat jedinci poté, co se stanou obětí trestného činu, zásady, jak k obětem přistupovat při vzájemné interakci a komunikaci s nimi a způsoby práce s emocemi, které oběti mohou v důsledku vzniklé události vykazovat. Seznámili jsme se rovněž s interními akty řízení, kterými je usměrněna veškerá činnost jmenovaného týmu krizové intervence a se statisticky podloženými výsledky dosaženými za celou dobu působení týmu.

Ze sociálně pedagogického pohledu pro nás bylo v praktické části velmi milým překvapením zjištění, že ze strany některých probandů je prováděna i preventivní přednášková činnost týkající se krizových situací a prevence viktimologické. Z vyjádření některých krizových interventů v tomto směru vyplynulo, že vnímají svoji práci jako životní pomoc nebo se cítí být v roli vychovatele, průvodce nebo rádce, jehož úkolem je vedení oběti a její nasměrování na správnou cestu.

Již prvotním záměrem naší práce bylo zmapování veškerých specifik a aspektů pojících se s dosavadní činností týmu krizové intervence, které by zároveň posloužily jako podklad pro další fungování týmu. O závěry naší práce projevila zájem právě koordinátorka týmu krizové intervence Policie ČR v Olomouckém kraji, které budou výsledky výzkumného zjištění poskytnuty a budou případně využity ke zlepšení podmínek pro činnost týmu či k dalšímu zvýšení kvality a prestiže v souvislosti s poskytováním pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Z našeho výzkumu vyplynulo, že od zahájení působení týmu krizové intervence, se jeho činnost očima probandů nemalou mírou podílí na kvalitě péče oběti, neboť před jeho vznikem obdobná služba zde strany policie téměř nefungovala.

Vzhledem k tomu, že výzkumným šetřením byla zjištěna i důležitost osvětové činnosti mezi samotnými policisty ve smyslu speciálního přístupu k obětem, může naše práce splnit rovněž účel specializované metodické pomůcky pro policisty, kteří jako první přicházejí do interakce s obětí, ale také pro operační důstojníky i vedoucí zaměstnance právě v rámci osvěty uvnitř organizace.

S přihlédnutím na oblast zaměření teoretické části, může mít naše práce nemalý význam rovněž jako podklad a studijní materiál pro další sebevzdělávání samotných krizových interventů, kteří v této oblasti dosud nedisponují teoretickými znalostmi v takovém rozsahu, čímž bychom se i my mohli nepatrným dílem zasloužit o zvýšení kvality péče o oběti v rámci Policie ČR, kterou velmi oceňujeme.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- 1) ATKINSON, Rita L. a kolektiv (Psychologie, 1994). Cit. podle VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802
- 2) BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika: (Vybrané problémy)*. 1. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislavě, 1994, 80 s. ISBN 80-223-0817-X.
- 3) BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. 3. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, Filozofická fakulta, 2008, 251 s. ISBN 978-809-6994-403.
- 4) BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
- 5) BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN (Základy klinické psychologie, 2011). Cit. podle VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802
- 6) CAPLAN, Gerald, (Principles of preventive psychiatry, 1964). Cit. podle MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-807-3675-028.
- 7) CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2013, 197 s. ISBN 978-802-4622-057.
- 8) CRESWELL, J. W., (*Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*, 1998) Cit. podle HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.
- 9) ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-868-9873-3.
- 10) ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 191 s. ISBN 978-802-4720-142.

- 11) ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Moderní psychologie pro právníky: [domácí násilí, stalking, predikce násilí]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 150 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4722-078.
- 12) ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 2. upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 439 s. ISBN 978-807-3802-134
- 13) ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 158 s. ISBN 978-802-6205-821.
- 14) EIS, Zdeněk. *Krize všedního dne*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1994, 121 s. ISBN 80-854-2456-8.
- 15) FRANCE, By Kenneth. *Crisis intervention: a handbook of immediate person-to-person help*. 5th ed. Springfield, Ill: Charles C Thomas, Publisher, 2007. ISBN 03-980-7711-8.
- 16) HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.
- 17) HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.
- 18) HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.
- 19) HOLYST, Brunon, (*Wiktymologia*, 1990). Cit. podle NOVOTNÝ, Oto a Josef ZAPLETAL. *Kriminologie*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-735-7026-2.
- 20) HUNYADIOVÁ, Stanislava. *Krízová intervencia v pomáhajúcich profesiách*. 1. vyd. Prešov: Ústav sociálnych vied a zdravotníctva bl. P.P. Gojdiča, 2012. ISBN 978-80-8132-060-6.
- 21) JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004, 478 s. ISBN 80-731-2038-0.

- 22) KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: Typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence* Přel. J. Vašková. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, 167 s. ISBN 80-717-8365-X.
- 23) KRAUS Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001, 199 s. ISBN 80-731-5004-2.
- 24) KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-807-3673-833.
- 25) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.
- 26) MACHEK, Václav. *Etymologický slovník jazyka českého*. 3. vyd. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 1997, 866 s. ISBN 80-710-6242-1.
- 27) MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC. *Slovník pedagogické metodologie*. 1. vyd. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 2005, 134 s. ISBN 80-731-5102-2.
- 28) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-807-3675-028.
- 29) MICHANČOVÁ, Slávka. *Vybrané kapitoly z forenzní psychologie a viktimologie*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, Gréckokatolícka teologická fakulta, 2009. ISBN 978-80-555-0116-1.
- 30) MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- 31) MUSIL, Jan, Zdeněk KONRÁD a Jaroslav SUCHÁNEK. *Kriminalistika*. 2., přeprac. a dopl.vyd. Praha: C. H. Beck, 2004, 606 s. ISBN 80-717-9878-9.
- 32) NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903-0700-0.
- 33) NOVOTNÝ, Oto a Josef ZAPLETAL. *Kriminologie*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-735-7026-2.

- 34) ROBERTS, Albert R. *Crisis intervention handbook: assessment, treatment, and research*. 2nd ed. New York: Oxford University Press, 2000, xxix, 554 p. ISBN 01-951-3365-X.
- 35) SMOLÍK, Petr. *Duševní a behaviorální poruchy: průvodce klasifikací, nástin nozologie, diagnostika*. Praha: Maxdorf, 1996, 504 s., x s. obr. příloh. ISBN 80-858-0033-0.
- 36) STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie Přel. S. Ježek*. 1.vyd. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X.
- 37) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 129 s. ISBN 80-247-0888-4.
- 38) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
- 39) ŠVARŤÍČEK Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 40) THOM, René, (Krise a katastrofa. In: *Pojem krize v dnešním myšlení*, 1992). Cit. podle ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 129 s. ISBN 80-247-0888-4.
- 41) VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802-3.
- 42) VIZINOVÁ, Daniela a Marek PREISS. *Psychické trauma a jeho terapie (PTSD): psychologická pomoc obětem válek a katastrof*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999, 158 p. ISBN 80-717-8284-X.
- 43) VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.
- 44) VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

- 1) Aktuality. *Bílý kruh bezpečí* [online]. Copyright Bílý kruh bezpečí, o.s. 2014 [cit. 2014-12-10]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz/aktuality/n413-uz-rok-maji-obeti-trestnych-cinu-svuj-zakon/>
- 2) *Domáci násilí* [online]. 2007 [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <http://www.domacinasili.cz/pomahajici-profesionalove/odhad-rizika-hrozby/>
- 3) KROUTILOVÁ, Jana. Zpravodajství: Tým krizové intervence. *Policie* [online]. © 2014 [cit. 2015-04-13]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/tym-krizove-intervence.aspx>
- 4) Mimořádné události: Pojmy. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. © 2014 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2014-11-27]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/mimoradna-udalost-851851.aspx>
- 5) STRÁNSKÝ, Pavel. Zpravodajství: Policejní psychologové poskytují pomoc zasaženým tragédií v Uherském Brodě. *Policie* [online]. © 2014 [cit. 2015-04-13]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/policejni-psychologove-poskytuji-pomoc-zasazenym-tragedii-v-uherskem-brode.aspx>

## LEGISLATIVNÍ ZDROJE

- 1) Rozkaz policejního prezidenta ze dne 13. srpna 2010, kterým se uveřejňuje dohoda mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o.s. o poskytování pomoci obětem trestné činnosti.
- 2) Rozkaz ředitele Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje č. 40 ze dne 18. května 2011, kterým se zřizuje tým krizové intervence pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.
- 3) Rozkaz ředitele krajského ředitelství Olomouckého kraje číslo 4 ze dne 27. ledna 2014, kterým se zřizuje tým krizové intervence pro poskytování psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.
- 4) Zákon číslo 141/1961 Sb. – O trestním řízení soudním (trestní řád).
- 5) Zákon číslo 239/2000 Sb. – O záchranném integrovaném systému.

- 6) Zákon číslo 108/2006 Sb. – O sociálních službách.
- 7) Zákon číslo 135/2006 Sb. – Na ochranu před domácím násilím
- 8) Zákon číslo 273/2008 Sb. – O policii České republiky
- 9) Zákon číslo 40/2009 Sb. – Trestní zákoník.
- 10) Zákon číslo 45/2013 Sb. – O obětech trestných činů.
- 11) Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 21 ze dne 16. února 2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonické lince pomoci v krizi.
- 12) Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 97 ze dne 1. července 2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.

## PERIODIKA

- 1) FUKSA, Aleš a Jiří RŮŽIČKA. *Právo: Nezávislé noviny*. Praha: Borgis, a.s., 2015, roč. 25, č. 47. ISSN 1211-2119.
- 2) VACULÍK, Radim. *Právo: Nezávislé noviny*. Praha: Borgis, a.s., 2015, roč. 25, č. 47. ISSN 1211-2119.

## INTERNÍ DOKUMENTY

- 1) KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE OLOMOUCKÉHO KRAJE. *Tým krizové intervence*. Olomouc, 2014.
- 2) VELIKOVSKÁ, Martina. *Postup při sdělování nepříjemné zprávy*. Olomouc, 2014.
- 3) VELIKOVSKÁ, Martina. *Tým krizové intervence Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje*. Olomouc, 2014.

## KVALIFIKAČNÍ PRÁCE

- 1) BŘEČKA, Dalibor. *Posttraumatická intervenční péče – Pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí realizovaná Policií české republiky*. Zlín, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati.



- 2) KLÍMA, Ladislav. *Postoje policistů k možnostem využití psychologické péče v PČR*. Brno, 2012. Diplomová práce. Univerzita Tomáš Bati, Institut mezioborových studií.
- 3) TOMANOVÁ, Eva. *Pomoc obětem trestných činů poskytovaná Policií ČR*. Brno, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Apod. A podobně

Atd. A tak dále

Č. Číslo.

Např. Například.

KI Krizová intervence

Kpt. Kapitán

KRPM Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

PČR Policie České republiky

Sb. Sbírky

Tzn. To znamená

Tzv. Takzvaný

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 – Sedmistupňový model krizové intervence (Roberts, 2000, s. 16)

Obrázek č. 2 – Hierarchické uspořádání potřeb (Vymětal, 2009, s. 71)

Obrázek č. 3 – Přehled příčin realizace KI (Velikovská, 2014)

Obrázek č. 4 – Model vztahů prvků výzkumného projektu (Hendl, 2005, s. 146)

Obrázek č. 5 – Paradigmatický model – zjednodušený (Strauss a Corbinová, 1999, s. 72)

Obrázek č. 6 – Paradigmatický model vytvořený na základě axiálního kódování (Vlastní výzkum, 2015)

Obrázek č. 7 – Vztah centrální kategorie vůči kategoriím ostatním (Vlastní výzkum, 2015)

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 – Tabulka životních událostí (Vodáčková, 2012, s. 32-33)

Tabulka č. 2 – Tabulka rolí pracovníka krizové intervence (Vodáčková, 2012, s. 165-166)

Tabulka č. 3 – Využití týmu KI (Velikovská, 2014)

Tabulka č. 4 – Přehled údajů k výzkumnému vzorku (Vlastní výzkum, 2015)

Tabulka č. 5 – Kategorie a subkategorie v rámci paradigmatického modelu (Vlastní výzkum, 2015)

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. P I – Rešerše odborné literatury

Příloha č. P II – Slovníček pojmů

Příloha č. P III – Informovaný souhlas

Příloha č. P IV – Základní otázky k rozhovorům

Příloha č. P V – Transkripce rozhovorů

Příloha č. P VI – Přehled kódů uspořádaných do jednotlivých kategorií a subkategorií

## **PŘÍLOHA P I: REŠERŠE ODBORNÉ LITERATURY**

**BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X.**

Autorka v současné době přednáší na katedře psychologie Filosofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci, mimo jiné se angažuje jako odborná garantka výcviku Psychosociálních intervenčních týmů či kurzů telefonické krizové intervence občanského sdružení Rafea. Byla mimo jiné praktickou účastnicí např. psychosociální pomoci po teroristickém útoku na školu v severoosetinském Beslanu.

Publikace je určena k vytvoření podrobného přehledu o poskytování terénní krizové pomoci v České republice, který je doplněn o příslušné kazuistiky a rozhovory s lidmi, které postihla katastrofická životní událost. Jsou zde vloženy bohaté životní zkušenosti autorského kolektivu, z nichž vychází popis poskytování psychosociální pomoci obětem neštěstí a samotná činnost psychosociálních intervenčních týmů. Dílo je určené nejen psychologům a pomáhajícím pracovníkům, ale rovněž pracovníkům státní správy a samosprávy.

V jednotlivých třech částech publikace je pozornost věnována vymezení události a jejímu časovému průběhu, obětem, projevům a důsledkům neštěstí, rámci pomáhání, typům pomoci, přípravě, ochraně a záchraně a konečně zákonnému rámci pomoci při neštěstí v naší republice a to v působnosti jednotlivých ministerstev.

**ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 191 s. ISBN 978-802-4720-142.**

Kniha je zpracována jako příručka pomáhajícím profesím a je shrnutím zkušeností občanského sdružení Bílý kruh bezpečí za období patnácti let, které byly nabyty v rámci poskytování pomoci obětem trestných činů. Pozornost je věnována veškerým zásadním aspektům pomoci obětem a to jak psychologickým či právním, tak sociálním.

Publikace je rozčleněna do pěti klíčových částí, které se věnují problematice psychologie oběti, zranitelných obětí a svědků, obětí vybraných deliktů a následně samotné pomoci obětem a jejím právům.

**ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forezní psychologie*. 2. upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 439 s. ISBN 978-807-3802-134**

Publikace představuje v podstatě odborný text či vysokoškolskou učebnici. Zabývá se současnými poznatky z oblasti psychologie, která je aplikovaná na problémy kriminality. Obsahuje základní informace nejen z historie forezní psychologie, ale rovněž soudobá fakta týkající se psychologie pachatelů a obětí trestné činnosti.

Kniha je tvořena pěti samostatnými částmi týkajícími se forezní psychologie jako vědy, psychologie pachatele, psychologie oběti, psychologických aspektů vybraných deliktů a nakonec využití psychologie při vyšetřování trestných činů.

**ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Viktimologie pro forezní praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 158 s. ISBN 978-802-6205-821.**

Autorka publikace se jako psycholožka již dlouhá léta věnuje poradenství obětem trestných činů v občanském sdružení Bílý kruh bezpečí. Rovněž se ve svém profesním životě věnuje viktimologickým expertízám jako soudní znalkyně.

V této knize jsou shrnuté praktické poznatky z oblasti současné viktimologie, kterými má autorka v úmyslu rozšířit povědomí o tom, jaké emoce provázejí oběti trestných činů, čímž se pokouší přispět k jejich pochopení, konkrétně způsobům chování osob poškozených zločinem.

Kniha je rozdělena do jedenácti kapitol, ve kterých je pozornost směřována k obětem, mýtu o ideální oběti, průběhu viktimizace, primární i sekundární viktimizaci, jejím následkům, syndromům, dále je zde popsáno spektrum posttraumatických reakcí a v závěru je prostor věnován znaleckému zkoumání obětí, zvláště zranitelným obětem a spravedlnosti očima obětí.

**HUNYADIOVÁ, Stanislava. *Krízová intervencie v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Prešov: Ústav sociálních vied a zdravotníctva bl. P.P. Gojdiča, 2012. ISBN 978-80-8132-060-6.**

Autorka publikace působí jako pedagožka na VŠZaSP sv. Alžbety n.o. a Ústavu sociálních vied a zdravotníctva bl. P.P. Gojdiča v Prešove a mimo jiné se zabývá též řízením projektů terénní sociální práce.

Kniha je určena nejen studentům, ale také pracovníkům a odborníkům z odvětví sociální práce, kteří přicházejí do styku s klienty nacházejícími se v krizové situaci. Jsou v ní shrnuty e základní poznatky související s krizí, její teorií a vývojem, rovněž jsou zde uvedeny praktické poznatky z oblasti sociální práce a řešení konkrétních situací v krizové intervenci.

Pět jednotlivých kapitol, ze kterých je publikace sestavena postupně provázejí problematikou teorie krize, vývojem a jejími řešeními, krizovou intervencí pro praxi, tématem klienti krizové intervence a poslední kapitola se věnuje sociálnímu pracovníkovi v krizové intervenci.

**KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: Typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence* Přel. J. Vašková. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, 167 s. ISBN 80-717-8365-X.**

Švýcarská autorka publikace Prof. Dr. Phil. Verena Kastová je profesorkou psychologie na univerzitě v Curychu, mimo jiné působ jako psychoterapeut v soukromé praxi a rovněž jako prezidentka Mezinárodní společnosti pro hlubinnou psychologii. Publikovala řadu odborných článků na téma emoce, vztahy a symbolika.

V uvedené publikaci se autorka zabývá otázkami typických životních situací, které mohou vyvolat krizi, průběhem krize, kdy veškerá popisovaná problematika je prezentována i na praktických příkladech. Rovněž jsou zde vymezeny možnosti krizové intervence a její praktická realizace.

Publikace obsahuje celkem osm kapitol, které se zabývají tématy krize jako šance, krize zrání, krize z nadměrné a nedostatečné stimulace, krizová intervence při susidálním ohrožení, krizová intervence u krizí ze zármutku, krizová intervence při zjištění život ohrožující nemoci, krizová intervence u eskalující partnerské rozepře a krize v rámci psychoterapeutického procesu.

**ROBERTS, Albert R. *Crisis intervention handbook: assessment, treatment, and research*. 2nd ed. New York: Oxford University Press, 2000, xxix, 554 p. ISBN 01-951-3365-X.**

Albert R. Roberts byl profesorem na Rutgers, The State University of New Jersey a spisovatel. Během života se věnoval trestnímu soudnictví a sociální práci. Vytvořil více



než 250 odborných publikací, hlavním editorem časopisů „Oběti a pachatelé“ a „Krátká léčba a krizová intervence“. Obdržel mnohá ocenění za jeho učení a vědecké publikace. Byl mimo jiné členem Rady na vzdělávání v sociální práci a Národní asociace sociálních pracovníků. Na knize spolupracovalo dalších 34 klinických odborníků a významných autorů.

Knihy se věnuje problematice krizových situací a následné krizové intervence, je vytvořena jako příručka sloužící k přípravě poskytovatelů pomoci v krizi, která napomůže k posouzení závažnosti aktuálního krizového stavu a poskytnutí odpovídající včasné intervence. Publikace vznikla rovněž jako reakce na miliony krizových situací, ke kterým každoročně dochází, v důsledku čehož se projevil obrovský zájem o poskytování krizových intervencí ze strany zásahových týmů.

Publikace přehledně rozdělena do pěti samostatných oblastí, kde se autor průběžně zabývá přehledem teorie krize a krizové intervence a práci s klienty, hodnocení krize a modelům krizové intervence u dětí a mladistvých, prevenci krizí u obětí násilí, hodnocení krize a krizovou intervencí v oblastech zdraví a duševního zdraví. Poslední část je věnována výzkumu a doporučením pro výzkum budoucí, Velkou výhodou je obohacení popisovaných modelů provádění krizové intervence a jejich vysvětlení rovněž prostřednictvím příslušných kazuistik, které lépe vystihují jednotlivé situace a pomáhají k jejich snazšímu pochopení.

**ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.***

Autorka absolvovala studium psychologie, sociologie a andragogiky v profilaci na sociální práci. V současné době působí na Univerzitě Palackého v Olomouci, Ostravské univerzitě, její specializací je problematika náročných životních situací. Působila rovněž jako odborný garant SOS Linky ve Zlíně.

Publikace popisuje jednotlivé kroky, kterými prochází poskytování krizové intervence a provázení klienta jeho krizí krok za krokem. Publikace je určena nejen pracovníkům integrovaného záchranného systému a pracovníkům v pomáhajících profesích, kteří se nezdávka setkávají s lidmi v náročných životních situacích, ale rovněž zdravotnickým pracovníkům, pedagogům, studentům a dalším.

Publikace je přehledně rozdělená do třinácti kapitol, ve kterých se kolektiv renomovaných českých autorů věnují nejrůznějším oblastem z problematiky krizové intervence včetně

právních aspektů, ztrátám v životě člověka a krizovým situacím s tímto spojeným, dále problematice násilí a sebevraždy.

**VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.**

Autorka působí jako psycholožka, která má dlouholetou praxi v krizových službách, rovněž se věnuje výcvikovým programům jako lektorka.

Publikace je určena mimo jiné pracovníkům pomáhajících profesí, je zaměřena především na oblast krizové pomoci, dále sociálním pracovníkům, pracovníkům záchranného systému, dobrovolných organizací a rovněž studentům odpovídajících oborů. Jedná se v podstatě o učebnici, na které spolupracoval tým odborníků, jež charakterizuje prostřednictvím společných i specifických znaků nejrůznější situace, ve kterých lidé hledají krizovou pomoc a jsou zde popsány jednotlivé alternativy. Rovněž zde lze nalézt přehled o pracovištích krizové intervence nejen u nás, ale i v zahraničí. Je zde také zprostředkován podrobný přehled k teoretickým východiskům i formám poskytování krizové intervence a to i při vzniku katastrofy. Jednu z částí učebnice tvoří problematika např. krizí spojených s jednotlivými etapami života člověka, krizové situace spojené s týráním a zneužíváním, problematikou sebevražd a další. V závěru učebnice je pozornost zaměřena na psychosociální aspekty krizové intervence.

## **PŘÍLOHA P. II: SLOVNÍČEK POJMŮ**

**Krize** – *Přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení.* (Špatenková, 2004, s. 15)

**Krizová intervence** – *Odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.* (Vodáčková, 2007, str. 60)

**Mimořádná událost** – *Škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.* (Zákon č. 239/2000 Sb.)

**Oběť** – *Ten, komu bylo trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma, nebo ten, na jehož úkor se pachatel trestným činem obohatil.* (Zákon č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním, trestní řád)

**Stres** – *Vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.* (Křivohlavý, 1994, s. 10)

**Trauma** – *Náhle vzniklou situaci, která má pro jedince výrazně negativní význam, vede k určitému poškození nebo ztrátě.* (Vágnerová, 2004, s. 52)

**Traumatizující událost** – *Jedinec byl vystaven traumatické události, jestliže prožil, byl svědkem nebo musel čelit události nebo událostem, při nichž došlo aktuálně k usmrcení někoho jiného, kdy hrozila smrt nebo kdy došlo k těžkému úrazu, nebo k ohrožení fyzické integrity vlastní nebo jiných, reakce jedince byl intenzivní strach, beznaděj a hrůza.* (Smolík, 2002, s. 270)

**Trestný čin** – *Protiprávní čin, který zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně. K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li trestní zákon výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti. (Zákon č. 40/2009 Sb.)*

**Viktimizace** – *Proces, v němž se potenciální oběť stává obětí skutečnou. (Novotný, Zapletal, 2004, s. 141).*

**Viktimmnost** – *Disponovanost jedince nebo skupiny osob stát se obětí trestného činu. (Novotný a Zapletal, 2004, s. 142)*

**Viktimologie** – *Relativně nová disciplína, je popisována jako nauka o obětech. Zkoumá vědeckým způsobem oběti trestných činů, především to, k jakým změnám dochází v prožívání a chování osob, které se staly obětí trestného činu. (Čírtková, 2009, s. 98)*

### **PŘÍLOHA P. III: INFORMOVANÝ SOUHLAS**

Já, .....(příjmení a jméno respondenta) souhlasím s tím, aby se mnou Bc. Lenka Vanková provedla rozhovor, který bude použit pro zpracování výzkumné části Diplomové práce na téma: Péče o oběti trestných činů a mimořádných událostí v rámci Policie ČR.

Byl/a/ jsem ujištěn/a/ o anonymním zpracování mnou uvedených údajů.

Dále jsem byl/a/ seznámen/a/ s možností odstoupení od výzkumu, a to ve kterékoli jeho fázi.

Rovněž jsem byl/a informována o pořízení zvukového záznamu celého průběhu rozhovoru.

**Tímto uděluji svůj souhlas s provedením výzkumu.**

V Přerově dne:

Podpis.....

## PŘÍLOHA P. IV – ZÁKLADNÍ OTÁZKY K ROZHOVORŮM

### 1. Otázky zaměřené na demografické údaje

- Kolik je vám let?
- Jaké je vaše vzdělání?
- Jakou máte hodnost?
- Jak dlouho jste ve služebním poměru u PČR?
- Jak dlouho jste členem týmu KI?

### 2. Otázky zaměřené na vlastní činnost týmu

#### Osobní motivace a podmínky členství

- Co pro vás bylo motivací pro vstup do týmu KI?
- Co obnáší vstup do týmu?
- Jaké ve vašem případě byly podmínky přijetí?

#### Kompetence krizového intervenanta

- Jaké kompetence by měl podle vás mít policista, který se zajímá o spolupráci v týmu krizové intervence nebo ten, který již s týmem spolupracuje?
- Domníváte se, že jste dostatečným způsobem vybaven odbornými znalostmi z problematiky krizových situací, viktimologie a samotných metod krizové intervence?
- V čem spatřujete případné rezervy a proč?

#### Vlastní realizace pomoci na místě

- V jakých případech a jakým způsobem bývá vyžádána vaše pomoc na místě události (trestného činu nebo mimořádné události)?
- V čem spočívá tato prvotní pomoc krizového intervenanta a jak probíhá?
- V čem je tato pomoc specifická?
- Mohl/a byste popsat vaše dosavadní zkušenosti s reakcemi obětí na vaši přítomnost a nabídku pomoci
- Jakou z vašeho subjektivního pohledu nejnáročnější krizovou intervencí jste dosud realizoval
- V čem tkvěla náročnost případu a proč?
- Jakého charakteru jsou události, ke kterým vyjíždíte vy osobně nejčastěji

#### Reakce obětí a možnost zpětné vazby

- Bývají jejich reakce spíše pozitivního nebo negativního charakteru?
- S jakými reakcemi se v tomto smyslu nejčastěji setkáváte?
- Jaká byla vaše nejhorší dosavadní zkušenost v tomto smyslu?
- Jakou z vašeho subjektivního pohledu nejnáročnější krizovou intervencí jste dosud realizoval
- V čem tkvěla náročnost případu a proč?
- Jakého charakteru jsou události, ke kterým vyjíždíte vy osobně nejčastěji
- Existuje v některých případech zpětná vazba k pomoci, kterou jste oběti poskytnul, tzn., zda máte či můžete mít k dispozici informace o dalším osudu obětí?
- Lze alespoň v některých případech ověřit, zda byla pomoc pro oběť užitečná a měla smysl?
- Pokud ano, můžete toto demonstrovat na konkrétním případě?
- Zajímá vás osobně další osud oběti a způsob jejího vyrovnávání se s mimořádnou událostí, nebo je to z hlediska profesionálního přístupu nepřipustné?

### Subjektivní hodnocení smyslu pomoci

- Jak byste vyhodnotil dosavadní činnost týmu KI, má podle vás tato práce smysl a svůj přínos ve směru k obětem?
- V čem konkrétně shledáváte nejhlubší smysl vaší práce?
- Pokud máte možnost porovnat péči o oběť ze strany PČR „před“ a „po“ vytvoření týmu KI, můžete na základě vlastních zkušeností krátce popsat, zda existují nějaké zásadní rozdíly v kvalitě péče o oběť?

### **3. Otázky zaměřené na podmínky práce a možnosti psychohygieny**

#### Průběžné vzdělávání

- Jakým způsobem probíhá vaše případná průběžná teoretická či praktická příprava na vaši další činnost v týmu KI (např. sebezdokonalování, sebevzdělávání, studium novinek v odborných publikacích, časopisech k dané problematice)
- Existují možnosti poskytované zaměstnavatelem v tomto smyslu (např. další kurzy, semináře, školení, výcviky, přezkoušení)?

#### Péče o psychickou rovnováhu

- Krizová pomoc obětem bezesporu klade velmi vysoké nároky na psychickou stránku interventů. Jak vy osobně zvládáte veškeré aspekty nepochybně vždy vysoce traumatických událostí, ke kterým vyjíždíte.
- Došlo ve vašem případě v souvislosti s realizací KI někdy k situaci, která měla negativní dopad na váš soukromý život (hluboce zasáhla do vašich emocí)?
- Jakým způsobem se tedy vyrovnáváte se zátěží, které musíte v průběhu pomáhání čelit, co konkrétně vnímáte jako vaši oporu?
- Existují v současné době u PČR možnosti péče o policisty, kteří jsou častěji než ostatní vystavováni silnému stresu a jiným vlivům s negativním dopadem nejen na psychiku (např. možnosti supervize, PIP, péče o duševní hygienu)?
- Pokud ano, ráda bych věděla za jakých podmínek (např. dostupnost, finanční stránka...) a zda jste tyto možnosti někdy využil/a.
- Je vám známo, zda jsou obdobné možnosti péče využívány krizovými interventy u externích poskytovatelů?
- Pokud ano, využil/a jste je i vy a jaké konkrétně a za jakých podmínek (např. finančních)?

#### Potřeby a očekávání

- V čem spatřujete největší úskalí v souvislosti se svým působením v týmu KI (např. reakce okolí, kolegů vedení atd.)?
- Co byste do budoucna v rámci plnění vašich úkolů souvisejících s pomocí obětem přivítal/a za účelem pracovní spokojenosti a duševní pohody ze strany zaměstnavatele?
- Co za stejným účelem očekáváte od svého okolí nebo ze strany nadřízeného?

Velmi děkuji za rozhovor a za váš čas.

# PŘÍLOHA P. V – TRANSKRIPCE ROZHovorŮ

## Rozhovor s probandem M

*Dobrý den, můžu mít na vás pár otázek ohledně mé diplomové práce?*

*Ano, určitě, povídejte*

**1. Prozradíte mi kolik je vám let?**

*Je mi 33 let*

**2. Jaké je vaše vzdělání?**

*Vysokoškolské.*

**3. Jakou máte hodnost?**

*Kapitán.*

**4. Jak dlouho jste ve služebním poměru u PČR?**

*Ve služebním poměru jsem 6 tým rokem.*

**5. A jak dlouho jste členem týmu KI?**

*Tak členem jsem oficiálně od jeho vzniku, což je od roku 2010, takže 5. rok.*

**6. Co pro vás bylo motivací pro vstup do týmu KI?**

*Tak vzhledem k tomu, že já jsem ten tým zakládala, tak především mojí motivací bylo to, aby tento tým vůbec vznikl a bylo to už z toho důvodu, že policie žádnou takovou činnost nikdy nedělala vůči obětem TČ a cítila jsem v tomto ohledu dluh, který měl být nějakým způsobem splacen, takže motiv bylo pro mě především to, aby oběti TČ měly v současném systému vlastně pomoci, ale i z celého legislativního, procesu nějakou podporu a aby měly možnost se následně lépe vyrovnávat se svým traumatem.*

**7. Co obnáší vstup do týmu KI, ne tedy pro vás zřejmě?**

*Hmm, tak pro interventy obnáší to, že se musí přihlásit, tedy na moji výzvu, když já takovou výzvu vlastně podám v rámci poli, že hledám třeba nějaké nové členy, musí mi napsat životopis, nějaký motivační vlastně, proč se do tohoto týmu hlásí, jaké jsou důvody, co mají za třeba sebou, jakou mají praxi, s čím se setkali a následně jsou potom přizváni vlastně do výběrového řízení, které probíhá tak, že intervenci musí splnit psychotesty a součástí těch psych, to jsou vlastně písemné testy, taky i pohovor vlastně individuální se mnou a mají zde i určitě takové praktické příklady, které mají řešit, jsou to nějaké konkrétní jakoby možnosti, jak by měli postupovat třeba a oni vlastně intuitivně, co by zatím jako neznali intervenci, ale jako policisté, mi na ty otázky a na ty příklady odpovídat, nebo jim pouštím i video, které mají následně analyzovat a pokud jsou přijati, tak další nutnou podmínkou, aby mohli v tom týmu fungovat dále je, aby se samozřejmě účastnili veškerých akcí, aby se sebezvěďovali, ale to tam možná budete asi někde dále mít.*

**8. Ve vašem případě tedy, pokud jste tým zakládala, asi podmínky vstupu pro vás žádné nefungovaly. Jaké kompetence by měl podle vás mít policista, který se zajímá o spolupráci v týmu KI, anebo ten, který už je členem týmu?**

*Tak, zcela jistě musí být komunikativní, to je zásadní věc, aby uměl komunikovat s lidmi, navazovat spolupráci, vytvořit nějaké příjemné prostředí, tak aby dokázal vůbec třeba i zmírnit nějaký šokový stav u toho člověka, takže komunikace, musí být empatický, což je asi taková druhá nezákladnější vlastnost, umět se vcítit do potřeb toho člověka, jak mu asi je, co by pro něj bylo vhodné v tu danou chvíli třeba realizovat, a musí být odolný, asi to jsou takové 3 nezákladnější vlastnosti, které bychom mohli dále rozvíjet a odolnost je potom opravdu obzvlášť důležitá, protože ty situace jsou samozřejmě náročné psychologicky a musí se s nimi i z dlouhodobého hlediska umět vyrovnávat.*

**9. Domníváte se, že vy osobně jste dostatečně vybavena odbornými znalostmi z problematiky krizových situací, viktologie a samotných metod, předpokládám, vzhledem k vašemu vzdělání, že nepochybně?**

*Doufám, že ano, už teda nejenom proto, že teda jsem studovala psychologii ale vystudovala jsem i speciální pedagogiku, a vlastně v obou dvou studii, při kterých jsem samozřejmě pracovala, pracovala jsem už tehdy u policie, tak jsem se vždycky zajímala se o forenzní psychologii a viktologii výrazně a vlastně tím, že se i sama vzdělávám, čtu samozřejmě plno odborných i článků, teď už konečně dopisuju i tu knihu, kterou jsem začala psát, a teďka už ji mám hotovou, účastním se konferencí atd., takže myslím si, že ano, že by to měl věst už jenom z tohoto popudu někdo, kdo tomu věnuje nějaké úsilí, kdo tomu rozumí, aby mohl ty lidi i dál motivovat, takže jo.*

**10. Takže nějaké rezervy případné?**

*Sama u sebe, jaké rezervy spadáji v kompetencích? Hmm, nedokážu asi úplně posoudit.*

**Nebo u ostatních krizových interventů, jestli jste si vědoma nějakých rezerv?**

*Tak samozřejmě vnímám jakoby rozdíly mezi jednotlivými intervenci a vím, jakoby, třeba i do jakých situací bych je zvlášť dokázala vpustit, do kterých si třeba raději vyberu někoho jiného, ale asi ne, spíše samozřejmě je pro mě důležité to, aby se dále opravdu*



vzdělávali, což je v podmínkách někdy policie mírně náročné, ale to je asi tak jediné, aby opravdu byli neustále v tom tématu, to je pro mě stěžejní.

**11. Říkala jste, že máte vzdělání v oblasti speciální pedagogiky mimo to psychologické, takže co se týká sociální pedagogiky, tak nikoliv?**

Hmmm.

**12. Vnímáte tu KI jako životní pomoc jedincům, kteří se ocitli v náročné živ situaci?**

Zcela jistě, protože to je opravdu zcela mimořádná událost, která se leckomu nestane za celý život, ale někoho může potkat třeba jednou, ale někoho třeba i vícekrát v rámci tzv. reviktimizace, takže je to událost, která s vámi totálně zahýbe, přetrhá váš dosavadní způsob života, je to opravdu jakoby těžký náraz, který vám i zničí vaši iluzorní představu o světě, o tom, jak funguje, jak je bezpečný, jací jsou lidé kolem vás, a vlastně vy se musíte najednou v tom světě, který najednou pro vás ztratil ty pevné body fungovat dále, takže je to jakoby těžká opravdu krizová situace, ve které se vlastně snažíme těm osobám pomoci.

**13. Vnímáte vaši roli i jako takový vychovatel, který může obět' nasměrovat k prvním aktivním krokům, které vedou ke zvládnutí zátěžové situace?**

To je pěkná otázka, myslím si, že ano, byť zpočátku jsme takovými zaopatřovateli na tom místě, tzn., řešíme opravdu základní potřeby, řešíme jejich bezpečí a aby byly ty osoby v klidu, stabilizované, aby byly schopné vůbec fungovat, ale pozvolna a je to individuální u těch obětí a když ne ihned u nich tak rozhodně u pozůstalých nebo u dalších rodinných příslušníků těch obětí, pokud jsou přeživší, tak je rozhodně vedeme a jsme takovým jejich rádcem, protože my se je snažíme i z toho dalšího dlouhodobého hlediska nějakého toho trestního řízení, které je vlastně čeká, tak je zkompetentňovat neustále, aby se dokázali postupně stavět na vlastní nohy, aby byli schopni se o sebe postarat, aby byli schopni si najít třeba i práci a jakoby získat zase nějakou životní sílu, aby mohli dále bojovat, protože ten boj, co je potom čeká je ještě stejně na dlouhou dobu.

**14. To je vyčerpávající odpověď. Provádíte např. i na ZŠ nějaké přednášky týkající se krizových situací a možností jejich zvládnutí nebo nějaká obdoba?**

Na základních školách se přiznám, že příliš ne, spíše na školách středních, tam ano, i tady třeba na zdravotní škole, kteří také i z profese jejich vlastní, které se budou věnovat, tak se s tím budou potkávat v rámci nějakých záchranných situací, ale i na třeba domovech mládeže, kde jsou internáty, pokud se teda jedná o školy, potom samozřejmě i na vysokých školách, tzn. třeba i tady na Univerzitě Palackého, takže ano, tam se provádí přednášky ať už na krizové situace, nebo vůbec na činnost těch krizových interventů, potom speciálně je většinou i poptávka po nějaké viktimologické prevenci, tzn., jak se chovat, tak abychom se nestali tou obětí, a to v kontextu nějakých viktimogenních lokalit a situací a správného chování, pokud přijdeme do té interakce s pachatelem atd. Takže spíše jakoby v tomto duchu.

**15. Teď bych se dostala k vlastní realizaci té pomoci na místě, v jakých případech a jakým způsobem bývá vyžádána vaše pomoc na místě události, kde došlo k TČ nebo k jakékoliv jiné MU?**

Tak nejčastěji jsme voláni na místo prostřednictvím operačního střediska, takže klasická „158“, kam vlastně se oznamovatelé dovolají, když nahlásí TČ nebo nějakou událost, tak to bývá úplně nejmarkantnější nejčastější, ale samozřejmě, že se nám stává, že nám volají konkrétně i policisté z místa činu, a když to jsou policisté z prvního kontaktu s obětí tzn. z obvodního oddělení odkud přijíždí nějaká hlídka na místo anebo to jsou potom už přímo vyšetřovatelé, kteří si nás žádají, ale nejčastěji operační středisko.

**16. A v jakých případech teda? Myslím tím druh té události?**

Nejčastěji to bývají TČ, mu jako takové jsou opravdu velmi sporadické, alespoň v tom slova smyslu mu, jak se jakoby kvalifikují, takže nejčastěji tě anebo události, které se zatím kvalifikují, a ještě nevíme, jaký to vůbec bude čin, zda šlo třeba o sebevraždu nebo se jedná o nějaké náhlé úmrtí anebo zda ta smrt je nějak zaviněná třeba jinou osobou.

**17. V čem spočívá samotná první pomoc krizového intervenanta na místě, jak probíhá, jestli mi můžete stručně popsat?**

Tak ta prvotní pomoc je opravdu psychická podpora a je vlastně na místo ten intervent volán na místo proto aby zmínil ten prvotní šokový stav toho člověka, protože i pro tu policii je dobré aby za prvé ta osoba byla zaopatřena, tzn., že ti policisté na místě se o ni nemusí starat, mají tam své úkony, které potřebují plnit, a zároveň byla postupně připravena na to, že bude třeba vypovídat, takže, když pomineme to, aby ta osoba měla bezpečí, aby byla v klidu, aby měla pocit, že už jí nic nehrozí, že pachatel prostě je pryč, a odvádíme ji někam z místa činu, tak ji postupně i připravujeme na to další, na ty následné policejní úkony, ale ta první pomoc opravdu na místě hned jak přijíždíme spočívá v tom, že toho člověka oslovíme a poskytneme mu třeba nějakou deku, pokud je třeba i zima, nebo mu je chladno a odvádíme ho z toho místa, především aby nebyl konfrontovaný s tou událostí, aby ho dál nestresovala a snažíme se na něj promlouvat, tak abychom vůbec zjistili, jestli nás vnímá, jestli je schopen třeba si o něco říci, o příbuzného atd., co vlastně vůbec potřebuje, takže taková prvotní nějaká sondáž, jak na tom vůbec je.

**18. V čem vidíte specifikum této pomoci?**

Specifická je v tom, že je akutní, je opravdu v tom nejakutnějším momentě, kdy ta obět' se dostává do kontaktu s nějakým OČTŘ, protože žádný jiný orgán než policie nemůže udělat rychlejší tuto pomoc u obětí tč, nemůžeme si na místo zavolat někoho z nějakých pomáhajících externích organizací atd., tzn. opravdu, ta policie je na místě jako první, coby zavolaný subjekt, takže oni tu péči vlastně mají ihned, je to v otázkách třeba i minut nebo desítek minut vlastně potom, co se něco stalo, takže je velice rychlá, v tom je jakoby to největší gró.

**19. Chtěla bych se zeptat, jakou z vašeho subjektivního pohledu nejnáročnější krizovou situací nebo KI jste dosud realizovala? Jestli si vzpomenete.**

Tak nejnáročnější byla pro mě, myslím, že jsou pro velkou část interventů nejnáročnější mimořádné události, takže nejnáročnější, když to zpětně hodnotím, je mimořádná událost, když třeba když opravdu umírá velký počet osob a potom to bývají události, které jsou náročné, kde máte nějakou osobní zkušenost s těmi lidmi, nebo se to týká nějakým způsobem vás, blízcí nebo nějaký známý, takže tam máte tu nějakou tu vzbuz osobní.

**20. Takže v tom tkví pro vás i náročnost takového případu?**

Hmmm, určitě, hmm.

**21. Je nějaké událost, ke které vyjždíte vy osobně nejčastěji, charakter události?**

Tak asi by se to dalo úplně zobecnit, na jakákoliv úmrtí, to je asi úplně nejčastější, ať už jsou to úmrtí v rámci sebevražd, úmrtí nějaká běžná, nehody, úrazy nebo dopravní nehody, to bývá asi úplně nejčastější, takové vlastně smrti.

**22. Kolik krizových interventů obvykle vyjždí na místo mimořádné události?**

Tak tím, že vlastně v pohotovosti je vždy za to dané území jeden krizový intervent, tak na to místo vyjždí sám, nicméně jsou případy, že kolegové jsou třeba i domluvení někdy spolu, že na některé události jezdí spolu v nějakém tandemu, že jedou dva, rozdělí si kompetence, je to asi ta nejdělnější situace, ale je to náročné, abyste držela dosah neustále, kromě ještě té své pohotovosti, takže nechávám to jakoby na jejich domluvě, ideální by bylo, kdyby nás mohlo jezdit více, ale vždy jedeme rozhodně jeden.

**23. Teď bych se ráda zeptala na reakce obětí, jaké reakce obětí vlastně vykazují na místě, můžete mi popsat vaše dosavadní zkušenosti s těmito reakcemi vlastně na přítomnost krizového intervenanta na místě a jeho nabídku pomoci?**

Hmm, tak kdybych teda měla hovořit, jak oni reagují na nás, ne jako teda reakce na trestný čin

**24. Ano na pomoc, kterou jim přijedete nabídnout.**

Tak i já jsem osobně nezaznamenala vůči mé nabídce pomoci nějakých negativních zkušeností, je pravdou, že někdy spíše třeba ty okolní osoby nebo ti blízcí můžou skrz vás trochu transformovat nějakou svoji agresi, většinou to bývá třeba situace, kdy se stane TČ jejich blízkému a pachatele nenalezneme, zatím v té prvotní fázi není nalezený policií, takže samozřejmě, vy jste pro ně jediná stěžejní osoba, která reprezentuje tu policii, kde si můžou tu frustraci trochu jakoby vybit, a můžou být třeba malinko nepřijemní, ale nemám opravdu jakoby vyloženě negativní zkušenosti, že by tu pomoc někdo nepřijal, spíše naopak. Většinou mám spíše pozitivní zkušenost, že jsou ti lidé moc rádi.

**25. To jsme teda zodpověděli další dvě otázky. V případě té negativní, máte nějakou dosavadní nejhorší zkušenost v tomto smyslu, na kterou byste si vzpomněla?**

Já asi osobně ne, ale samozřejmě registruji třeba negativní zkušenosti kolegů, ale to jsou opravdu velice ojedinělé věci, myslím si, že jsme dokonce zaznamenali i nějaké napadení krizového intervenanta, protože jsme v situacích, kdy vstupujeme do domácností lidí, vstupujeme tam zpravidla sami, takže v tomto ohledu jsme trochu v riziku, už jenom v tom, že tam jdeme bez uniformy, bez zbraně, takže se nám může někdy i něco stát, ale já osobně opravdu negativní zkušenost jako takovou v tomto směru nemám.

**26. Existuje v některých případech pro vás zpětná vazba v té pomoci, kterou jste oběti poskytla, jestli můžete mít k dispozici třeba i informace o dalším osudu té oběti jakým směrem se ubírá?**

Určitě, protože, byť třeba s tou obětí se setkáváme jednou na místě té, potom následně třeba už nás nekontaktuje, ale i tak jsme zpravidla v kontaktu s těmi lidmi, nebo i já se snažím být a zvláště teda u nějakých opravdu situací, které zasahují hodně do jejich integrity, třeba vesměs to znásilnění atd., tak tam ty intervence bývají opravdu i časté, takže vím moc dobře, jakým způsobem se ubírá ten jejich zdravotní stav, a tím, že, pokud teda vyloženě ty oběti nemám nakontakované sama na sebe, že by docházely za mnou, že bychom spolu jakby ten příběh řešili, což se nedá v kontextu všech událostí v kraji v jedné osobě zvládat, tak se snažíme jakoby je předávat do péče dalších nějakých zařízení a tím, že já je ty zařízení znám, a nakontaktovávám se na ně sama a jsme ve spolupráci užké, tak se doptávám minimálně vždycky třeba, jak to s nimi vypadá.

**To by se možná dalo směřovat v podstatě i na tom místě, jako součást té pomoci, nasměrování na ty další externí nebo neziskové organizace?**

Ano, ano. Hmmm.

**27. Lze alespoň v některých případech ověřit, zda bylo pomoc pro oběť užitečná a měla smysl?**

To je vlastně o nějakém mém pocitu, kdy vím, jestli to nějaký ten smysl mělo nebo o tom, že mi to ta oběť řekne sama zpětně

**To mám na mysli, jestli jsou oběti, které se zpětně svěří?**

Určitě, jsou to někdy opravdu i milé situace, kdy se vám třeba opravdu ozvou sami a ozvou se vám i po nějaké době, třeba na nějaká výročí nebo na svátky vám napíší, je to milé a někdy se s nimi třeba i potkám, je to i náhoda, podle situace, třeba se potkáme i ve stejném nákupním centru, takže někdy se mají ty oběti tendenci samozřejmě i nehlásit, protože nechtějí si znovu připomínat jakoby ten delikt, a vy jste pro něj osoba, která mu ten delikt připomíná, ale v určitých situacích samozřejmě jsou v kontaktu oni sami a ty informace nám předávají.

**28. Vzpomenete si na nějaký konkrétní případ teda, který by se vám vryl do mysli tady v tomto smyslu?**

Že by se oběť jako potom se mnou zkontaktovala nějakým způsobem? To už je jenom takové, že třeba se za mnou zastaví po nějaké době a třeba mi řekne, že se cítí dobře, že se třeba mají dobře, byla to třeba i situace loupežného přepadení se zbrání, kdy paní jsme potom i doporučovali přes BKB a v rámci trestního řízení ona potom žádala i náhradu škody po pachateli, takže třeba potom se za mnou i zastavila, což mi připadalo velice pěkně, nebo když mi napíší milou smsku po nějaké době, že se mají dobře, vzpomínám si vlastně takto i na oběť znásilnění, že jsem ji potkala i v obchodě, která se za mnou i sama hlásila a sdělovala mi, jak se má, takže, ale jakoby to jsou to opravdu v rámci toho množství situací ojedinělé věci, není to jako na běžném pásu. Takže nestává se to čast, že by oběti vstupovaly v kontakt.

**29. A vás konkrétně zajímá další osud oběti způsob jejího vyrovnávání se s MU, nebo je to z hlediska profesionálního přístupu nepřijatelné?**

Pokud ta oběť vyloženě sama se mnou v kontaktu není, tak je pravdou, že já se snažím potom už jako na sílu nevměšovat, protože nechci ani aby ta moje nějaká invence je spíše znervózňovala, protože to se někdy může stát, protože to mají spojené s těmi

nepříjemnými zkušenostmi z místa činu, takže nechávám to jako na ní, zda jsme v kontaktu, zda si to přejí, tak potom ano, nebo se snažím alespoň někdy dopátrat, tím, že vím, že jsem je doporučila nějaké organizaci, kde oni docházejí a tam se zeptám třeba té organizace, jak se mají, jak se jim daří, jestli s nimi v kontaktu jsou, jestli tam chodí nebo nechodí

**Prostřednictvím organizace teda?**

**Hmmm.**

**30. Jak byste vyhodnotila dosavadní činnost týmu KI ve stručnosti, má podle vás tato práce**

Kdybych si to nemyslela, tak ten tým nevytvořím, takže si to myslím určitě, že to smysl má a je to znát už i na statistikách týmu, kde opravdu je vidět už, že ten tým je chtěný, protože ne vždycky nás třeba opravdu na sílu operační středisko vyrozumí, někdy se opravdu obětem dává i volba, nebo dostávají kontakt na nás následně, takže se třeba oni i ozývají zpětně, myslím si, že ten zájem o to je a ty dobré zkušenosti jsou a i kdyby to měla být jedna oběť za rok, které pomůžeme, tak si myslím, že ten smysl to má.

**31. Vnímáte nějaký nehlubší smysl vaší práce, co je vlastně hloubka toho problému?**

Řekla bych, že asi úplně nejvíc je to, že ten člověk na tom místě, když tam má poslaného toho ki, tak ví, že má okolo sebe někoho, kdo se mu věnuje, kdo opravdu má o něj zájem, upřímný zájem, kdo mu dodává pocit nějaké síly, pocit bezpečí, který v tu chvíli extrémně potřebuje, také oni začali jakoby více vnímat ty osudy těch lidí a sami se, mám pocit i chovají lépe a ta situace se v průběhu let zlepšuje, že ta policejní činnost je taková více empatická vůči obětem a co se týká směrem k těm obětem jako takovým, tak posun je určitě v tom, že se nám doufáme teda aspoň, nemám to samozřejmě ověřené nějak výzkumy, ale daří právě snižovat tu jejich hlubokou traumatizaci a to je ve smyslu třeba PSP, kterou nikdo asi úplně neovlivní, ale minimálně můžeme třeba eliminovat rizika nějakých dalších poškozování, která právě v rámci toho trestního řízení nastávají, a týká se to zvláště obětí násilných deliktů, ať už jsou to třeba oběti těžké újmy na zdraví, násilného trestného činu, oběti znásilnění, pozůstali po obětech vražd, takže tam to jsou opravdu tyto tři oběti specifické v tom, že než tento tým vznikl, tak jsme věděli a měli tu zkušenost psychologové u policie, že pokud těmto obětem není dána péče ihned právě na tom místě a není jim ihned zprostředkována nějaká zvrubná psychosociální a právní pomoc třeba právě BKB, tak to má právě ten těžký posttraumatický efekt, že se námi zlomí potom doma a nemají chuť jít do práce.

**32. Pokud máte možnost porovnat péči o oběti ze strany policie před vytvořením týmu a po vytvoření týmu, co vnímáte z tohoto hlediska za zásadní rozdíl v té kvalitě péče o oběť?**

Zásada, za prvé, když to budu směřovat směrem do naší organizace, tak obrovskou změnou v kvalitě péče je to, že postupně, ale jistě zcitlivujeme i samotné policisty, tím že oni jsou konfrontováni, s tím, že opravdu někdo přistupuje speciálně k té oběti, má nějaké prostě potřeby, také oni začali jakoby více vnímat ty osudy těch lidí a sami se, mám pocit i chovají lépe a ta situace se v průběhu let zlepšuje, že ta policejní činnost je taková více empatická vůči obětem a co se týká směrem k těm obětem jako takovým, tak posun je určitě v tom, že se nám doufáme teda aspoň, nemám to samozřejmě ověřené nějak výzkumy, ale daří právě snižovat tu jejich hlubokou traumatizaci a to je ve smyslu třeba PSP, kterou nikdo asi úplně neovlivní, ale minimálně můžeme třeba eliminovat rizika nějakých dalších poškozování, která právě v rámci toho trestního řízení nastávají, a týká se to zvláště obětí násilných deliktů, ať už jsou to třeba oběti těžké újmy na zdraví, násilného trestného činu, oběti znásilnění, pozůstali po obětech vražd, takže tam to jsou opravdu tyto tři oběti specifické v tom, že než tento tým vznikl, tak jsme věděli a měli tu zkušenost psychologové u policie, že pokud těmto obětem není dána péče ihned právě na tom místě a není jim ihned zprostředkována nějaká zvrubná psychosociální a právní pomoc třeba právě BKB, tak to má právě ten těžký posttraumatický efekt, že se námi zlomí potom doma a nemají chuť jít do práce.

**33. Takže následující otázku jsme už probírali v úvodu, týká se vaší průběžné teoretické i praktické přípravy popř. vašeho sebezdokonalování a sebevzdělávání, to jste mi naznačila, že probíhá, dokonce i vy sama tvoříte nějakou odbor publikaci, jestli mi k tomu chcete ještě něco dodat?**

Tak já, myslím si, že i z pozice koordinátora musím, protože já jsem i osobou, která by měla přenášet tyto informace na ty členy týmu, takže tam to je vlastně, to jsou propojené nádoby, já kdybych to nedělala, tak zcela jistě i ten tým bude trpět tou kvalitou časem. Takže to je nutné, to průběžné vzdělávání.

**34. Existují možnosti poskytované zaměstnavatelem, kromě vás jako koordinátorky týmu, v tomto smyslu třeba další kurzy, semináře, výcviky?**

Tak co se týká krok, tak zcela jistě ne, vůbec, co se občas daří dělat, tak je z našeho metodického pracoviště, které funguje na prezidiu, kde máme našeho vrchního zařizujícího policejního psychologa, tak tomu se třeba daří jednou za čas pro nás udělat nějakou přednášku třeba ve smyslu opravdu psychologů ze světa, kteří poskytují ki při nějakých mu, ať to jsou třeba různé střelby ve školách v Erfurtu v Německu, nebo paní Ellen Kirschman z Ameriky, to jsou opravdu pozvání vyložené pro nás hostě, ale to jsou většinou semináře, když už se je teda podaří udělat pro nás, coby pro koordinátory, takže opět zase my musíme předávat ty informace jakoby ty Inko směrem k našemu týmu, aby docházelo k nějakému zvrubnému proškolení třeba interventů ze strany policie jako takové, tak to nedochází, to je opravu na těch koordinátorech v těch dílčích krajích.

**A u vás něco probíhá, teda z vaší strany?**

Vůči mým interventům?

**Ano, ano.**

Tak já se snažím alespoň těmi našimi pravidelnými schůzkami, které míváme, tak se snažím tam bud pozvat alespoň opravdu nějaké odborníky z tohoto tématu, a nebo to jsou představitelé různých organizací třeba i neziskových, už jenom proto aby měli povědomí intervencí, v jakém prostoru se pohybují, koho mohou využít, snažíme se vytvářet i nějaké třeba delší tematické celky, třeba i třídní semináře, kde by měli možnost hluboko do té problematiky vstoupit, aby měli možnost k tomu diskutovat, krom toho tam řešíme taky dílčí kauzistiky, dílčí případy, takže to tam probíhá.

**35. Co se týká péče o psychickou rovnováhu, krizová pomoc obětem bezesporu klade velmi vysoké nároky na psych stránku interventů, jak vy osobně zvládáte veškeré aspekty vysoce traumatických událostí, ke kterým vyjždíte?**

Tak to je také moc hezká otázka, zvládáme to asi tak nějak všichni trochu po svém, když to řeknu úplně laicky, protože nějaká zvrubná supervizní péče tady neexistuje, takže se s tím, a právě proto jsou ti intervenci takto vybíráni, aby byli schopni unést ty mu, takže je to hodně na nich, je to hodně na jejich psychohygienu, jak se oni o sebe starají, jak o sebe pečují, a jediné, co mohou pro ně mohou dělat já, je to, že potom právě na těch našich různých akcích a seminářích ty jejich události, přístupy vlastně k těm událostem, co se jim povedlo, co se jim nepovedlo, tak trochu jakoby analyzujeme, uděláme k tomu abreakci další, abychom měli možnost si trochu povídat navzájem, takže je to takové spíše intervizní, ale je to hodně na každém z nás spíš, to si každý nese sebou.

**36. Máte vy osobně nějaký recept, jak vy se snažíte tu zátěž korigovat na sobě?**

Já musím teda říct, že za tu dobu, co takhle vyjždím na místa události, že ta práce je hodně v terénu oproti dřívější práci psychologa, tak jsem sama na sobě pocítit a, že jsem začala více sportovat, já jsem dříve nesportovala vůbec, opravdu vůbec, a toto vás jakoby donutí, to si řekne organismus sám, a je pravdou, že pak někdy když už je té zátěže extrémně mnohdy, tak vám už ani ten sport nepomůže, takže člověk už se nevybičuje, aby se sebou tak nějak něco dělal, ale jinak obecně to je asi nejlepší způsob, jak si čistit hlavu, že člověk se jakoby zničí fyzicky, ale krom té aktivity fyzické, je potom strašně důležité sociální zázemí, které má člověk doma, takže to je opravdu takové, aby měl člověk takový klid a měl se o co opřít.

**Takže to je taková vaše opora, zázemí, to je taky jedna z mých následujících otázek?**

Naprosto, naprosto.

**37. Došlo někdy k situaci, která měla vyloženě nějaký negativní dopad, který se projevil i na vašem soukromém životě, nebo hluboce zasáhl do vašich emocí?**

Na soukromou životě asi ne, protože opravdu to rodinné zázemí mám velice tolerantní v tomto slova smyslu a je mi velkou oporou, což je opravdu nutnost, takže to určitě ne, ale sama jsem to spíš na sobě pocítila, že třeba to na mě mělo nějaký větší vliv než kterákoliv jiná událost, ale u mě se to neprojevuje nějakou psychickou nepohodou, ale já jsem na sobě zjistila, že somatizuju, takže opravdu když jsem měla dvě takové mu, třeba když jsem zmiňovala ten velký počet usmrcených osob, byla to práce na dlouhou trasu a věnovala jsem se tomu delší dobu, bylo to vlastně ve spojení se školou, kde bylo úmrtí, anebo právě těch blízkých osob, jak už jsem zmiňovala, tak tam třeba to na mě mělo vliv takový, že jsem onemocněla, jsem třeba už ten den ztratila hlas, dostavila se najednou taková náhlá únava, chřipkové stavy, bolení v krku atd., únava a zjistila jsem opravdu zpětně, že to trvalo třeba ty dva tři dny, než jsem se z toho vykrčila, protože jsem byla nucena fungovat, a pak když jsem to tak nějak uzavřela, nebo se to uzavřelo s těmi poškozenými, dělaly se tam různé debriefingy atd, když jsme to uzavřeli společně, tak najednou to všechno odeznělo, ty somatické věci, tak to jsem si na sobě zjistila sama, že opravdu mám tendenci, když už je extrémně vypjatá situace, tak spíše somatizovat, se to projeví tělesně.

**38. Takže další otázku jsme vlastně zodpověděli, týká se to vlastně opory. Další otázku jsme vlastně taky nakousli, zda u policie existují možnosti péče o policisty, kteří jsou častěji, než ostatní vystavování silnému stresu.**

Ano, sice tady nejde o nějakou opravdu o specifické supervizní setkávání s nimi, jako třeba mají možná jiné firmy, které si opravdu platí nějakého externího supervizora, který za nimi může docházet, a probírat s nimi události, to tady nefunguje, my to probíráme teda intervizně, ale policisté obecně, ať už jsou členové týmu nebo nejsou, zažili nějakou stresovou krizovou událost, tak mají možnost využít náš posttraumatický tým, což jsou vlastně také vyškolení policisté právě v systému critical incident stress management, což je to je vlastně takový stresový management, jak mají přistupovat k osobám v krizi, kde se třeba s nimi dělají zmíněné debriefingy defusingy, taková skupinová sezení, takže toho můžou využít ty členové týmu, jsou jim známi, jsou i na intranetu, mohou si vyhledat sami, pokud nechtějí vyhledat psychologa třeba té organizace a krom toho v rámci týmu pip, máme u nás neoficiálně i duchovního, tak pokud má někdo chuť vyhledat spíše tyto služby, nebo je věřící, tak může třeba dostat kontakt i na toho duchovního.

**39. Takže to jsme opět zodpověděli následujících pár otázek, vy konkrétně jste využila třeba nějaké tady této služby u nějakého externího poskytovatele?**

U externího poskytovatele ne, ale tím že samozřejmě mám kolegy psychology v rámci policie, tak využívám jejich služeb, tím, že je znám, a to třeba už jen ta, že člověk zavolá kolegyni i z jiného kraje, protože se přátelíme, takže některé věci spolu řešíme nebo sdílíme, ale jinak nějak speciálně, že bych pro sebe něco vyhledávala, tak to opravdu ne, možná bych měla.

**V čem spatřujete největší úskalí v souvislosti se svým působením v týmu KI, zda jste se nesetkala např. s něčím, mám na mysli reakce okolí, kolegů, vedení, to je možná spíše otázka směřovaná na řadové krizové interventy?**

Já jsem se setkávala spíš s různými reakcemi při budování toho týmu jako takového, kdy to procházelo takovými jakoby porodními bolestmi v rámci policie, protože policie na to nebyla zvyklá, už vůbec ne v Olomouckém kraji, že by se taková nějaká služba poskytovala, protože se policie zaměřuje primárně na pachatele na represii, což je v pořádku a ty oběti stály trošku v pozadí, a bylo to bráno jako něco, co bychom dělat neměli a co už k nám nepatří atd., takže takové různé jakoby projevy tam byly a řekla bych, že samozřejmě i jsou, je to všechno o lidech, každý k tomu přistupuje jinak, kdo nemá osobní zkušenost obzvlášť, tak nemůže třeba se vždycky úplně umět vcítit a já to vždycky říkám tak, že dokud člověk něco podobného nezažije sám na sobě nebo na svém blízkém, tak prostě pak ať hodnotí, takže asi spíše v tomto, že to přijetí není vždy všeobecné, ale to není nikdy v žádné organizaci a nikým.

**40. Co byste tedy do budoucna v rámci plnění vašich úkolů souvisejících s pomocí obětem přivítala za účelem pracovní spokojenosti nejenom vaší, ale i krizových intervntů, co by vám mohl zaměstnavatel usnadnit?**

Tak kdybychom měli tu všeobecnou podporu, což zdánlivě máme, ale myslím si, že by třeba mohla být i vyšší, už jenom v tom, že bych přála aby krizový intervnti byli více ohodnoceni za svou práci, protože je to práce kterou dělají nad rámec svých činností opravdu mimo své služebního zařízení, a byly doby, kdy za to neměli ani žádný peněz, takže to dělali opravdu zadarmo a až vlastně asi po třech a půl letech se nám podařilo teprve zoficiálně tuto činnost tak, aby to měli nějak finančně garantované, nebo měli nějakou jistotu, že třeba, když někam vyjedou protože se jim může i něco stát, tak že v té práci vlastně oficiálně jsou a že ty peníze dostávají, takže toto bych přála spíše jakoby jim, aby oni měli pocit, že to je prestižní, že dělat něco navíc a dělat něco dobrého je správné, že je to fajn a že to vedení ocení.

**Pojí se to s riziky samozřejmě?**

Ano.

**41. Co za stejným účelem očekáváte vy konkrétně od svého okolí nejbližšího v práci nebo ze strany nadřízeného?**

Já jediné, co opravdu potřebuju, je mít volnou ruku, aby mi do těch činností nezasahoval někdo, kdo tomu třeba nerozumí, nebo nechce rozumět, takže v tomto já spatřuji asi úplně největší, toto já potřebuji nejvíc, abych měla opravdu volnou ruku na tu organizaci, abych si to mohla vždy metodicky věst, tak jak já chci a to další to se vždy nějak doladí.

**42. Tak teď bych se ještě závěrem ráda zeptala na aktuální MU, která se stala v Uherském Brodě, o které určitě nejen jako krizový intervent máte povědomí, jak to vnímáte tu tragickou událost?**

Tak, samozřejmě nikdo není rád, když něco takového nastane, bohužel se to čas od času vždycky v těch společnostech a všude stává, možná se to bude stávat někdy i častěji, zvláště, když existuje docela jasná taková nápodoba podobných situací, ale toto byla samozřejmě úplně ojedinělá věc pravděpodobně nemocné osoby, takže je to samozřejmě extrémně vypjatá situace, kde je potřeba zkoordinovat strašně moc činností, já to znám z jiných MU, byť ne takového tragického typu, kde by došlo k násilnému úmrtí, ale je to samozřejmě náročné hodně po té práci právě psychologicko-organizační takže si to dokážu představit asi, že to muselo být strašně na tom místě.

**43. Vzpomenete si na tragickou událost nebo na něj událost, která by se dala srovnat aspoň co do počtu nebo vícenásobného úmrtí nebo jste se nesetkala s ničím vyloženě tak krutým?**

Takto jakoby násilným úmyslným TČ. Nikoli, kde by došlo ke smrti tolika osob, spíše se jednalo opravdu třeba o nehody, mu, o neštěstí, kde zemřel velký počet osob, ale tohoto typu jako takto násilně, tak ne.

**44. Můžete mi alespoň stručně přiblížit, jak by vypadala vaše činnost, kdybyste byli povoláni na místo, kde došlo k takové tragédii?**

Hmmm, tak krom toho, že bychom si potřebovali samozřejmě zjistit aktuálně z místa veškeré informace, které k tomu jsou, tak bychom pravděpodobně vytvořili nějaký štáb, někde, kde bychom se svolali my, alespoň za naši nějakou psychologickou službu nebo za tu KI, veškeré i organizace, které bychom mohli v tu chvíli využít, tzn. byli bychom tam zástupci nejenom my jako policie ale, přivolali bychom si tam třeba i Charitu, Červený kříž, ADRu atd., tzn. organizace, které můžeme opravdu využít v tom terénu pro ty poškozené osoby, ale v tom nejširším slova smyslu a vytvářeli jsme nějaký plán, protože samozřejmě my postupujeme nějak za tu policii, jako krizoví intervenční, vyrozumíváme osoby a jsme s nimi v následném kontaktu a někdy je potřeba umět zklidňovat tu zvrubnou situaci na tom místě i v tom městě, v té obci, a to je právě o těch neziskovkách, aby byly schopny třeba obcházet třeba i blízké domy, aby tam byli schopni postávat někde u toho místa, kde se nám budou shromažďovat osoby, dávat jim Inko, aby byly schopny třeba vylepovat letáky, které by Inko nějaké osoby, kde můžou hledat pomoc atd., takže tam by asi byla velká míra hodně organizace a zaštitění jakoby více subjektu do té spolupráce a za nás samozřejmě potom, svolat se v co největším počtu lidí, aby tam nebyl jenom jeden intervenční nebo dva, ale abychom si svolali ovrubně třeba celý tým, pokud by to bylo jenom možné, rozdělili bychom si úlohy, rozdělili rodiny, kdo kam půjde, kdo má koho na starosti, kdo má koho vyrozumívat, takže takto.

**45. Pro ty samotné, kteří na tom místě zasahovali, se rovněž určitě jedná o vysoce zátěžovou situaci, v čem spatřujete nejvyšší zátěž a jaké oni sami mají případné možnosti, to už jsme tady zmiňovali tým PIP?**

Určitě zátěž jejich plyne dvojnásobně, z mého pohledu, jedna je to, že jsou opravdu konfrontováni s takovými tragediemi, se kterými se většinou populace nesetká za celý život, takže jsou konfrontováni opravdu třeba s událostmi, kde je velký počet osob mrtvých, hrůzně to samozřejmě vypadá i hrůzným způsobem, takže si ty obrazy jakoby nesou sebou, což je jedna stránka mince, druhá je to, že oni v těch situacích zasahují, takže někdy i musí zvažovat, jestli ten jejich postup byl správný, mají různé výčitky svědomí, nebo mohou mít, mohou zvažovat, zda neměli postupovat jiným způsobem, zároveň je na ně vyvíjený obrovský tlak nejenom té samotné organizace, ale vůbec médií, veřejnosti atd., takže se s tím musejí umět poprat, je to opravdu těžké, protože oni jsou jakoby semilání nejen vnitřně tím, co si prožívají, co viděli tím, s čím jsou konfrontováni s tou situací jako takovou, ale i s tím potom co následně kolem toho odvine, konkrétně třeba Uherský Brod je toho nádherným příkladem, takže tam jakoby oni jsou opravdu mezi dvěma mlynskými kameny a ta pomoc tam má pro ně velký význam právě v rámci té pip obzvláště, aby toho využili.

**46. Slyšeli jste už mnoho diskuzí v médiích, týkajících se otázky zda vůbec lze podobnému neštěstí nějakým způsobem předejít, jaký je váš pohled tady na toto?**

Ne!!

**Jednoznačně ne?**

Zcela jednoznačně ne, protože nikdy neovlivníte, zda si nějaká šílená osoba ten den neumyslí, že se nepomstí společnosti za to, že je sama deprivovaná, frustrovaná atd. nebo si prožívá nějaký jiný psychický konflikt, to se nedá jakoby nikdy eliminovat a krom toho, ani kdyby ty osoby nebyly nemocné, tak zde je, jak už jsem říkala, funguje někdy i nápodoba, zvláště u mladých lidí, takže nikdy se nedá úplně zcela jednoznačně tyto věci eliminovat.

**Takže to byla moje poslední otázka, takže já vám velice děkuji za rozhovor a za váš čas.**

Není zač, prosím.

## Rozhovor s probandem D

**Můžu se vás zeptat na pár otázek v rámci mé diplomové práce?**

Ano, určitě.

**1. Zajímalo by mě kolik je vám let?**

Letos 40

**2. Jaké je vaše vzdělání**

Jednooborová psychologie na UP v Olomouci

**3. Jakou máte hodnost?**

Jsem nadporučík

**4. Jak dlouho jste ve služebním poměru u Policie ČR?**

20 let

**5. Jak dlouho jste členem týmu KI?**

Tak to v podstatě od založení.

**To znamená od roku 2011?**

Ano od 2011, ale ještě před tím jsem byl dlouhodobým členem týmu PIP v Olomouckém kraji, v podstatě zakládajícím členem tohoto týmu, a já už v tom týmu působím i za bývalé Moravskoslezské správy.

**Takže máte spoustu zkušeností v této oblasti?**

Ono v podstatě než ten tým KI vznikl, tak ten tým PIP tzv. posttraumatické intervenční péče tak ten tým tuto činnost nějakým způsobem suploval, i když to nebylo legislativně ještě dotaženo.

**6. Hmm. Co pro vás bylo motivací pro vstup do týmu KI?**

Tak, jak jsem již řekl, jednak asi dlouholeté členství v týmu PIP, což se v podstatě nabízelo a myslím si, že to bylo takovou morální povinností do toho týmu vstoupit, když jsem zakládal tým PIP. Tak abych to rozlišil pro laiky, tak ten tým PIP je určen pro policisty a jejich rodinné příslušníky tzn. pro interní zákazníky, na rozdíl od tady tohoto, oběti jsou spíše externími zákazníky, takže ono se to v podstatě prolíná, ale vzhledem k tomu, že mám vzdělání, mám zkušenosti, tak ta motivace v podstatě byla jasná.

**7. Ano, co obnáší takový vstup do týmu tohoto charakteru?**

Tak já myslím, že jednak chuť to dělat, tuhle věc.

**To je nejspíš podstatná věc**

No, přesně tak, protože, dlouhou dobu to bylo v podstatě na bázi dobrovolnosti, ošetření dosahy, nebo nějaký tyhle věci nebyly, to až teďka poslední dobou, ale každopádně osobnostní předpoklady, chuť tu práci dělat, co se týče těch osobnostních předpokladů tak tam určitě souvisí jako je empatie, sebereflexe, v podstatě nějakým způsobem vcítit se do těch obětí, umět komunikovat a samozřejmě absolvovat alespoň nějaké základní postgraduální vzdělávání nebo kurzy apod.

**8. Jaké byly ve vašem případě podmínky přijetí, to už jste mi v podstatě zodpověděl?**

Já jsem ten tým zakládal, takže já jsem žádné podmínky neabsolvoval

**9. Co si myslíte o kompetencích, jaké by měl mít podle vás policista kompetence, který se o práci v týmu KI zajímá nebo ten, který už je členem týmu?**

Kompetence? Nerozumím moc přesně.

**Myšleno, jaké by měl mít osobnostní předpoklady a jaké by měl mít povědomí o té problematice?**

Tak já si myslím, že rozhodně by to měl být policista, který už má pár let služby za sebou, tzn. měl by mít povědomí i o tom, co to vlastně přináší, bavím-li se tedy o tom týmu PIP, tak tam je to víceméně i o těch zkušenostech protože poskytování pomoci kolegům, vzhledem k tomu, že poskytujeme pomoc kolegům, tak bychom měli vědět, jak funguje systém apod. v těch ostatních nebo v tom ostatním týmu tzn. KI, nějaké osobnostní předpoklady, nějaký stupeň vzdělání, což úplně není podmínkou, neboť u té policie je to o tom, že tuto práci dělat chceme, děláme ji dobrovolně a děláme ji dobře, v podstatě někteří z nás i dlouhodobě. Takže co se kompetencí týče, tak to je pořád to samé.

**10. Jo, rozumím. Domníváte se, že jste dostatečným způsobem vybaven znalostmi z problematiky např. krizových situací nebo viktimologie nebo metod, které používáte při KI?**

Víte co, když to budu brát úplně z toho nejprofesionálnějšího hlediska, tak vždycky existují speciální výcviky, speciální postgraduální vzdělávání, asi nemůžeme po všech členech týmu chtít, aby byly doktory psychologie a aby se dál vzdělávali a dělali psychoterapeutické kurzy, jo, já se cítím, že tady na tu psychologickou první pomoc, tady to není o žádné odborné následné péči, všichni nějakým způsobem vybaveni jsme, každá vzdělávací aktivita je ku prospěchu věci, ale nemůžeme čekat zázraky, z velké části jsou tam vyškolení laici.

**11. Ano, v čem spatřujete teda rezervy a proč? Souvisí to s tou předchozí otázkou?**

Možná, možná právě v tom vzdělání, teď se absolvuje týdenní kurz zaštitěný MV, teď už možná policejním prezidiem, možná by to chtělo udělat ten kurz delší, možná ho i rozfázovat, možná ho i upgradovat po určité době, všechno je to o praxi, všechno je to o kazuistikách, všechno je to možné i v tom vzdělání o modelových situacích apod. Možná by to chtělo ten intenzivnější systém toho vzdělávání, jo. Když se podívám, kde jsou dneska psychologové a týmy u HZS nebo u vojska, tak je to možná někde jinde trochu.

**12. Teď bych se přesunula do oblasti SP, na to už jste mi v podstatě odpověděl, máte vzdělání v oblasti SP? Říkal jste, že vyložené ne?**

Hm.

**13. Říkal jste, že v oblasti psychologie. Zeptám se, jestli vnímáte KI jako životní pomoc jedincům, v tomto případě obětem, kteří se ocitají v náročné životní situaci?**

To je poměrně silné tvrzení a možná docela subjektivní, životní pomoc, my poskytujeme psychologickou první pomoc, jestli to někdo jako životní pomoc, nasměrování na tu správnou cestu považuje, tak budiž, já to vnímám, jako že každá intervence je docela silný příběh, s nějakým dobrým, někdy i s méně dobrým a někdy dokonce špatným koncem. Tzn. životní pomoc jedinci, já bych si to netroufal říci. To je otázka možná právě na ty oběti. Jo, říkám, my poskytujeme psychologickou první pomoc, která nějakým způsobem toho jedince nasměruje, jak by se měl dále ubírat, a vyhledat už tu pomoc odbornou, možná v mnoha případech to životní pomoc může být, že jo. Např. před nějakou sebevraždou apod. Ale já to vnímám strážlivěji.

**14. Moje další otázka souvisí taky tady s touto, zda se cítíte být při realizaci těchto KI vychovatelem, říkal jste, že směřujete ty oběti k prvním aktivním krokům, tak aby vedly v podstatě ke zvládnutí té zátěžové situace. Cítíte se být v roli takového vychovatele, že byste vychovával toho jedince tím správným směrem?**

Víte co? To je o těch situacích, zpravidla, když přijedete k jakémukoliv případu, je to situace, která je tak emočně vyhocena, že prostor na jakékoliv vychovávání není moc času, protože v těch stresových situacích to ten člověk to vnímá velice tunelově, zkreseně a jako vychovávat ho a vysvětlovat o tom to není, je to o tom, aby neupadl do deprese, je to o tom, aby nějakým způsobem komunikoval, je to o tom, aby se dejme tomu z toho místa vzdálil, a neupadl do nějakého pocitu dejme tomu depresivních stavů. Ale samozřejmě jsou případy, zejména u těch PIPů, kde s těmi lidmi jsem dlouhodobě, někdy týdny a možná i měsíce a tam by se o tom vychovatelství dalo hovořit. Zrovna si vzpomínám na případ, kdy jedna civilní pracovnice, nebo občanská pracovnice, jak se u policie říká, zjistila, že její syn má nádor na mozkou a s tou jsme v podstatě dlouhou dobu spolupracovali a chodili a možná i nějakým terapeutickým způsobem se o tom bavili, tak tam by se o tom možná trochu bavit dalo.

**15. Provádíte například na ZŠ nějakou osvětu týkající se krizových situací a jejich zvládnutí, i když vím, co se týká prevence je to záležitost nejspíš složitá?**

Na ZŠ ne, i když přednášky na ZŠ týkající se prevence dělám, ale jsou to přednášky odborné spíše z hlediska dopravy a možná i dopravní psychologie, protože mám ještě postgraduál z dopravní psychologie, jsem člen asociace dopravních psychologů České republiky, ale vyložené akce týkající se PI já na základních školách nedělám, to má spíš pí. vedoucí, ale přednášel jsem to na Masarykově Univerzitě v Brně v postgraduálním studiu dopravních psychologů, pár těchto přednášek, a spíše, když přednáším, tak tady pro naše kolegy, to znamená osvětu v rámci policie na různých úrovních.

**16. Ahmm, děkuji, teď bych se přesunula vlastně na místo, kde došlo k nějaké události, v jakých případech a jakým způsobem bývá vyžádána vaše pomoc na místě události, kde došlo k TČ nebo MU?**

Všechny případy jsou zakomponovány v těch našich interních předpisech, tzn. jenom tak vzevrubně, od vraždy, znásilnění až po dopravní nehody s úmrtím, sebevraždy apod. tzn. je to celá škála případů stanovená interními akty řízení, naše pomoc bývá vyžadována zpravidla zakázkou dosahového důstojníka, možná i mnohdy osvicených policistů na místě, kteří prostě dají zakázku přes OS, a my, kteří jsme 24 h v dosahu, v těch různých intervalech jak se střídáme, tak vyjíždíme v podstatě 24 h denně 365 dní v roce.

**17. V čem spočívá první pomoc KI a jak probíhá?**

Tak jak už jsem řekl, v podstatě, je to specifické, případ od případu, ale každopádně je to o zmapování té situace na místě, o zmapování rodinných vazeb, podle toho, o jaký případ se jedná, ale vždycky je to o tom nenechat tu oběť stagnovat, nenechat tu oběť upadnout do nějakých depresivních stavů a víceméně informovat eventuelně i o dalších krocích, protože mnohdy prostě ti pozůstali trpí nedostatkem informací a z toho někdy mají i ty psychické problémy. Jinak nevím co ještě jako.

**18. V čem je tato pomoc specifická? Mám na mysli to, že většinou vyjíždíte pravděpodobně i na základě toho, co jste mi teď řekl, vyjíždíte většinou k případům, které jsou spojeny s úmrtím.**

Tak specifické v tom, že pokaždé vyjíždíte k něčemu jinému, jednak to může být případ, jak už jsem řekl z té škály od sebevražd až po dopravní nehody a další specifikum souvisí s tím, že se pokaždé setkáváte s jiným typem osobnostních rysů těch lidí, že jo. Každý k tomu přistupuje jinak, někdo hůře, někdo lépe, někdo chce, někdo nechce, v podstatě specifikum je v tom, že jedete, nevíte k čemu a nevíte pořádně, jak se člověk bude chovat.

**19. Vzpomenete si, z vašeho subjektivního pohledu na KI, která pro vás byla nejnáročnější, kterou jste dosud realizoval?**

Ehmm, tak to bylo, to je jednoduchý, to bylo – pád mostní konstrukce na projíždějící vlak ve Studénce, na ten rychlík Comenius, nebo jak to tenkrát bylo, v podstatě, kde byla spousta mrtvých, spousta zraněných, velký zmatek...

...Tam bylo velké množství obětí...

...No, velké množství obětí. To bylo ještě tenkrát, když jsem byl v týmu PIP pod Moravskoslezskou správou.

**20. Takže v tom v podstatě tkvěla i náročnost toho případu.**

Náročnost, nepřehlednost, špatné povětrnostní podmínky, velká spousta obětí, velká spousta těch vraků, mezi tím spousta lidí z IZS, poměrně nepřehledná situace trvající několik dní. Já osobně jsem tam byl na místě a 12 hodin posléze jsem ještě vedl krizovou linku, protože tam bylo spousta polských občanů, protože, mám pocit, to cestovalo zrovna na nějaký koncert, takže tam byla i náročnost s krizovou linkou ve středisku IZS v Ostravě, co se týče zorganizování a dalších kroků, tohle byla jedna z nejnáročnějších intervencí.

**Takže to znamená vyčerpávající i po fyzické stránce?**

Tak, tak, tak.

**21. Máte povědomí o tom, jakého charakteru jsou události, ke kterým vyjíždíte nejčastěji vy osobně?**

Obecně vzato z těch statistik nejčastěji sebevraždy a dopravní nehody a ono to tak sedí i u mě.

**22. Ehm, děkuju, kolik krizových interventů obvykle vyjíždí na místo, kolik je povolanych na místo MU?**

Dosah má vždy jeden, v Olomouckém kraji respektive 2. Ale vyjíždí vždy jeden, protože jeden krizový intervent má na starosti okresy Olomouc, Prostějov, Přerov a druhý má na starosti Šumperk a Jeseník. Ale my jsme s kolegou v tandemu, takže my vyjíždíme vždycky ve dvou, tzn., že i když on dosah nemá, tak vyjíždíme spolu.

**23. Emmm, takže teď by mne zajímalo něco, co se týká reakcí obětí, mohl byste mi popsat dosavadní zkušenosti s reakcemi obětí na vaši přítomnost a nabídku vaší pomoci?**

V mnoha případech jsou ty reakce pozitivní, ale setkal jsem se i dejme tomu se stagnující reakcí, nebo vyloženě i s odmítnutím pomoci, ale jsou i spíše výjimky, vždycky ve většině případů je ta reakce pozitivní.

**Pojí se ta negativní reakce s určitým druhem KI, že by ta reakce byla třeba negativní byla v určitém případě jednom nebo bývá to různé?**

Já jsem těch pár negativních reakcí zažil, ale to souviselo spíše s tím, že když jsem přijel vyrozumívat pozůstalé nebo podobně, tak už ty informace měli z internetu, už toho byla plná vesnice, už proběhla nějaká ta šuškanďa, tak že více méně když v podstatě člověk přijel a už věděli, tak už odmítli, že nechtějí, že už si poradí sami.

**Takže jste tedy nebyli první?**

Už jsme nebyli první a to já osobně vnímám většinou jako problém.

**24. Hmm. S jakými reakcemi se tedy setkáváte nejčastěji, na to jste mi odpověděl, bývá to většinou ta reakce pozitivní.**

Vesmíš pozitivní, ano.

**25. Jaká byla vaše nejhorší dosavadní zkušenost v tomto smyslu, třeba s tou negativní reakcí?**

Já úplně negativní zkušenost nemám, typu napadení interventa, co třeba kolegové.

**To jsem měla na mysli, nějakou agresivitu, agresivní reakci.**

To nemám, vím, že pár kolegů tuto zkušenost má, na mě akorát v jednom případě paní v afektu skočila, když jí zemřel syn při pádu z komínu, ale to nebylo myšleno, že by mi chtěla ublížit, ale byla to reakce na ten šok a na ten stres a na tu událost, ale já musím říct, že já nemám nějaké negativní zkušenosti.

**26. Existuje zpětná vazba u obětí, které jste poskytnul KI, máte třeba informace, jak oběť prožívá svůj další život po nějaké mimořádné události?**

To je zase o lidech, o příběhu, o teritoriu apod., to víte, že je příběh, kdy člověk dejme tomu ty informace má, je to o tom interventovi, jestli volá, zajímá se, po měsíci, po týdnu. Že by byla vyloženě nějaká povinnost volat, nebo se ozvat to ne.

**To jsem ani neměla na mysli, myslím z vaší zkušenosti**

Je to o případech, samozřejmě, říkám, jsou případy, kdy člověk vidí v podstatě tu oběť, toho klienta poprvé a naposled a jsou případy, kdy se člověk setkává i nadále a v podstatě i ty lidi se sami ozvou, což takzvaně hřeje na duši, že.

**27. Je možnost, v podstatě už jsme o tom už teď hovořili, zjistit zpětně, zda byla pomoc pro oběť užitečná, zda měla smysl, dozvídáte se to alespoň v některých případech od těch obětí?**

Jako, dozvídám se to, určitě, jak jsem řekl, je to zase případ od případu, ono to v podstatě ověřit, jestli to bylo, jak jste řekla? Užitečné?

**Jestli to bylo pro oběť užitečné?**

Když se s těmi lidmi člověk setká, tak to s nimi určitě prohodí, ehm, vzpomněl bych si na x případů, kdy prostě byli velice rádi, prostě rodina se držela nad vodou, při smrtelně vážném onemocnění např. syna, dopadl ten příběh dobře, prostě mi naběhl jeden případ, ale jsou i případy kdy se to dozvíme a jsou i případy, kdy se to nedozvíme.

**28. Hmm, tím jsme tedy zodpověděli tu další moji otázku, a sice ten konkrétní případ. Zajímá vás osobně další osud obětí a způsob vyrovnávání se obětí s mimořádnou událostí, nebo je to z hlediska profesionálního přístupu nepřipustné, se tady těmto věcem věnovat, nebo zamýšlet se nad nimi?**

Jako, toto je poměrně složitá otázka, a to je spíš záležitost etiky, dejme tomu psychologické etiky, klinické etiky, ono nějaký klientelismus se moc nepřipouští, protože dejme tomu ti lidé nejsou vyškoleni na to, aby tu péči dále poskytovali, protože oni na to v podstatě ani nemají vzdělání ani kompetence, ti vyškolení laici, mám na mysli, tzn. zajímat se samozřejmě člověk může, ale zbytečně na sebe navazovat nějaký ten klientelismus, není úplně ideální. Tady filosofii toho týmu je nasměrovat cestu na odborníky.

**To znamená poskytnout informaci, kde by mohl dostat další pomoc?**

Každého z nás samozřejmě zajímá, jak ten příběh dopadne, ale určitě to není o klientelismu.

**29. Jak byste stručně vyhodnotil dosavadní činnost týmu KI, má podle vás tato práce smysl a svůj přínos pro lidi, kteří se stali oběťmi?**



Smysl to určitě má, v podstatě ve vyspělých zemích a všude prostě to funguje, ba naopak si myslím, že by ten tým se měl i nadále rozšiřovat, že lidi by se měli i nadále vzdělávat, mělo by to pokračovat, ne v těchto omezených počtech, ale podle mě by těch lidí tam mělo být víc, čímž se zabezpečí ta péče, lepší, v lepším rozsahu, a možná se pokryje, prostě i ty výjezdy, že se nebude jezdit po jednom a třeba po dvou apod., protože v tom tandemu je to vždýcky lepší, když tam prostě jsme dva, takže smysl to rozhodně má. Jinak by to asi ani nevznikalo.

### **30. V čem konkrétně shledáváte nejhlubší smysl vaší práce, pokud mi dokážete odpovědět na tuto moji otázku?**

Tak právě nejhlubší smysl podle mého názoru, to už tam padlo x-krát, je to prostě tu oběť nějakým způsobem nasměrovat, motivovat, ukázat cestu a to není jenom otázka psychologická, to je mnohdy otázka právní, sociální, mnohdy i otázka nějaké finanční gramotnosti, podle mě prostě těch případů může být od exekucí, jak jsem řekl, kdy člověk chce spáchat sebevraždu, každý případ má svůj hluboký příběh a ten intervent by měl mít znalosti nejen psychologické, ale z toho ranku širšího spektra, širší záběr, takže já si myslím ukázat tu cestu správnou nebo alespoň nasměrovat.

### **31. Máte možnost porovnat péči o oběti u PČR před a po vytvoření týmu KI, jsou nějaké zásadní rozdíly týkající se kvality péče o oběť?**

Zásadní rozdíl je ten, že před tím nebyla žádná a teď je tým. Hmm. Před tím byl, jak jsem řekl, pouze ten tým PIP, a ten tu práci suploval, ale suploval tak, že nás bylo opravdu minimum a bylo to vyložené na bázi dobrovolnosti, teď je to ošetřeno alespoň nějakými dosahy.

**Takže pomáháte oběti se alespoň orientovat, to už tady taky padlo,**

Ano,

**Takže ta oběť se může s vaší pomocí orientovat v situaci aspoň o něco lépe.**

Ano, teď mě třeba napadá např. případ ženy, 7 let týrané ženy a v podstatě ona sama by to trestní oznámení nebo to dejme tomu toho svého manžela nikdy neudala nebo nedala by trestní oznámení, neboť ona v podstatě už upadla do nějakého syndromu, že ho spíše omlouvala, a pak když už člověk zjistí, že to trvá nějakou dobu, v tomto případě 7 let a ona neví jakým způsobem...

**Naučená bezmoc?**

Přesně tak, ona už typicky spíše hledala to, co bylo dobré, ne to, co je špatné a víte mnohdy, jak to domácí násilí končí apod.

Hmm.

I pomáhat těm lidem nějakým způsobem.

### **32. Tak teď co se týká vašeho průběžného vzdělávání, jakým způsobem probíhá vaše teoretická nebo praktická příprava na vaši další činnost v týmu?**

Tak jednak jsou to semináře, školení, to pořádáme 2x do roka školení našeho týmu v rámci nějakého výjezdního zasedání, kde samozřejmě každý vykládá své vlastní zkušenosti, kazuistiky, seznamuje se nebo seznamuje mnohdy formou prezentací kolegy, co bylo dobře, co bylo špatně, přivzeme tam i naše bývalé kolegy z Moravskoslezského kraje, dneska už jsme se rozpadli, byli jsme jeden tým, takže i z kolegiality přijedou oni, naposled tam měli velmi zajímavou kazuistiku v duchu toho výbuchu ve Frenštátu, takže v té době, kdy to prezentovali, to bylo pro ně ještě emočně silný zážitek, takže je to spíš o tom předávání zkušeností a dobré praxe.

### **33. Co se týká péče i vaší psychiku, KI obětem klade bezesporu obrovské nároky na psychickou stránku KI, jak vy osobně zvládáte veškeré aspekty nepochybně vždy vysoce traumatických událostí, ke kterým vyjíždíte?**

Někdy to člověk zvládá lépe, někdy hůře, protože každý má své starosti, každý má svůj život a podobně, jsou případy, které člověka zasáhnou víc, prostě nad kterými přemýšlí, já to osobně řeším formou takového defusingu, tedy že si to tady s kolegy rozebereme, teda s kolegou z týmu myslím, rozebereme to, povykládáme apod., ale jestli máte na mysli nějaké z hlediska policie nějaké formy duševní hygieny nebo něco podobného, tak to tady asi moc nefunguje, že.

### **34. Došlo někdy ve vaší praxi k případu nebo k situaci, která vás zasáhla natolik, že to mělo dopad na váš soukromý život?**

To ne, to si nemyslím, že dopad na soukromý život, spíš někdy se vrací nějaké zážitky nebo člověk přemýšlí, jako mě osobně se nejčastěji vrací zážitky a nejhůř beru případy úmrtí malých dětí apod.

### **35. Jakým způsobem se tedy vyrovnáváte se zátěží, když nemáte možnost využívat nějakých služeb policie v průběhu pomáhání, co konkrétně vnímáte jako vaši oporu?**

Tak určitě je to rodina, potom, jako vyrovnávat se s tou zátěží, to je adaptabilita každého z nás, prostě jestliže někdo vyhoří nebo zjistí, že už je to nad jeho adaptabilitu, tak zřejmě v té práci interventa dále pokračovat nemůže, takže každý máme podle mě určitý svůj pohár a jakmile přeteče, tak dále se už pokračovat nedá a nějakým způsobem...

**To patří mezi ty předpoklady vlastně pro tu práci, nějaká odolnost asi vůči té zátěži...**

...přesně tak, znám pár kolegů, kteří odešli právě z těchto důvodů...

**Vlastně už nebyli schopni zvládat tu zátěž?...**

Prostě už přetekl ten pohár a oni vyhořeli v podstatě. ...

### **36. Následující otázku už jsme probrali, jedná se o možnosti péče o policisty, krizové interventy, kteří čelí zátěži častěji než ostatní, takže není možnost u policie přímo využít kromě týmu PIP péči o psychiku nebo o duševní hygienu?**

Tady je to spíš, tady to není o nějakém týmu PIP, tady je to spíš o tom, že psycholog něco zažil, je to o nějaké práci supervizora, který zesupervizuje jeho činnost apod. a povykládat o tom případu, což u policie samozřejmě není. Určitou supervizní činnost možná může poskytovat kolegyně vedoucí, ale ta by samozřejmě zase měla mít svého supervizora, protože ona nemůže jako vstřebávat...

....Jistě

...není vesměs

**37. Nějakou supervizní činnost mimo policii, využili jste někdy?**

To ne..

*Nevyužíváte. Nevíte o těchto možnostech využití u ostatních krizových interventů, jestli toto využívají u externích poskytovatelů?*

Nemyslím si, že by někdo využíval.

**38. Nemyslíte si. V čem spatřujete největší úskalí v souvislosti se svým působením v týmu KI (např. reakce okolí, kolegů, vedení), myslím tím, zda nedochází ke střetu zájmu kolegů x vedoucího co se týká práce přesčas?**

Myslíte úskalí v tom systému poskytování, jako že technické možnosti?

**Takhle.**

*Všechno je to vlastně o těch vedoucích pracovnících, zda pro tuto službu mají pochopení, protože dneska je to ošetřeno všechno, ať už Závazným pokynem policejního prezidenta nebo rozkazem ředitele KRPM, u nás tedy musím říct a pochválit, že v Olomouckém kraji se to tak stabilizovalo, že patříme po té legislativně technické stránce k nejlépe vybaveným a nejlépe fungujícím týmům i co se týče těch dosahů apod. Takže s tím problém u nás není žádný, já v současné době, možná ale před pár měsíci nějaká úskalí v tom smyslu byla právě s tím, ale to se tak stabilizovalo, že nemám teď vůbec žádný problém.*

**39. Takže je ještě něco co byste v budoucnu v rámci plnění úkolů v souvislosti s pomocí obětem přivítal za účelem pracovní spokojenosti a duševní pohody ze strany zaměstnavatele?**

*Tak možná tohle, možná nějaká ta větší péče o to, o ten duševní klid, možná nějakou tu duševní hygienu, ale otázka je, jestli je to vůbec možné, ale to jediné je teďka jako problém.*

**40. Co za stejným účelem očekáváte od svého okolí, nebo ze strany nadřízeného?**

*Oni, nadřízení, co mohli, udělali, je to řešeno již právě těmi dosahy, teď je to možná to materiálně technické vybavení, což už není asi stránka psychologická, ale úplně jiná.*

**41. Teď bych se ráda zeptala na aktuální dění, které proběhlo v Uherském Brodu. Pravděpodobně vy jako krizový intervent a nejen jako krizový intervent máte povědomí o tragických událostech, jak toto vnímáte??**

*Jako, dívejte se, já to vnímám především jako policista, poté, jako krizový intervent, protože po té mediální masáži, co tam proběhla, jednak, nebavme se o tom, že je to tragédie, která se stala a vidíme, že je to aktuální i u nás, a nejen ve světě, jak se dozvídáme, já to spíše vnímám negativně ze strany té masáže těch médií apod., což má dopad nejen na ty oběti, ale i na samotné policisty, což může být demotivující pro všechny strany apod. Říkám, já to negativně vnímám jako policista, jestli tam někdo něco zanedbal nebo špatně udělal z hlediska nějaké KI nebo jaká byla následná péče pro ty oběti nebo pro ty pozůstalé, o tom já informace nemám. Já spíše z hlediska nějaké taktiky toho zákroku, k tomu já se nechci vůbec vyjadřovat.*

**42. Jedná se patrně o tragedii, která nemá v historii země obdoby, přesto se zeptám, zdali jste se již setkal s něčím tak krutým v průběhu vaší praxe v týmu?**

*Setkal jsem se se dvěma vraždami, jestli máte na mysli něco takového týkajícího se vícenásobného úmrtí, tak to byl právě ten vlak ve Studénce, srážka dvou tramvají v Ostravě Vřesíně, to určitě všichni znáte, že tam projely ty tramvaje na tu jednu kolej, to jsou právě případy s tím největším rozsahem těch mrtvých a případně zasažených obětí.*

**43. Je mi jasné, že každá činnost je specifická, můžete mi alespoň ve stručnosti popsat, jak by vypadala vaše činnost na místě tragédie, co se v takovém případě provádí z Vaší strany?**

*Myslíte jako ze strany krizového intervenanta?*

**Ano.**

*Tak ze strany krizového intervenanta určitě, rozhodně péče o ty pozůstalé, i když v tu dobu možná nikdo nevěděl, že jsou pozůstalí, tzn. péče o ty rodiny, informování, předávání informací, kompetentních informací ne fám nebo nějakých výplodů fantazií od novinářů apod., protože vlastně všichni víme, že v těch médiích probíhalo něco a něco co nemuselo být úplně pravda, takže spíše prioritou dle mě bylo pracovat s těmi rodinami těch lidí, co byli uvnitř. Předávání informací i aktuálních informací o tom, co se děje.*

**44. Já se teď zeptám na poslední otázku, v médiích je velmi často diskutována otázka, zda lze podobnému neštěstí předejít. Jaký je váš názor na tady toto?**

*Je to složitá věc, někdy tomu předejít lze, viz. v případě Viktora Kalivody, kdy prostě ten člověk se nějak zastavil, asi znáte příběh lesního vraha Kalivody, jsou případy, kdy tomu předejít nelze, viz. případ v Uherském Brodu apod., takže je to vyložené náhoda, je to i o tom, tyto silenci v mnohých případech se připravují, chystají, oni se uspokojují v podstatě už samotným obstaráváním těch nástrojů, vymýšlením taktik, jsou to zpravidla samostatní puntičkáři, potom jsou to dejme tomu nějaké schizoidní stavy, kdy bez přípravy prostě ten člověk jde jenom s cílem postřílet co nejvíce lidí, takže je to případ od případu ale o tom zpracování toho případu, ale nelze odpovědět, já si myslím že někdy prostě předejít lze, ale ve většině případů předejít nelze.*

**Jojo, bezvadný, mockrát děkuju za rozhovor a za váš čas.**

*Jojo. Není zač.*

## Rozhovor s probandem S

*Dobrý den, mohu se Vás zeptat na pár otázek v souvislosti s mou diplomovou prací?*

Ano

**1. Kolik je vám let?**

40

**2. Jaké je vaše vzdělání?**

Vysokoškolské

**3. Jakou máte hodnost?**

Poručík

**4. Jak dlouho jste ve služebním poměru u PČR?**

21 let

**5. Jak dlouho jste členem týmu KI?**

4 roky

**6. Co pro vás bylo motivací pro vstup do týmu KI?**

*To byla soukromá motivace, mám nemocné dítě a k tomu, abychom v rámci jednoho občanského sdružení dostali grant tak musel někdo z nás mít krizovou intervenci, takže jsem se domluvila s naší garantkou a u ní jsem kurz absolvovala a pak, když odešel jeden člen týmu, tak se na mě obrátila a já jsem do toho týmu naskočila.*

**7. Co obnáší vstup do týmu?**

*Tak samozřejmě nějaký osobnostní pohovor, kde psychologka natypuje, jestli ten člověk je vůbec vhodný, když se na to cítí samozřejmě, proškolení v KI, osobnostní pohovor.*

**8. Jaké ve vašem případě byly podmínky přijetí, asi ty samé?**

*Ano, jsou stejné jako pro každého člena týmu*

**9. Jaké kompetence by měl podle vás mít policista, který se zajímá o spolupráci v týmu krizové intervence nebo ten, který již s týmem spolupracuje?**

*Tam je důležitá empatie, nebýt lhostejný k ostatním lidem, ono ta práce, když ji člověk neustále dělá dlouho a dlouho, tak má tendenci tu empatii hodit dozadu, ale ona je opravdu nejdůležitější*

**10. Domníváte se, že jste dostatečným způsobem vybavena odbornými znalostmi z problematiky krizových situací, viktimologie a samotných metod krizové intervence?**

*Dostatečně to je, ale viděla bych to, že možnosti mám daleko větší, takže vždy uvítám, když je mi nabídnuto nějaké proškolení nebo možnost studia.*

**11. V čem spatřujete případné rezervy a proč?**

*Zatím jakoby ta KI ještě není úplně tak, jak bych si představovala zavedená do těch policejních složek a nedostanu se kolikrát k místu, kde bych si představovala, že jako krizový intervent bych mohla působit, moje rezervy, jako každý člověk, ne každý den je člověk v kondici, takže opravdu pracovat na tom, aby člověk, když už jde do té intervence, aby byl v pořádku, aby byl vyrovnaný.*

**Takže nějaká odolnost?**

*Ano, taková ta psychologie.*

**12. Máte vzdělání v oblasti sociální pedagogiky?**

*Sociální ne, ale speciální ano.*

**13. Vnímáte KI jako takovou životní pomoc jedincům, kteří se ocitají v náročné životní situaci?**

*Ano, já to tak beru, že je to vlastně moje, nebo že mám možnost někomu podat tu pomocnou ruku a já ji ráda podám.*

**14. Cítíte se být při realizaci KI i takovým vychovatelem?**

*Takovým jako průvodcem bych to tak nazvala.*

**15. Ale máte takovou tendenci nasměrovat oběť k prvním krokům, které vedou.....**

*To je i podstatou té KI, že podáme první pomocnou ruku a nasměrujeme dál.*

**16. Provádíte např. na ZŠ přednášky týkající se krizových situací a možností jak tyto situace zvládat?**

*Myslím si, že takový požadavek nebyl, takže ne.*

**17. V jakých případech a jakým způsobem bývá vyžádána vaše pomoc na místě události (kde dojde k trestnému činu nebo mimořádné události)?**

*Je to buď na zvážení policistů zasahujících na místě, nebo operačního důstojníka, většinou to řeší operační důstojníci a vyžádává se to telefonicky, takže já jsem v dosahu, na telefonu.*

**18. V jakých případech těch událostí?**

*Většinou, co teda se mi stává, tak jsou to vyrozumění o úmrtí člena rodina, já vím, že to vyrozumívají i policisté, ale pokud je tam nějaká okolnost taková závažnější, že v rodině jsou děti nebo nemocný člověk, tak si vyžádají přítomnost krizového intervenanta, a pak jsou to takové případy ublížení na zdraví, znásilnění, kde je hodně zasáhnuto do té osobní integrity té oběti.*

**19. V čem spočívá prvotní pomoc krizového intervenanta na místě a jak probíhá?**

*Je to opravdu případ od případu, ale většinou já už si nasbírám informace o tom případu, kam jedu, co se po mě chce, a já i jako policejní vyšetřovatel už mám nějaké zkušenosti, takže vlastně jakoby i do té práce intervenanta vnesu i toho policejního vyšetřovatele, abych nezavazela kolegovi na místě, provádějícímu vyšetřování, a nakontaktuji se na oběť, nebo na pozůstalého, a první taková ta empatie, taková ta účast, samozřejmě u těch pozůstalých je to sdělení té informace a pak už opravdu jenom ta lidská účast.*

**Takže v tomto spočívá jakoby ta prvotní pomoc?**

*Ano, v tom spočívá ta první pomoc, oběť většinou jsem schopna provést začátkem toho trestního řízení, kde jsou prostě ty výsledky, rekonstrukce, tak tam jsem schopná, já jí zmírním takový ten tlak, který je vyvíjen byl třeba neúmyslně od těch policistů.*

**Takže ta Viktimizace?**

*Ano, já tam takto působím.*

**20. V čem vidíte specifikum té pomoci?**

*Já v tom vlastně vidím právě tu výhodu, že to poskytují policisté, kteří mají opravdu přehled o tom trestním řízení, laický psycholog by s tím měl problém, protože neví, jak fungují složky policejní a jak to tam navazuje a co je potřeba a co není, byť je to k nějakému delšímu působení na tu oběť, ale pak jsou důležité získané další informace pro to další trestní řízení a pak je ta oběť nebo je to ku prospěchu té oběti, že má přehled, co jí čeká.*

**21. Jakou z vašeho subjektivního pohledu nejnáročnější krizovou intervencí jste dosud realizovala dosud?**

*Každá ta intervence je hrozně náročná, říct rodičům, že se jim nevrátí dítě, je hrozné, a teď jsem měla pohlavní zneužívání a tam to bylo taky, 12-tiletá holčička, takže tam jakoby vůbec ta komunikace s tou holčičkou a s tou matkou, to bylo pro mne hodně takové citlivé.*

**Takže můžu to chápat, tak jako že KI v souvislosti s nějakou mimořádnou událostí týkající se dopadu na dítě nebo na toho mladého člověka?**

*Ano, já tím, že sama jsem matka, tak člověk si do toho promítá ty svoje děti, v tomhle to bylo pro mě složité.*

**22. Takže dá se říct, že v tom tkvěla i náročnost toho případu, jak se ptám v té další otázce?**

*Ano*

**23. Jakého charakteru jsou události, ke kterým vyjíždíte vy osobně nejčastěji?**

*Jak jsem již říkala, nejčastěji vyrozumívám o smrti blízkého příbuzného ty pozůstalé, to je bych řekla 70% případů.*

**24. Kolik obvykle vyjíždí krizových interventů na místo mimořádné události?**

*Vyjíždím sama, ale pokud bych cítila, že bych to tam nezvládla, zatím se to nestalo, tak jistě bych se domohla nějaké pomoci i dalších krizových interventů, kteří jsou na telefonu, v tomhle nevidím problém, i mně, kdyby zavola někdo, že nezvládá sám, tak já bych prostě nastoupila i kdybych neměla dosah.*

**25. Mohla byste mi popsat dosavadní zkušenosti, co se týká reakcí obětí na vaši přítomnost a vaši nabídku pomoci?**

*Jsou překvapení, že vůbec něco takového policie poskytuje, a když jim pak vysvětlím tu podstatu, tak té nabídky hrozně rádi využijí, nesetkala jsem se ještě s nějakou negativní reakcí, veskrze byly pozitivní, a většinou těm lidem na sebe dávám tel. kontakt, takže mám zpětnou vazbu o tom, jak to všechno dopadne a oni mi pak řeknou, že byli hodně rádi, že jsem jim udělala ten vstup.*

**26. Zpětná vazba je taky jedna z mých dalších otázek, takže zpětná vazba u vás je, když už o tom mluvíme?**

*Já nechávám jakoby tel. kontakt na sebe svůj osobní a stane se mi, že třeba po dvou měsících řeším ještě s obětí dořešuju věc, ale to už spíš jenom tak, že poradím, doladíme to, ona mi řekne ano, byla jsem na BKB, tam mi bylo pomoheno tak a tak.*

**27. Tím jsme zodpověděli další otázky, které se týkají reakcí, nejčastěji jste mi řekla, že se setkáváte s pozitivními reakcemi, ty bývají samozřejmě nejčastější. Je nějaká nejhorší vaše dosavadní zkušenost ve smyslu té negativní reakce?**

*Neměla jsem žádnou negativní reakci.*

**28. Zpětnou vazbu, o té jsme hovořili, máte tedy ještě, když bychom to chtěli doplnit k dispozici nějaké konkrétnější informace o dalším osudu obětí?**

*Máme kontakty na poskytovatele těch různých psychologických pomoci a podpor, což vlastně odkazujeme oběti na BKB a tam jsme v kontaktu s těmi pracovníky, takže i když se setkáváme na různých těch setkáních, tak je ta pracovníce mi schopná říci, ano tam už jsme třeba u soudu s tou obětí, takže tu zpětnou vazbu mám.*

**29. Lze alespoň v některých případech ověřit, zda byla pomoc pro oběť užitečná a měla smysl, to už jsme vlastně taky nakousli?**

Ano, a nejenom pro oběť, já bych řekla, že ta krizová intervence má smysl i pro policisty, my jim, těm řadovým policistům jakoby odnímáme to břímě sdělovat ty nepříjemné zprávy, takže v tom já vidím velkou, určitě, vím, že teď se svou prací sdělím tu nepříjemnou zprávu jinak, než kdybych začínala a rok sloužila.

**Takže já zůstanu u těch obětí, protože ta moje práce se týká obětí, takže podle vás ta práce nebo ta vaše pomoc pro tu oběť je užitečná?**

Podle mě ano.

**30. Vzpomenete si na nějaký konkrétní případ?**

Neřekla bych oběť, že mám teď v čerstvé paměti, kromě té zneužívané holčičky, ale tam je to opravdu na začátku, takže tam je ještě brzo o tom mluvit, ale vyzromění pozůstalé po zemřelém a tam se mi ozvaly i děti toho zemřelého, takže další příjemci té intervence, a poděkovali mi a řekli, že byli rádi, že mě poznali a že to trestní řízení, které se jich tam pak týkalo, protože tam byly různé důkazní prostředky a všechno, takže prošli snáze a že se mě vždycky na všechno mohli zeptat, takže já jsem byla v tel. kontaktu s nimi nestále.

**Takže pro ně bylo snazší s vaší pomocí tu situaci zvládnout?**

Ano.

**31. Zajímá vás osobně další osud oběti a způsob jejího vyrovnávání se s mimořádnou událostí, nebo je to z hlediska profesionálního přístupu nepřipustné?**

Určitě to není nepřipustné, ale řekla bych, že je to případ od případu, když vidím, že oběť nebo pozůstalý má smysluplnou rodinu, která se o něho postará, náležitě, tak nemám starost, ale jsou pak případy takové nějaké, když mám tu osobní starost, že se opravdu na to informuji, jak to pokračuje dál, ale nezasahuji do toho, to už není moje práce.

**32. Jak byste vyhodnotila dosavadní činnost týmu KI, má podle vás tato práce smysl a svůj přínos ve směru k obětem?**

Určitě, to bych řekla, že má velký význam, jak už jsem říkala, my jim dokážeme udělat toho průvodce začátkem trestního řízení a vysvětlit jim, co bude pokračovat, a většina obětí se nedostala s policií vůbec do kontaktu, neví, jak to funguje, tak pro ně už ta informace, že takto se to běžně dělá, je cenná, že nemají dojem, že jenom na ně se soustředí tady, a že by to mohla být snad nějaká šikana, ale když jim vysvětlíte, že opravdu každý to strpí výsledk, přítomnost při úkonech, tak oni to pak snáze přijmou tady to.

**33. V čem konkrétně shledáváte nejhlubší smysl vaší práce?**

Já mám k té naší společnosti nějaký morální dluh a ten si tímto způsobem kvůli sobě a tím to vracím té společnosti.

**34. Pokud máte možnost porovnat péči o oběť ze strany PČR „před“ a „po“ vytvoření týmu KI, můžete na základě vlastních zkušeností krátce popsat, zda existují nějaké zásadní rozdíly v kvalitě péče o oběť?**

Já bych řekla, že tam rozdíly jsou, tím, že my vlastně už víme, kam by mohla už ta oběť směřovat, kde by jí mohlo být pomozeno, tak je nasměrujeme, dřív si tyto možnosti musela oběť hledat sama, policie nedělala žádnou péči o tu oběť a teď už bere na zřetel práva té oběti, už to zohledňuje velmi.

**35. Probíhá nějakým způsobem vaše případná průběžná teoretická či praktická příprava na vaši další činnost v týmu KI (např. sebezdokonalování, sebezodělování, studium novinek v odborných publikacích, časopisech k dané problematice)?**

My máme pravidelná setkání, pravidelné IMZ-y, a tam máme samozřejmě, probíráme ty případy, na kterých jsme byli, bavíme se o té naší psychohygieně, a je nám poskytována zpětná vazba, to, že se setkáváme, interventi z celého kraje.

**Vy osobně používáte ke svému zdokonalování nějaké odborné publikace nebo časopisy, studujete průběžně, co se týká např. viktimologie?**

Na internetu, v knihovně, co objevím, co mě zaujme, to si přečtu.

**36. Existují nějaké možnosti, které by poskytl zaměstnavatel v tomto smyslu (např. další kurzy, semináře, školení, výcviky, přezkoušení)?**

Ano, to jsou přicházející nabídky na konference různé od zaměstnavatele, částečně si je hradíme, částečně zaměstnavatel, jsou možnosti.

**37. Krizová pomoc obětem bezesporu klade velmi vysoké nároky na psychickou stránku interventů. Jak vy osobně zvládáte veškeré aspekty nepochybně vždy vysoce traumatických událostí, ke kterým vyjíždíte?**

Hmm, někdy hůř, někdy líp, ale už mám za ty léta takové nějaké naučené svoje rituály, vím, že mi pomůže jít do přírody vyčistit hlavu a můžu zase fungovat, to jsou takové jednoduché věci.

**38. Došlo ve vašem případě v souvislosti s realizací KI někdy k situaci, která měla negativní dopad na váš soukromý život (hluboce zasáhla do vašich emocí)?**

Zatím, ne, nemám takovou zkušenost.

**39. Jakým způsobem se tedy vyrovnáváte se zátěží, které musíte v průběhu pomáhání čelit, co konkrétně vnímáte jako vaši oporu?**

Pro mě oporou, tak nad tím jsem nikdy nepřemýšlela, mě ta práce naplňuje, mě to baví, to je to, co mě vlastně pořád drží.

**Takže ta chuť pomoci tomu druhému, který je v nouzi?**

Ano.

**40. Existují v současné době u PČR možnosti péče o policisty, kteří jsou častěji než ostatní vystavováni silnému stresu a jiným vlivům s negativním dopadem nejen na psychiku (např. možnosti supervize, PIP, péče o duševní hygienu)?**

Máme samozřejmě i supervizní činnost s naší koordinátorkou, pokud bychom nechtěli k ní, tak je tam ještě jedna psychologka, takže ta možnost té supervize tam je, kdybychom cítili, tak my jsme domluveni, že kdyby to už na nás bylo moc, že máme říct, jsme jenom lidi.

*Takže nějaká, myslím běžná péče není, jenom v případech, když vy sami vyhodnotíte, že už ta situace je neúnosná?*

*Hmmm.*

**41. Je vám známo, zda jsou obdobné možnosti péče využívány krizovými interventy třeba u externích poskytovatelů?**

*Ne, alespoň já o tom nevím*

**42. V čem spatřujete největší úskalí v souvislosti se svým působením v týmu KI (např. reakce okolí, kolegů vedení atd.)?**

*Kolegové mě už roky znají, tak je to vůbec nepřekvapuje, oni to berou jako moji součást.*

**Nebo ze strany vedení, nemáte nějaké překážky, když máte nějaký dosah?**

*Ne.*

**Takže vedení je chápavé pro tuto činnost?**

*Tak.*

**43. Co byste do budoucna v rámci plnění vašich úkolů souvisejících s pomocí obětem přivítal/a za účelem pracovní spokojenosti a duševní pohody ze strany zaměstnavatele?**

*Kdybych měla k dispozici služební vozidlo, to bych přivítala*

**Takže týká se to té technické stránky?**

*Ano technické stránky.*

**A něco v souvislosti s tou duševní pohodou, dalo by se zlepšit?**

*Možná by mohla být ty naše setkání krizových interventů častější, tam si totiž neskutečně odpočinu, to probereme.*

**44. Co za stejným účelem očekáváte od svého okolí nebo ze strany nadřízeného, abyste byla spokojená po pracovní a duševní stránce?**

*Já si myslím, že tady mám podmínky pro to výborné, tady nejsou problémy.*

**45. Mým posledním blokem otázek je aktuální mimořádná událost, která se stala v Uherském Brodě, o které určitě nejen jako krizový intervent máte povědomí, jak to vnímáte tu tragickou událost?**

*Samozřejmě je to tragédie, ale nelíbí se mi hlavně práce novinářů, že na tomto hrozně cizopasí.*

**Takže problém médií?**

*Hmm., medializace, já nemám samozřejmě problém s tím, že je to zveřejňováno, ale že je to medializováno takto, ten způsob, jak je to podáno.*

**46. Jedná se patrně o tragédii, která nemá v historii země obdobu, o tom asi nebudeme pochybovat, přesto bych se ráda zeptala, zda jste se setkala za dobu svého působení v týmu s něčím tak krutým?**

*Já jsem se neseetkala, ale byla jsem na setkání krizových interventů a byli tam i krizoví interventi z Moravskoslezského kraje, kteří intervenovali ve Frenštátě pod Radhoštěm po výbuchu, takže tam jsem přišla do kontaktu tady s touto realitou, jak se poskytuje např. taková pomoc.*

**47. Můžete mi ve stručnosti popsat, jak by vypadala vaše činnost, pokud byste byli přivoláni na místo obdobné tragédie?**

*Takže já si myslím, že by nás tam muselo být přivoláno víc, rozdělili bychom si takové ty činnosti, kdo by šel přímo za pozůstalými a kdo by poskytoval intervenci takovým těm dalším osobám, které jsou tam, tam by to bylo o tom, že bychom zřejmě pracovali v týmu, a bylo by to na delší dobu, opravdu bychom museli být uvolnění, museli bychom mít prostory, a mít zajištěnou následnou péči už před tím.*

**Bylo by to asi dlouhodobého charakteru?**

*Ano, přesně tak, že by to nebyla asi jednorázová intervence, ale chtělo by to na tom pracovat delší dobu.*

**48. Pro ty policisty zasahující na tom samotném místě tragédie se rovněž bezesporu jedná o vysoce zátěžovou situaci, v čem spatřujete nejvyšší zátěž a jaké mají oni sami možnosti případné pomoci v těchto situacích?**

*Mají PIP vyhledat a oni už tam sami jsou traumatizováni tím, že vůbec přijeli na tento zákrok, že zpochybňují jejich činnost na místě, to musí být taky hrozné.*

**To je zase nepochybně ta otázka médií?**

*Přesně tak, takže tam já bych opravdu byla za to, aby jim ta péče byla poskytnutá.*

**49. V médiích je velmi často diskutována otázka, zda lze podobnému neštěstí vůbec předejít, jaký je váš názor?**

*Myslím si, že nelze, nemáme možnost sledovat všechny rozhodnutí lidí, to nejde.*

**Takže to byla moje poslední otázka a já vám velmi děkuji za rozhovor a hlavně za váš čas.**

*Není zač.*

## **Rozhovor s probandem P**

**Dobrý den, může mít na vás pár otázek?**

Prosím.

**1. Prozradíte mi váš věk?**

42

**2. Jaké je vaše vzdělání?**

Vysokoškolské

**3. Jakou máte hodnost?**

Plukovník

**4. Jak dlouho jste ve služebním poměru u PČR?**

25 let

**5. Jak dlouho jste členem týmu KI?**

KI, já tady tuhle oblast spojuju, v PIP týmu jsem od samotného vzniku, tzn. od roku 2001, a krizové intervence od vzniku v rámci krajského ředitelství.

**Takže 2011?**

Ano.

**6. Co pro vás bylo motivací pro vstup do týmu KI?**

Jednoznačně je to zájem pomáhat druhým, proto já vlastně nedělám až tak velký rozdíl mezi PI, která jde dovnitř a ki která jde ven, byť jsou to dvě různé oblasti, ale nosná myšlenka e stejná.

**7. Co obnáší vstup do týmu KI?**

V první řadě to byl projev vůle, projev vůle a zájem o samotné začlenění se a poskytování té pomoci, s tím, že samozřejmě prošel jsem i určitými vzdělávacími aktivitami v této oblasti.

**8. Jaké ve vašem případě byly podmínky přijetí?**

To jsme na to v podstatě odpověděli

**9. Jaké kompetence by měl podle vás mít policista, který se zajímá o spolupráci v týmu krizové intervence nebo ten, který již s týmem spolupracuje?**

V první řadě je to činnost, která nelze dělat pro nějaký profit, tzn. honorovaná činnost, je to o tom, že člověk musí mít vlastně aktivní zájem o druhé a zájem o to druhým reálně pomoci. V situacích, se kterými se v rámci výkonu služby i mimo ni setkává, někdy je to ve službě, někdy je to mimo ni, ale nicméně nosnou myšlenkou je ta pomoc těm druhým.

**Jakou vlastnost by měl ten člověk mít?**

Určitě empatie, empatie je asi nejdůležitější z toho.

**10. Domníváte se, že jste dostatečným způsobem vybaven odbornými znalostmi z problematiky krizových situací, viktimologie a samotných metod krizové intervence?**

Co se týká mého pohledu, asi by bylo vhodnější, aby toto hodnotil někdo jiný. V situacích, ve kterých jsem se nacházel, a ki i pi a můžu říct, že dnes jich už bylo desítky, kde jsem poskytoval pomoc, tak jsem se vždycky snažil udělat intervenci tak, aby to bylo ku prospěchu té postižené osobě a i vzhledem k tomu, že se na mě čas od času někteří z nich ještě obrazejí o radu a o pomoc, tak si myslí, že ta nosná myšlenka byla splněna.

**11. V čem teda spatřujete případné rezervy, jestli vás nějaké napadají konkrétní a proč?**

Možná větší podpora ze strany nadřízených, to je pro mě absolutně největší rezerva, protože není v té naší společnosti až tak úplně zakořeněno sdělování těch informací v těch slabých chvílích, svěřování se druhým, obecně náhled na psychologické i případně psychiatrické služby, je posunutá nějak jinam, než je v reálné demokratické společnosti běžné na západě od nás?

**12. Máte vzdělání v oblasti sociální pedagogiky?**

Mám vystudovanou andragogiku, mám vystudovanou pedagogiku, mám vystudovanou sociologii, takže určitě nějakou dobu jsem se v této oblasti pohyboval při studii.

**13. To znamená, vnímáte krizovou intervenci jako životní pomoc jedincům, kteří se ocitají v náročné životní situaci?**

Jestli životní, určitě významnou, často při událostech, které se stanou, člověk, jestliže v prvopočátcích je vhodně nasměrován, může to pozitivním způsobem ovlivnit jeho život a vyrovnávání se s traumatem, se kterým se potkal v tom životě.

**14. Cítíte se být při i realizaci KI takovým vychovatelem, který může obět' nasměrovat k prvním aktivním krokům vedoucím ke zvládnutí zátěžové situace?**

Nevím, jestli slovo vychovatel je úplně vhodné, v případě že naznám, že je potřeba udělat nějakou intervenci, snažím se sdělit určité možnosti v té situaci, některé krizové situace vyžadují, aby si to člověk prožil, některé vyžadují, aby o tom mluvil, některé, aby byl svěřen do odborné péče, každá situace je jiná, nedá se paušalizovat.

**15. Provádíte např. na základních nebo na středních školách nějaké přednášky týkající se krizových situací a možností jejich zvládní?**

Co si pamatuju, dělal jsem něco pro seniory ve škole myslím, že dvakrát, ale není to a priori smyslem činnosti krizového intervenanta tady.

**16. V jakých případech, teď bychom se dostali na místo, kde dojde k nějaké situaci, v jakých případech a jakým způsobem bývá vyžádána vaše pomoc na místě události (trestného činu nebo mimořádné události)?**

Velmi často je to od operačního střediska, které vlastně soustřeďuje informace, takže nejčastěji to bývá operační důstojník, který mě vyrozumívá, druhá vlastně nejčastější skupina je moje vlastní rozhodnutí podle aktuální situace, jsem vlastně důstojníkem ve výjezdu a v případě, že se udějí některé mimořádné události a sám naznám, že je to vhodná cesta k pomoci těm, kteří jsou na místě, tak k tomu přistoupím sám bez toho, abych si vyžadoval krizového intervenanta.

**A v jakých případech teda?**

Můžou to být sebevraždy, můžou to být dopravní nehody, můžou to být, v jednom případě to bylo třeba traumatizující zážitek brání rukojmí, v jednom případě úmrtí dítěte, těch případů je celá řada, ale záleží říkám situace od situace.

**17. V čem spočívá tato prvotní pomoc krizového intervenanta a jak probíhá, můžete mi stručně nastínit?**

Když vezmu třeba dopravní nehodu, bývá to např. vyrozumění, vyrozumění těch blízkých, tzn. po příchodu se představím hodností, jménem, příjmením, dotážu se, zda se jedná o konkrétní osobu, je-li to možné od operačního důstojníka před příjezdem nebo případně od místně příslušného oddělení se snažím k těm blízkým něco zjistit, jestli to třeba není člověk, který se léčí na nějaké zdravotní problémy, ať už se srdcem nebo podobně, řešil jsem už i událost, kdy byla paní v rizikovém těhotenství, takže i tohle pro mě byly taky relevantní informace a podle tohoto se pak odvíjí i ten rozhovor. Samozřejmě nosnou věcí je sdělit tu událost a v případě nějaké reakce, a reakce bývají různé, od škály, přes to, že lidé nevěří, přes to, že pláčí, setkal jsem se i s reakcí, kdy se paní smála po úmrtí druhá, který zahynul při dopravní nehodě, takže samozřejmě ta samotná intervence je pokaždé trochu jiná.

**18. V čem byste viděl specifikum tady této pomoci?**

Jednak v tom, že ti lidé jsou nasměrováni v případě, že je ta událost bude nějakým způsobem traumatizovat, na nějakou další možnost, další odbornou pomoc, spousta lidí by se uzavřela do sebe a věc, která by se odbornou pomocí dala odstranit, by je zírala a mohla by vést případně k nějakým nežádoucím dalším událostem, takže minimálně v tomhle je ta myšlenka a ta intervence alespoň z mého pohledu důležitá a významná.

**19. Jakou z vašeho subjektivního pohledu nejnáročnější krizovou situaci jste dosud realizoval?**

Je to těžké říci, byl jsem u tříměsíčního kojence, kterého matka zalehla, možná, byl jsem na sebevraždě kolegy, který měl manželku, která zahynula a syna, který měl rakovinu, kdy ten policista nakonec spáchal sebevraždu a dělala se intervence pro kolegy, možná, to je někdy v roce 2009, když jsem ještě sloužil v Brně, náš kolega kácel v lese s manželkou strom, strom se zlomil, spadl na manželku a tuto zabil, takže tam jsem potom dělal intervenci několik dnů, bylo to poměrně náročné, jsme spolu v kontaktu a co vnímám pozitivně, tak, že v té situaci, v které byl na začátku, kdy se obviňoval, nebyl schopný se vlastně podívat ani na své děti, tak po několikadenní intervenci ta jeho rodina se semkla a dnes už má novou partnerku a žijí poměrně harmonický život, a co jsem velmi kvitoval, on dokonce i dostudoval v tom krizovém, exponovaném období vysokou školu, protože se na mě obracel vlastně průběžně ať on nebo i jeho děti i jeho bratr tenkrát, takže to bylo nejsložitější, ale na druhou stranu z toho mám tu největší radost. Že ten kolega neskončil tenkrát, velmi pozitivní roli sehrála i inspekce, která dala na moje doporučení, že ho nevyslýchali v ten okamžik, ten kolega byl schopný odkývnout cokoli, přiznat cokoli, byť by to třeba nebyla pravda, nebo byť by to bylo jiné, povedlo se dendrologickým zkoumáním, že ten strom byl vlastně napadený, což on nemohl vědět, takže nakonec kolega slouží dál, a prostě byť je to nepřijemná událost a hodně traumatizující, tak nakonec plnohodnotně funguje v rodině, děti měly poměrně dobré známky, píšeme si průběžně, jak se daří. Takže tohle bylo asi to nejsložitější.

**20. V čem tkvěla náročnost případu a proč? Protože to byl známý?**

Ne, toho já jsem neznal. Vyžádal si mě na tenkrát vedoucí územního odboru z toho regionu. Náročné to bylo jednak tím, že tam bylo více osob, nebyl to jen samotný policista, ale byli to syn a dcera, babička, bratr a jeho manželka převážná většina té intervence se ale odehrávala v té rodině, kde byl znovu říkám on, syn, dcera a babička, byli ve společné domácnosti a byla to vlastně několikadenní intervence...

....A více osobám...

A více osob, s tím, že tenkrát jsem si vlastně vyžádal součinnost, nebývá to časté, ale vyžádal jsem si součinnost dalšího intervenanta, který mi vlastně pomáhal.

**21. Jakého charakteru jsou události, ke kterým vyjíždíte vy osobně nejčastěji?**

Zpravidla jsou to násilné věci od sebevražd, nejčastěji asi sebevraždy, dopravní nehody, to bude asi nejčastější nebo následně úmrtí při dopravních nehodách.

**22. Kolik krizových interventů vyjíždí obvykle na místo mimořádné události?**

Jeden až dva.

**23. Co se týká reakcí obětí, mohl byste popsat vaše dosavadní zkušenosti s reakcemi obětí na vaši přítomnost a nabídku pomoci?**

Reakce na nabídku, nestalo se mi, že by někdo odmítl, to se mi nestalo za celou dobu, jsou ochotni tam vlastně naslouchat, jsou ochotni dát souhlas, případně, že se to týká události, která je pro BKB, dát i svoje kontaktní údaje pro bkb, nebo alespoň si vzít materiály na BKB a oslovit ho samostatně, nesetkal jsem se s nějakou negativní reakcí nebo odezvou, alespoň podle nějaké té zpětné vazby, a podle toho zpětného ozývání se, spíš to kvitovali pozitivně a brali to, vysvětluju to tak, že je to i jakoby určitá forma, služba



není asi to nevhodnější slovo, vstřícnost policie ke spoluobčanům, že se podivují, že vůbec něco takového policie poskytuje, takže se jim to, jako jsou překvapení, ale kvitují to ve velmi dobrém, že alespoň v této situaci i ta policie je ochotná jim pomoci, sdílet s nimi to trápení a v případě, že budou na tom nějak problematicky, tak jim i poskytnout kontakt na někoho, kdo jim pomůže dál.

**To znamená, že jsme zodpověděli i několik dalších otázek, reakce bývají tedy většinou pozitivní.**

**24. Co se týká těch negativních zkušeností, je nějaká zkušenost, kterou byste popsal jako nejhorší v souvislosti s negativní reakcí?**

Já si neuvědomuju, že by mě někdo vyloženě odmítal, spíš asi ty reakce těch, komu to sděluji, někdo páče, někdo tomu nevěří, opakuju pořád dokola jednu a tu samou věc, někdy je vlastně složitě při dlouhém mlčení nevyplňovat nějakými nevhodnými slovy ten prostor, někdy je i složitě volit, protože u intervence musí člověk volit a zvažovat každé slovo, jedno nevhodné slovo zhatí celou vlastně intervenci. Jednou se mi podařilo, to je někdy v roce 1996 asi, to bylo ještě před tím, než samotná intervence jako taková probíhala, když jsem se vlastně snažil pomoci kolegovi a zazvonil mi telefon, taktická chyba, absolutní špatná věc, už od té doby si na toto velmi dávám pozor.

**Takže reakce negativní spíše v souvislosti s reakcí na tu samotnou událost nikoliv na krizového intervenanta?**

Nesetkal jsem se s tím, že by vyloženě někdo, naopak mají snahu mě pozvat domů, nabídnout i nějakou pohostinnost, probrat se mnou i věci, které by běžně asi cizím lidem nesdělovali.

**25. Už jste tu nakoušli tu zpětnou vazbu, existuje v některých případech tedy?**

Ano, byl jsem na události, kdy jediný syn spáchal sebevraždu, rodiče ho našli oběšeného, matka mi čas od času napíše a toto ne zrovna snáší, ale čas od času mi napíše, měl jsem i nějaké odezvy rodičů kolegy, kterému jsme pomáhali, nebo kterému jsem pomohl. Čas od času se někdo ozve, ale upřímně řečeno nečekám to a ani to nevyhledávám. Spíš, jestliže mám tu možnost, tak spíš z toho úhlu pohledu, jak to na ty lidi působilo a co udělat příště jinak a líp, na to, aby byl člověk ještě užitečnější pro ně.

**26. To je jedna z mých dalších otázek, zda lze alespoň v některých případech ověřit, zda byla pomoc pro oběť užitečná a měla smysl?**

Tam, kde dávám kontakt a tam, kde ti lidé cítí potřebu, tak se ozvou, není to tak, že bych je já kontaktoval a ptal se, jak se jim daří a podobně, abych případně v nich nevyvolával nějaká další traumata, spousta lidí chce na nějakou událost zapomenout, ale tam, kde jsem měl možnost se setkat nebo případně zprostředkovanou informací, že se někteří lidé svěřovali o tom, že jsem u nich byl a poskytoval nějakou intervenci, tak bývá to jak od těch lidí, tak i zprostředkovaně.

**27. Vzpomenete si na nějaký konkrétní případ?**

Vzpomenu si na příklad, kdy jsem vyrozumíval otce s matkou, pachatel ubodal jejich dceru, a vyrozumíval jsem je doma, je to lokalita až na hranicku, s tím, zprostředkovaně jsem potom od někoho jiného zjistil, že to velmi kvitovali, že oceňovali, že policie přišla, sice byla to traumatická událost, ale že neřešili jsme pouze tu traumatickou událost, ale i ty praktické věci, což se často stává, konkrétně tam byla péče o děti, potom, co jsem doporučoval na místě, tak se zrealizovalo, sestra té ubodané paní si osvojila ty nezletilé děti a intenzivně jim pomáhá babička s dědečkem, sice se z toho vzpomínají dodnes, protože je to samozřejmě dcera, ale ti to kvitovali velmi pozitivně, tedy tuto věc.

**28. Už jste taky nakoušl, mluvil jste o tom, zda se zajímáte o další osud obětí?**

Tam, kde je to možné a kde to je vhodné, tak abych případně nenarušil nebo nepřipomínal něco traumatického, tak s tím problém nemám, možná, když podám telefon, tak tam najdeme i některé konverzace s oběťmi, není to problém, myslím si, že minimálně tři tam budou.

**29. Jak byste vyhodnotil dosavadní činnost týmu KI, má podle vás tato práce smysl a svůj přínos ve směru k obětem?**

Jednoznačně, jednoznačně má smysl, trochu mě mrzí z mého pohledu přístup nadřízených, já respektuju to, že primárně je důležitá služba, ale je to činnost, která smysl má a směřuje k poskytování pomoci a je to jedna z částí našeho motta „pomáhat a chránit“, takže ono je to de facto obojí.

**30. Můžete vypíchnout, co vás napadá ohledně nejhlubšího smyslu, v čem vidíte ten nejhlubší smysl vaší práce?**

Už jsem to říkal několikrát, ta pomoc těm druhým, právě těm zranitelných, případně zraněným, ať už fyzicky nebo duševně, duševní zranění, to uzdravení se trvá daleko déle, takže můžeme-li na té rekonvalescenci nějakým vhodným způsobem podílet, udělejme to.

**31. Pokud máte možnost porovnat péči o oběť ze strany PČR, což vy bezpochyby máte, „před“ a „po“ vytvoření týmu KI, můžete na základě vlastních zkušeností krátce popsat, zda existují nějaké zásadní rozdíly v kvalitě péče o oběť?**

Těžko můžu posoudit, přišel jsem vlastně z jiného regionu, tohle je nově vzniklý kraj, těžko můžu odhadnout, z velké části je to o tom, že obsáhne asi zřejmě větší počet těch postižených, že vlastně tou osvětou se dostává do povědomí nejenom operačních důstojníků, ale i těch vedoucích pracovníků, že takový tým vůbec existuje, takže možná, že před vznikem týmu ta činnost nebyla taková a před vznikem týmu ta osvěta třeba nebyla taková, jako je teď, takže tohle bude asi ten nejzásadnější rozdíl, že bude větší činnost a víc lidí o týmu ví, a víc lidí je ochotno si vyžádat na místo intervenanta v událostech, které to vyžadují, takže to bude podle mne asi ten největší rozdíl.

**A ta péče samotná o tu oběť?**

Jestliže o ní by policisté nevěděli, tak ani žádnou intervenci by nenabízeli, tím pádem je to spojená nádoba, péče samotná, ten člověk vlastně, ten intervenant, který přijde na místo, poskytne takovéto prvotní pomazání a nasměrování případně na odbornou pomoc, byť to nebývá, většina intervencí je jeden kontakt, nebývá to tak, zpravidla, že by těch kontaktů bylo víc, záleží na situaci, záleží na okolnostech.

**32. Teď bych se zeptala na průběžné další vzdělávání krizových intervenantů. Jakým způsobem probíhá vaše případná průběžná teoretická či praktická příprava na vaši další činnost v týmu KI (např. sebezdokonalování, sebezvzdělávání, studium novinek v odborných publikacích, časopisech k dané problematice)?**

Co se týká vzdělávání, vedoucí týmu organizuje v podstatě výjezdni zasedání, kde vlastně se na kazuistikách, u kterých byli účastní jednotliví intervenenti, předávají vlastně zkušenosti i dalším kolegům, takže to je jedna věc, bývají účastníci seznamováni i s prezentací BKB, s různými poradnami, s různými charitami, myslím si, že je to velmi dobrá praxe a obohacuje to všechny.

**33. Existují možnosti poskytované zaměstnavatelem v tomto smyslu (např. další kurzy, semináře, školení, výcviky, přezkoušení)?**

Tohle zastřešuje vedoucí týmu, takže svým způsobem vedoucí týmu je ta, která organizuje to samotné dozdělování, minimálně alespoň jednou za rok, že se setkáváme a na těch kazuistikách si rozebíráme konkrétní okolnosti, říkáme si, co jsme vnímali pozitivně, co jsme vnímali negativně a do určité míry je to i taková pomoc nebo to sdílení i pro nás samotné.

**34. Co se týká péče o psychickou rovnováhu, krizová pomoc obětem bezesporu klade velmi vysoké nároky na psychickou stránku interventů. Jak vy osobně zvládáte veškeré aspekty nepochybně vždy vysoce traumatických událostí, ke kterým vyjíždíte?**

Samozřejmě není to příjemná záležitost, i podle toho, jak reagují blízcí, i podle toho, u čeho člověk se naskytne, poměrně často a zpravidla po skoro každé intervenci komunikuju s paní vedoucí, kdy si sdílíme informace, postřehy, názory, je to vlastně i taková moje zpětná vazba, jestli jsem postupoval úplně optimálně, i když na to není žádná univerzální šablona, ale myslím si, že minimálně i ta komunikace je tou vhodnou cestou a způsobem, jak se očisťovat od těch traumat.

**35. Došlo ve vašem případě v souvislosti s realizací KI někdy k situaci, která měla negativní dopad na váš soukromý život (hluboce zasáhla do vašich emocí)?**

Já mám velmi tolerantní partnerku, takže po této stránce ne, jako, když to vezmu, tak je zvyklá na to, že jsem poměrně často a dlouho pryč, takže o tom, že jsem na intervenci, jí neříkám, to není věc, kterou by se měl člověk chválit, a kterou by měl sdílet dalším, tam si myslím, že je důležité, já jí řeknu, že jedu do práce a dál to prostě nerozebírám.

**36. Co je pro vás největší oporou při vyrovnávání se se zátěží, co vnímáte jako vaši oporu?**

Právě naplnění toho motta, toho smyslu, to je pro mě nejdůležitější, nejvýznamnější, ta samotná práce, ta pomoc a ta reakce těch lidí, kdy sice na jednu stranu vnímají, že se stala nějaká negativní událost, ale že ti lidé jsou schopni i snad doufám s naší pomocí nějak fungovat a posouvat se v tom dobrém slova smyslu.

**37. Existují v současné době u PČR možnosti péče o policisty, kteří jsou častěji než ostatní vystavováni silnému stresu a jiným vlivům s negativním dopadem nejen na psychiku (např. možnosti supervize, PIP, péče o duševní hygienu)?**

Že by byla nějak systémově nastavena, nevím o tom, nicméně vím, že, říkám znovu, že koordinátorka týmu se tomu poměrně intenzivně věnuje a s intervencí komunikuje, takže rozebírají ty kazuistiky a probírají případně nějaké potřeby, postřehy, takže možná, že asi v tom bych to shrnul.

**A tým PIP v tomto směru taky funguje?**

Pro mě je to spojená nádoba, protože já jsem zařazen v obou týmech, ono je to z velké části propojeno, byť jedna směřuje dovnitř a druhá ven, tak ta nosná myšlenka je stejná.

**38. Je vám známo, zda jsou obdobné možnosti péče využívány krizovými intervencemi u externích poskytovatelů?**

Mám celkem dobrou zkušenost z jihomoravského krajského ředitelství, kde vlastně v týmech intervenčních byli i duchovní, sám teda nejsem věřící, sám jsem na tom měl dřív odlišný názor, nicméně potom, co jsem v rámci té intervence s těmi duchovními spolupracoval, tak už nejsem tak vyloženě striktní, zatím, co dřív bych se s duchovním ne bavil, tak dnes bych s tím neměl vůbec žádný problém.

**39. V čem spatřujete největší úskalí v souvislosti se svým působením v týmu KI (např. reakce okolí, kolegů vedení atd.), jmenoval jste ty nadřazené?**

To je podle mne asi ta nejdůležitější složka, za samotný Prostějov, lidi potřebují vědět, že ta práce smysl má, má význam, nejde o nějaké oceňování, byť ti kolegové, kteří intervenci tady v tomto regionu dělají, tak spolu komunikují poměrně intenzivně, mají vyčleněné tuším, že i v rámci Olomouckého kraje služební dopravní prostředek, že můžou kdykoliv si ho vzít a jet na místo události s tím, že to je taková jako vstřícnost, co se týká dalšího posunu, to materiálně technické zabezpečení a podpora ze strany vedení, ten zbytek už je na erudovanost, nasazení a zájmu těch lidí.

**40. Co byste do budoucna v rámci plnění vašich úkolů souvisejících s pomocí obětem přivítal/a za účelem pracovní spokojenosti a duševní pohody ze strany zaměstnavatele?**

To se prolíná.

**41. Co za stejným účelem očekáváte od svého okolí nebo ze strany nadřazeného?**

Já vzhledem k tomu, že se vlastně s intervencemi nesvědím, tak, oni vědí, že jsem krizovým interventem, dovedou i dovést, jestliže jsou to nějaké události, které jsou mimořádné, že tam působím, tak snad možná podporu, snad možná důvěru minimálně v tom, že když se něco stane, že se mohou obrátit a obracet se, takže důvěru a podporu toho okolí.

**42. Já bych se teď přesunula k MU, která se stala v Uherském Brodě, pravděpodobně máte nejen i jako krizový intervent povědomí o tragických událostech v Uherském Brodě, jak toto vnímáte?**

Traumatická událost, velmi náročná na zásah i z pohledu policie, velmi náročná na následné řešení, šetření, na následné potom pomoci těm lidem, tady ti, kteří byli vlastně účastní a přežili, tak to už je na odbornou pomoc podle mě, to už není ani na tu prvotní krizovou intervenci a co se týká těch rodin, vzhledem k tomu, že to byla událost, která byla poměrně mediálně hodně rozebíraná, což nemyslím si, že je úplně šťastné, tak tam bude určitě potřeba potom minimálně aspoň prohodit i s rodinami těch pozůstalých, těch, kteří tam zahynuli, jestli se nepletu těch osm lidí, velmi složitá záležitost a není to záležitost intervence na dny, spíše na týdny až na měsíce.

**43. Jedná se patrně o tragédii, která nemá v historii země obdobu, přesto bych se ráda zeptala, zda jste se setkal/a za dobu svého působení v týmu s něčím tak krutým?**

*Na jednu stranu musím říci, že bohu díky, a nemůžu říci, že bych se setkal s něčím takovým v tomto duchu, setkal jsem se s událostí, třeba nehoda, kde bylo šest mrtvých, ale je to nesrovnatelné, dopravní nehoda byt' s pomalu stejným počtem obětí a tahle MU, je to nesrovnatelné a naštěstí jsem se za dobu služby s tímto nesetkal.*

**...To se týká v podstatě vícenásobného úmrtí úmyslného versus nešťastná náhoda?**

*To se nedá srovnávat, takže naštěstí jsem se s tímto nesetkal.*

**44. Můžete mi ve stručnosti popsat, jak by vypadala vaše činnost na místě tragédie?**

*Jako intervenční a ke komu bych poskytoval intervenci, to je otázka, komu?*

**Jak by se organizovala pomoc vůči těm lidem na tom místě, vůči obětem?**

*Už jsem to částečně naznačil, jedna věc je, jestli se nepletu, byla zraněná servírka, takže tam bych navrhoval přímo odbornou pomoc, ať už nějakou nejenom psychologa, ale i možná psychiatra, protože ty traumata se budou vracet. A co se týká těch pozůstalých, tak tam vlastně nabídka BKB, komunikaci s rodinami, informaci o tom, co se děje, co se událo, protože lidé budou mít informace jednostranně, od médií, které často bývají zkreslené, takže reálně poskytnout informaci, co se stalo, jak se stalo, mnohdy pomůže i to, že člověk sdělí informaci, že ten člověk netrpěl, to je poměrně dost významná věc, ale samozřejmě ty intervence se nedají dopředu naplánovat, intervence nemají nějakou šablonu nebo nějaký pevně stanovený řád, je tam samozřejmě dané, že se člověk představí, že informuje, co se stalo, co se událo, má to nějakou aspoň hrubou kostru, nicméně, každý reaguje jinak....*

**...A je to asi samozřejmé i na tom případě samotném, jak už jsme říkali.**

**45. Už jsme tu zmiňovali i to že pro policisty zasahující na místě, v čem spatřujete nejvyšší zátěž a jaké mají oni sami možnosti případné pomoci?**

*Největší zátěž, jednak přímé ohrožení života, protože ti kteří zasahovali ještě nevěděli, zda zasahují proti aktivnímu střelci a pachateli, nebo případně už jsou na místě, kde došlo vlastně k několikanásobné vraždě, to oni neví, to zjistí až v momentě, kdy se dostanou do místnosti- první poměrně výrazný stresující okamžik, druhý potom -poměrně velké množství mrtvých, další je samozřejmě enormní tlak ze všech stran, nejenom ze strany policejní tzn. od nadřízených, ale zejména ze strany médií, které vlastně lační po informacích, samozřejmě byla tam krev, což je pro naše média úplně to nejtvanější, co se mohlo stát, média se na tom živila dlouhé týdny a myslím si, že výrazným způsobem poškozovaly a znevažovaly ten zákrok těch policistů, radili od televize v pantoflích byla spousta, ale ono to zdaleka není tak jednoduché, už i kdyby věděli, že už tam nikdo na živu není, u této události zasahovat, natož jestliže věděl i, že je tam potenciálně aktivní střelec. Svou roli podle mě a poměrně výrazně negativní sehnal i starosta, který z mého pohledu zcela nevhodně, nevhodně zasahoval do zásahu, poskytoval nevhodné informace a podle mě ohrožoval zdraví a život policistů, kteří byli na místě, jenom v touze se zviditelnit, možná se blíží senátní nebo i jiné volby, krajské, takže možná, že se chtěl zviditelnit, nicméně sám jsem to vnímal velmi negativně, my nemáme žádnou povinnost informovat starostu o takovéto události on se nevybíravě domáhal informace, alespoň tak, jak já mám informaci, takže to jsem vnímal velmi negativně. Ten současný model, který policie má, že se umí víc postarat v úvozovkách o lumpy, tzn. máme několik úrovní kontrolních mechanismů, jak policistům dokázat, že něco udělali špatně než mechanismy, jak těm lidem pomoc, to je ta nevyváženost, která je, my jsme sice represivní složka, ale jsme také zaměstnavatelé a měli bychom nějakým způsobem na své lidi nahlížet a i brát v potaz jejich potřeby a samozřejmě jejich situaci a tohle bylo výrazně stresující prostředí i záležitost té události.*

**46. V médiích je velmi často diskutována otázka, zda lze podobnému neštěstí předejít, jaký je váš názor? To je moje poslední otázka.**

*Předejít, těžko můžeme mluvit o nějakém předcházení, ono, můžeme začít předcházením už v legislativě, ale nějaký absolutní, generální nějaká informace, jak to udělat, zlepšit a vyhnout se není a nikdy nebude, je to o lidech, lidé jsou určitou individualitou, a samozřejmě je to možná o vnímavosti okolí, ale zase z pohledu policejního je mezi námi celá řada podivínů, ale pakliže není jejich podivínství natolik ohrožující, my nemáme legislativní možnost někomu nařídit nějakou ústavní léčbu a podobně, takže asi se tomu nevyhneme a to co vnímám, tak ta agresivita a netolerance ve společnosti narůstá, takže mám trochu obavu, že, nebo doufám, že ne takto intenzivních událostí, ale ta agresivita přináší i to, že lidé jsou čím dál méně tolerantní a čím dál více sahají k násilí.*

**Já Vám mockrát děkuji za rozhovor a za váš čas.**

*Rádo se stalo.*

## Rozhovor s probandem Adam

*Ahoj, můžu se tě zeptat na pár otázek?*

Ano

**1. Kolik je ti let?**

39

**2. Jaké máš vzdělání?**

Středoškolské s maturitou.

**3. Jakou máš hodnost?**

Takže mám hodnost nadporučíka.

**4. Jak dlouho jsi u služebního poměru u PČR?**

19 let

**5. Jak dlouho jsi členem týmu KI?**

Členem týmu 3 roky

**6. Co pro tebe bylo motivací pro vstup do týmu KI?**

*Pro mě motivací byla prostě zajímavost této práce, přicházet do styku se zajímavými lidmi, informacemi, protože už jsem podobnou činnost dělal, když jsem 10 let sloužil u dopravních nehod, takže i když v té době ještě ten tým neexistoval, tak jsme vyrozumívali pozůstalé, přicházeli jsme do styku s podobnou problematikou, takže asi proto.*

**7. Co obnáší vstup do týmu, jaké jsou podmínky pro vstup?**

*Vstup v mém případě bylo dvoudenní školení v Olomouci na Krajském ředitelství Olomouckého kraje, byl tam nějaký vstupní psychologický test, pohovor s vedoucí krajských psychologů.*

**A nějaké speciální školení nebo výcvik?**

*Já jsem potom ještě absolvoval týdenní školení v Praze na Zbraslavi a to se týkalo posttraumatické intervenční péče (PIPu) pro policisty a jejich zaměstnance. Bylo to vlastně něco obdobného jako u té KI – modelové situace, řešení určitých problémů...*

**Takže jakoby praktická příprava?**

Tak, tak.

**8. Jaké kompetence by podle tebe měl mít policista, který se zajímá o vstup do týmu KI, nebo ten který už spolupracuje s týmem? Tzn., jaké by měl mít charakterové vlastnosti?**

*Asi nejdůležitější vlastnost by měla být empatie, umět se vcítit do té situace, do těch lidí, aby ty informace předával citlivě, aby to prostě chápal, podle mě hlavně asi ta empatie.*

**A nějaké odborné vlastnosti?**

*Určitě, určitě je plus, když někteří z členů našeho týmu jsou vystudovaní psychologové, takže tam to je kvitováno s povděkem, já jsem pouze laik.*

**9. Domníváš se, že jsi dobře vybaven znalostmi odbornými z problematiky třeba krizových situací, viktimologie nebo co se týká metod, které používáte při KI?**

*Tak určitě kolegové z týmu, kteří jsou vystudovaní psychologové, tak tu teorii mají zvládnutou lépe, ale je to hodně o praxi, o praktických zkušenostech z praxe takže tam si myslím, že už těch případů už jsem zažil hodně a ohledně praktické stránky se domnívám, že jsem dostatečně připraven být každý jednotlivý případ je specifický a nelze se na to nějak strojově připravit na každou situaci.*

**10. Takže v čem spatřuješ rezervy ve tvém případě? Pokud teda nějaké jsou.**

*Tak pokud budu objektivní, tak jsme lidi, takže rezervy určitě jsou, že členové z týmu nedosahují těch teoretických stránek jako ti vystudovaní psychologové, ale to jenom ohledně teorie, ale v rámci praxe si předáváme zkušenosti na různých sezeních, školeních IMZ-ech (Instrukčně metodické zaměstnání), takže tam si myslím, že není problém, ohledně praktičnosti.*

**11. Co se týká vzdělání v oblasti sociální pedagogiky?**

*V mém případě toto nemám. Ani nějaké pedagogické minima nebo obdobné kurzy.*

**12. Vnímáš KI jako životní pomoc jedincům, kteří se ocitli v náročné životní situaci?**

*Určitě ano, protože jsem byl hodněkrát svědkem případů za dob, když jsem ještě sloužil na dopravních nehodách nebo na ulici, byl jsem svědkem při předávání informací kolegy, když teda ještě neexistoval ten tým KI, kteří je předávali docela necitlivě a byl to jako takovej nepřijemnej pocit vidět reakce těch lidí a hlavně ten postup toho předávání informací těm lidem, to bylo opravdu docela takové nelidské.*

**13. Takže dalo by se to popsat tak, že se cítíš být jakýmsi vychovatelem, který nasměruje oběť k prvním aktivním krokům vedoucím ke zvládnutí té zátěžové situace?**

Myslím si, že ano, protože jsme de facto jako první na tom místě, ohledně tady této činnosti, jako první přicházíme s těmi oběťmi do styku, takže můžeme určit nějaký směr ve vedení, nebo v přístupu nebo i k získávání si těch sympatií, a spolupráce oběť versus policie, zprostředkovávání kontaktů na případy, na vyšetřovatele. Hodně ti lidé se prostě obrací na nás jakoby na ty krizové interventy než by kontaktovali toho vyšetřovatele případu.

**14. Provádíte třeba i nějaké přednášky nebo školení co se týká krizových situací a možností zvládnání třeba na střední škole nebo jinde?**

Tak to my jako členové týmu, nevím o této praxi, pouze vím, že vedoucí toho krajského týmu, tak ta to samozřejmě provádí, že jezdí po školách, nebo když někdo zadá zakázku z městské policie, tak provede školení, rozebrání situace....

**15. V jakých případech vlastně bývá a jakým způsobem bývá vyžádávána vaše pomoc na místě, kde dojde k trestnému činu nebo mimořádné události?**

Takže ty případy jsou dány tím našim interním nařízením, rozkazem krajského ředitele což vlastně mají všichni krajští operační popsáno, jsou proškolení, na které případy nás mají volat, samozřejmě je to teda prostřednictvím vždy kraj oper. Střed, takže my jsme vlastně na tel., máme týden dosah, 24 hodin, denně, zavolají, vyjždíme na místo, kde je ta zakázka potřeba provést nebo udělat.

**16. Můžeš mi stručně popsat, v čem spočívá první pomoc krizového intervenanta na místě a jak probíhá?**

Tak spočívá jako první kontakt těch postižených nebo těch obětí s policií, takže nějaké říkám předávání prvotních informací, hodně těch případů se týká např. vyrozumívání pozůstalých o úmrtí nějakého člena rodiny, takže tam de facto mnohdy jedeme a jsme úplně první jako za policii v kontaktu s těmito lidmi, takže se snažíme tuto nepříjemnou událost trochu z lidského hlediska podat stravitelně, aby prostě ti lidé tu informaci důstojně obdrželi, takže asi takhle.

**17. V čem je specifická ta pomoc vlastně vaše, dostáváte se do styku s lidmi, dá se říci, kteří se setkali se smrtí nebo s nějakou tragickou událostí, vidíte v tom specifikum?**

Specifikum vidím v tom, že je to o tom předávání těch choulostivých informací a skutečností těm lidem, takže specifikum vidím v tom, že je to podle mě z tohoto hlediska uváděno jako takový docela nepříjemný traumatizující zážitek, jak pro tu oběť, nebo pro ty pozůstalé, tak pro toho policistu i intervenanta, je to docela zátěžová situace, kde vlastně se musí člověk připravit, neví, jaká bude ta reakce těch lidí, takže opravdu je to i kolikrát o improvizaci a o zkušenostech, jak se ti daní lidé v té situaci můžou nebo zachovají.

**18. Jakou z tvého subjektivního pohledu jsi realizoval nejnáročnější KI?**

Nejnáročnější KI, hodně intervencí to se teda týká, z mé vlastní praxe, tak je to vyrozumívání pozůstalých ohledně dopravních nehod, nejnepříjemnější je úmrtí nezletilého dítěte a při předávání těchto informací matce, rodiči anebo nejhorší je, když rodiče přežijí své děti, tak je to taky hodně nepříjemný, nejhorší to podle mého názoru je pro nás v případě úmrtí toho nezletilce.

**19. Takže v tom asi, předpokládám, tkvěla ta náročnost případu a proč, to znamená asi ti nezletilci?**

Určitě, tam je to nepříjemné, ty reakce jsou u těch lidí, samozřejmě člověk to chápe, ale je to náročné zvládnout, musíme mít v záloze lékaře, kdyby bylo potřeba, dát jim nějaký uklidňující prostředek.

**20. K jakým událostem ty osobně vyjždíš nejčastěji, co se týká charakteru?**

Tak nejčastěji jsou to dopravní nehody s tragickým následkem, tak potom hodně sebevraždy.

**Tzn. Dokonané nebo pokus?**

Vesměs dokonané, dokonané sebevraždy.

**To znamená opět vyrozumění pozůstalých?**

Vyrozumění, stává se, že i ztotožnění, identifikace i tuto službu poskytujeme, prostě stává se, že dostaneme zakázku, jedeme jako první na místo za tím pozůstalým, kdy se mu snažíme taktně popsat celou situaci, vesměs teda ti pozůstalí už tuší, že se opravdu se něco mohlo stát, ví, třeba ten jejich rodinný příslušník nechal u sebe nějaký dopis na rozloučenou nebo mají nějaké jiné indicie, vesměs teda požádáme o tu identifikaci a jedeme identifikovat to tělo, jestli se opravdu jedná o toho jejich rodinného příslušníka nebo ne.

**21. Ehhh, kolik vás jako krizových intervencí obvykle na místo vyjždí?**

Tak službu máme vždycky 1 na ten týden, ale je to teda na domluvě, já třeba jezdím s kolegou občas, když je to v týdně, a člověk nemá nějakou svoji činnost, tak vyjždíme spolu na ty intervence, venku je to určitě lepší, když tam člověk přijede, je tam pět deset lidí, tak opravdu si člověk rozdělí nějakou tu práci, že se baví s tím, s tím, doplňují se, že je podpoří.

**Že se jim můžete více věnovat?**

**22. Jak bys popsal své dosavadní zkušenosti, co se týká reakcí obětí na vaši přítomnou a na vaši nabídku pomoci?**

Z devadesáti procent jsou to pozitivní reakce obětí nebo těch postižených, stane se nám kolikrát, někdy se nám to s kolegou stalo, že ta reakce byla úplně nepředvídatelná, bylo to při vyrozumění úmrtí syna mamince a ta prostě reagovala, že nám nevěří, že si s ní děláme srandu, jak si to dovolujeme vůbec, popírala realitu, hysterický záchvat, kdyby tam nebyl přítomný její manžel, tak by asi došlo k napadení našich osob.

**23. Takže tím jsme odpověděli na další otázku, takže reakce jsou spíše pozitivního charakteru. A s jakými reakcemi se v tomto smyslu setkáváš nejčastěji, předpokládám, že jsou to ty pozitivní?**

Je tam určitě občas i zpětná vazba, není to jen o tom, že s tím člověkem komunikujeme jen v ten den události, ale ozývá se i v průběhu následujících dnů.

**24. K tomu se dostaneme i v mých následných otázkách, ještě jsem se chtěla zeptat, jaká byla nejhroší dosavadní zkušenost s nějakou negativní reakcí?**

*To už jsem tady vzpomněl před chvílí, vyrozumívali jsme maminku, že její syn se utopil někde v Brně, takže úplně někde jinde, takže nebyl tam jejího manžela, vyrozumívali jsme v kuchyni, měla u sebe nůž a začala s nožem mávat a blížila se k nám, nakonec to dopadlo dobře.*

**25. Teď se dostáváme k té zpětné vazbě, jak už jsme tu naznačili, takže nějaká zpětná vazba v některých případech existuje ze strany obětí, které jste poskytli pomoc, máš k dispozici v některých případech i informaci, jaký je další osud té oběti?**

*Tak určitě voláme častokrát, jak se ta rodina vypořádává s tou situací zesnulého, s tím úmrtím člena rodiny, zjišťujeme, jak si pomáhají v rámci rodiny, zda potřebují nějakou další psychologickou nebo jinou odbornou pomoc, takže zpravidla do těch 14 dnů po té tragické události voláme, dáváme na sebe kontakty, takže kdykoliv nám můžou zavolat s nějakým problémem, ať je to ohledně pohřbívání, právních služeb, psychologické pomoci, takže tam není problém a opravdu se stává, že lidé i sami volají ještě i měsíc po události, ještě se na něco chtějí zeptat...*

**Takže využívají vaší pomoci i zpětně?**

*Určitě.*

**26. Lze v některých případech ověřit, zda ta pomoc byla pro oběť užitečná a měla smysl?**

*Tak vypíchnu třeba jednu věc, že mi třeba ti pozůstalí volají, např. v souvislosti s dopravní nehodou, když došlo k úmrtí jejich člena rodiny, chtějí se s ním rozloučit ještě nějak jakoby soukromě, ještě když ta mrtvola leží ve fakultní nemocnici v Olomouci, jestli jim jsme schopni zprostředkovat nějaké to rozloučení mimo ještě před pohřbem na té patologii, my tam taky máme dobré kontakty s těmi soudními lékaři, takže taky jim to zprostředkujeme, domluvíme jim tu návštěvu toho těla, potom ti lidi zpětně volají, že teda děkují, hrozně jsou nám zavázáni, že jsme jim to umožnili, to je třeba jedna věc, která mě teď napadá konkrétně, opravdu jsou rádi za to rozloučení.*

**27. Tím jsme zodpověděli další otázku, tzn. demonstraci na konkrétním případě. Zajímá tebe osobně další osud oběti, nebo způsob, jakým se vyrovnává s mimořádnou událostí, nebo je to z profesionálního pohledu nepřipustná záležitost, se o tyto věci zajímat?**

*Určitě ty telefonické kontakty na ty oběti nebo pozůstalé máme, takže opravdu když je to nějaký případ záplekovaný, není to standardní případ, takže člověk opravdu volá i třeba po delší době, po těch 14-ti dnech i po měsíci, jestli je nějaký problém, jestli je vše v pořádku, takže ten zájem tam určitě je.*

**28. Takže jak bys vyhodnotil dosavadní činnost týmu KI, má podle tebe ta práce smysl a svůj přínos ve směru k obětem?**

*Myslím si, že má, už jenom z titulu, když to mohu srovnat, když ještě tým neexistoval, že jsem třeba jezdil po dopravních nehodách, jakým způsobem se vyrovnávali ti pozůstalí a jakým způsobem vyrozumíváme v dnešní době, je to určitě sto a jedno a stoprocentně to má nějaký smysl.*

**29. To jsi mi odpověděl i na jednu z mých dalších otázek týkající se srovnání péče o oběti ze strany policie před a po vytvoření týmu KI, Shledáváš nějaký nejhlubší smysl té vaší práce, kterou vykonáváte?**

*Ten nejhlubší smysl opravdu já osobně vidím v tom citlivém předávání citlivých informací prvního kontaktu, v tom prvním kontaktu té rodiny versus policie, ať to není z titulu, že tam přijedou kolegové v uniformě a působí jako represivní složka, v tomto případě si myslíme, že působíme jako složka, která chce pomáhat těm lidem, nějakou důvěru, aby měli už od prvopočátku.*

**30. Teď bych se zaměřila na vaše průběžné vzdělávání, jestli probíhá nějaká taková průběžná praktická nebo teoretická příprava na vaší činnost další v týmu KI, mám na mysli třeba sebezvzdělávání, sebezdokonalování, jestli se zajímáš o novinky, časopisy týkající se dané problematiky.**

*Tak sebezvzdělávání v mém případě je takové, že dvakrát do roka máme nějaké školení dvoudenní, jako celkový tým KI Olomouckého kraje, samozřejmě máme i přízvány hosty, ať je to z oblasti charity, nebo zástupů advokacie, máme tam možnost i poznat kolegy z druhých týmů ať už z moravskoslezského kraje nebo i z Čech, navzájem si předáváme informace, sdělujeme si i jednotlivé případy a vyhodnocujeme je, tím pádem se i vzděláváme, předáváme si informace i zkušenosti.*

**31. Pomoc v krizi obětem klade velmi vysoké nároky na psychickou stránku vás, jako krizových interventů, jak ty osobně zvládáš veškeré aspekty ve styku s traumatickými událostmi, ke kterým vyjíždíš?**

*Myslím si, že zvládat to zvládám, postupem času, neříkám, že čím dál tím lépe, ale samozřejmě jakmile ta situace skončí, ten úkon, výkon, zakázka, je pravda, že člověk si promítá zpětně v hlavě a určitě na to myslí a určitě to zanechává nějaké stopy v naší psychice, opravdu se jedná o zátěž, v této situaci.*

**32. Došlo ve tvém případě v souvislosti s nějakou náročnější realizací KI k situaci, že by tě tato ovlivnila nějak negativně v soukromém životě?**

*To ne, nevím o tom, myslím si, že ne.*

**33. Že by nějak hluboce zasáhla do tvých emocí?**

*Ne, opravdu ne.*

**34. Jakým způsobem se vyrovnáváš s tou zátěží, se kterou přicházíš v průběhu pomáhání do styku, v čem vnímáš oporu?**

*Hodně v tom, že si promluvíme o této problematice s kolegou z týmu, se kterým sloužíme na jednom oddělení, takže ať on nebo já si navzájem předáme informace, mluvíme o tom, když jsme tam na tom místě sami, rozebíráme to, co by se dalo zlepšit, co bylo dobré, co bylo špatné, takže určitě se o tom bavíme a současně to prožíváme.*

**35. Existuje u policie nějaká možnost péče policisty – krizové interventy, kteří přicházejí častěji než ostatní policisté do styku se silným stresem a nějakým dalším negativním vlivům a dopadům na psychiku?**

*To je právě ten tým PIP, kde teda taky jsem byl proškolen, ten tým taky slouží policistům a jejich rodinným příslušníkům i občanským zaměstnancům, kteří mají nějaký problém, nebo když policisté zažijí nějakou zátěžovou situaci třeba při použití služební zbraně u nějakého služebního zákroku, nebo to může být případně občanský zaměstnanec při tíživé životní situaci, tak tam vyjíždí ti členové té PIP a opět je to teda podobné jak u té KI, akorát je to pro tuto specifickou skupinu lidí.*

**36. Ještě bych se ráda zeptala, jestli je nějaká možnost využití obdobné péče u nějakých externích poskytovatelů, zda je tato péče realizovaná u členů KI, co se týká duševní hygieny?**

*Takže určitě máme různé odkazy z těch různých sezení, IMZ-ů kontakty na externí pracoviště z oboru psychologie, charit, právních služeb, kdy i toto můžeme předávat těm lidem.*

**Já jsem měla spíše na mysli ty krizové interventy, co se týká nějaké psychické přípravy na ten stres na tu zátěž, zda této využívají oni pro sebe?**

*Tak o tom nevím, já osobně nevyužívám, pouze psychologických služeb vnitřních.*

**Takže se to vyloženě týká toho týmu PIP?**

*Uvnitř, no.*

**37. Dále bych se chtěla zeptat, v čem spatřuješ největší úskali v souvislosti se svým působením v týmu KI, mám na mysli třeba rekreace okolí, kolegů, vedení?**

*Tak já nepocituji, že by to byla nějaká přítěž pro mě, z řad vedené, okolí, kolegů, myslím, že to prostě berou jako další složku naší práce, nesetkal jsem se s nějakými negativními postoji kolegů, kdykoliv je nějaký problém, tak nám vychází vstříc, umožní nám nahlédnout at už je to do spisu, když to zprostředkováváme pozůstalým nebo obětem, informace.*

**38. Je něco, co bys v budoucnu přivítal v rámci plnění úkolů souvisejících s pomocí obětem, co se týká pracovní spokojenosti, nebo duševní pohody, myslím ze strany tvého zaměstnavatele?**

*Tak určitě se vždycky dá něco zlepšovat, ale člověk to spíše bere jako poslání, nedělá to kvůli nějakým materiálním věcem, dlouhou dobu to fungovalo opravdu jenom za volno za přesčasové hodiny, nebylo to nějak finančně hodnoceno, v současné době už to je i nějakým způsobem finančně ohodnoceno, možná teď narážím v tomto, že kolegové někteří proto mají špatné reakce, že to děláme za peníze, ale není to opravdu zadarmo myslím ohledně psychiky a nějakých morálních aspektů této práce, myslím, že už je to na lepší cestě, že je to i ohodnoceno i z řad našeho vedení v rámci policie a tady možná je ta rivalita u těch kolegů, že by mohli závidět, mohli by mít pocit, že to člověk dělá zřítně.*

**39. Teď bych se v závěru našeho rozhovoru chtěla trošku dotknout aktuálních událostí, co se týká tragédie v Uherském Brodu, jistě nejen jako krizový intervent máš povědomí o těchto tragických událostech, jak to vnímáš?**

*Vnímám, že to musel být pro kolegy zlínského kraje velký oříšek, byla to oprava náročná situace, jak postupovali na místě, nevím, můj názor je, že v tomto případě, když se stane vražda jednotlivce, tak my vyjíždíme na místo, kontaktujeme ty pozůstalé, v tomto případě tam bylo více mrtvých, byla to mediálně známá kauza, takže tam se řešily ty prvotní neodkladné úkony na místě, myslím si, že krizový intervent tam byli až posléze na místě, takže říkám, neměli to určitě ulehčené, ale podle mě už ty rodiny věděli nebo asi tušili, co se stalo, pokud ten dotyčný nepřišel během dne domů, tak asi věděli, co se stalo. Byli to lidé, kteří bydleli poblíž té tragické události. Takže asi už se ty rodiny samy zajímaly a už na to byly trošku připraveny, na tu situaci.*

**40. Jedná se patrně o tragédii, která nemá v historii naší země obdoby, ale i tak bych se zeptala, zda ses během své praxe setkal s něčím tak krutým?**

*Nesetkal, myslím si, to jsem ještě nebyl členem týmu, ale vnímal jsem to tehdy taky jako velkou tragédii, bylo to vlakové neštěstí u Studénky, tam to taky myslím si bylo velice nepřijemné, tam akorát to nebyl úmysl, ale samozřejmě nešťastná náhoda.*

**41. Je možné, abys mi ve stručnosti popsal, jak by vypadala vaše činnost na místě takové tragédie, ke které došlo v Brodě?**

*Tak určitě bychom byli vyrozuměni operačním důstojníkem, měli bychom vědět nějaký národné, koho vyrozumívat, ty pozůstalé, komu oznamovat ty nepřijemné události, potom bysme si museli, jelikož tam bylo hodně mrtvých lidí, to by určitě jeden člen týmu nedělal, muselo by více členů na toto místo vyjíždět, jezdili bychom po těch rodinách, po těch pozůstalých, kontaktovali bychom je, pokud oni by to teda již v té době nevěděli.*

**42. Pro ty policisty, co zasahovali na místě tragédie, se určitě jednalo o vysokou zátěž, v čem spatřujete nejvyšší zátěž, a jaké mají oni sami možnosti pomoci, to už tady bylo taky řečeno?**

*Tak určitě ta jejich zátěž byla ve služebním zákroku, protože tam opravdu, tam riskovali život, nevěděli vlastně do čeho jdou, samozřejmě jsou tam potom nějaké ty negativní reakce toho okolí a veřejnosti, a tito policisté v dnešní době se mohou obrátit opravdu na tu pomoc týmu PIP, nebo na toho psychologa – vedoucího týmu PIP, tyto zakázky zadávají spíše jejich vedoucí, pokud tu situaci vnímají trošku empaticky, takže se pak zavolá, jejich vedoucí někdo v rámci policie, krajského na ředitelství, at tam pošlou vyškoleného psychologa policejního, který se touto problematikou zabývá, tam se potom provádí debriefingy, defusingy, tedy metody ohledně rozebírání toho stavu.*

**43. Tak já bych měla ještě poslední otázku, V médiích je často diskutována otázka, jestli lze vůbec nějakému takovému podobnému neštěstí zabránit?**

*Určitě si myslím, že nedá, tomu předejít, pokud jde konkrétně o Uherský Brod, nikdo tomu člověku nevidí do hlavy, jestli má nějaký psychický problém, nějakou psychickou nemoc, nevím, jak tomuto předejít, jestli nějakou jejich evidencí, pravidelným docházením, samozřejmě tyto osoby by neměly disponovat nějakými střelnými zbraněmi, to je samozřejmě špatně, kdyby se vědělo, že taková osoba má legálně drženou střelnou zbraň, tak by mu samozřejmě měla být odebrána ze zdravotních důvodů, v dnešní době určitě však lze zbraň opatřit i nelegálně. Myslím si tedy opravdu, že tomu nelze zabránit.*

**Já ti děkuji za tvůj čas a za rozhovor. Taky děkuji.**

## PŘÍLOHA P. VI - PŘEHLED KÓDŮ USPOŘÁDANÝCH DO JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍ A SUBKATEGORIÍ

<b>PŘÍČINA: Nečekaná událost</b>	
<b>Důvody zakázky</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Operační středisko</b> (P22,P23,P128,D71,D73,S21,S22,M57,M61,M162,A51)</li> <li>• <b>Policista</b> (P24,D72,S20,S25M58,M59)</li> <li>• <b>Vyšetřovatel</b> (M60)</li> <li>• <b>Trestné činy</b> (M62,M107,M185)</li> <li>• <b>Případy úmrtí</b> (P30,S24,M66,M67,M268,A104,A111)</li> <li>• <b>Sebevražda</b> (P26,P96,D48,D69,D174,M65)</li> <li>• <b>Mimořádná událost</b> (P25,M63,M64,M217,M266,M273)</li> <li>• <b>Vražda</b> (D65,M187,A153)</li> <li>• <b>Pohlavní zneužívání</b> (S41,S63)</li> <li>• <b>Dopravní nehoda</b> (P27,P31,D68,M272,A110,A119)</li> <li>• <b>Ublížení na zdraví</b> (S26,M184)</li> <li>• <b>Braní rukojmí</b> (P29)</li> <li>• <b>Znásilnění</b> (D67,S27,M124,M148,M186)</li> <li>• <b>Škála případů</b> (D70)</li> <li>• <b>Loupežné přepadení</b> (M143)</li> <li>• <b>Interní akty řízení</b> (D245,A50)</li> </ul>
<b>Nejčastější charakter události</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Různá úmrtí</b> (P60,M89,M91)</li> <li>• <b>Dopravní nehody</b> (P59,D101,M92,M93,A65,A75)</li> <li>• <b>Sebevražda dokonaná</b> (P58,D100,M90,A75,A76)</li> <li>• <b>Vyrozumívání pozůstalých</b> (S45,A64,A77)</li> <li>• <b>Násilné věci</b> (P57)</li> </ul>
<b>Aktuální mimořádná událost v Uherském Brodě</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tragédie</b> (D221,S102,M267)</li> <li>• <b>Média</b> (P164,P190,P191,P193,P194,D222,D223,D232,S103,S104,S105,M294,A155)</li> <li>• <b>Náročná situace</b> (P163,P165,P205,M269,M270,A152)</li> <li>• <b>Více mrtvých</b> (P186,P188,D224,D225,D226,M271,M275,M291,A154, A160)</li> <li>• <b>Extrémně vypjatá situace</b> (P194,M264)</li> <li>• <b>Ojedinělá záležitost</b> (M262)</li> <li>• <b>Zátěž pro zasahující policisty</b> (P184,P185,P187,P189,S115,M289,M290,M292,M293,M295,A165,A166,A167)</li> <li>• <b>Nesrovnatelné</b> (P168,P169,P170,A157)</li> </ul>
<b>Šance předejít tragedii</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Složité</b> (D236)</li> <li>• <b>Náhodné jednání</b> (D239,D242,M300)</li> <li>• <b>Otázka konkrétního případu</b> (D237,D238,D243,D244)</li> <li>• <b>Rozhodnutí</b> (S118)</li> <li>• <b>Psychické onemocnění</b> (P201,P202,P203,D240,D241,M263,M301,M302,M304,A175,A176,A177)</li> <li>• <b>Nápodoba</b> (M261,M305)</li> <li>• <b>Eliminace</b> (M303,M306)</li> <li>• <b>Individualita</b> (P199,P200)</li> <li>• <b>Netolerance společnosti</b> (P204,P206)</li> <li>• <b>Předcházení</b> (S117,D244,P198,M298,M299,A174,A178)</li> </ul>
<b>Vlastnosti nečekané události</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Traumatický zážitek</b> (P28,P53,P110,P111,A59)</li> <li>• <b>Nepříjemná událost</b> (P52)</li> <li>• <b>Zranitelnost</b> (P124)</li> <li>• <b>Emočně vyhrocená situace</b> (D50,M40,M41)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stresová situace</b> (D52)</li> <li>• <b>Tunelové vnímání</b> (D53)</li> <li>• <b>Nedostatek informací</b> (D82)</li> <li>• <b>Mimořádná událost</b> (M38)</li> <li>• <b>Reviktimizace</b> (M39)</li> <li>• <b>Krizová situace</b> (M42)</li> </ul>
<b>JEV: Tým krizové intervence</b>	
<b>Vstupní podmínky</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Příhláška</b> (P3, M7)</li> <li>• <b>Motivační životopis</b> (M8)</li> <li>• <b>Vstupní pohovor</b> (S3,S5,M10,A9)</li> <li>• <b>Psychotesty</b> (M9,A8)</li> <li>• <b>Školení</b> (S4,A7)</li> <li>• <b>Vstupní příprava</b> (P4,D17,D18,M11,A10,A11,A12)</li> <li>• <b>Zájem</b> (D7,D11)</li> </ul>
<b>Individuální motivace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Předchozí zkušenosti</b> (D2,D6,A4,A6)</li> <li>• <b>Vzdělání</b> (D5)</li> <li>• <b>Zakladatel</b> (D4,D19,M2,M3,M4)</li> <li>• <b>Morální povinnost</b> (D3)</li> <li>• <b>Podpora oběti</b> (M5,M6)</li> <li>• <b>Zajímavost</b> (A2,A3)</li> <li>• <b>Soukromá motivace</b> (S2)</li> <li>• <b>Pomoc druhým</b> (P2)</li> </ul>
<b>Vzdělání krizových interventů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Psychologie</b> (P1,D1,M24)</li> <li>• <b>Speciální pedagogika</b> (S15,M25)</li> <li>• <b>Středoškolské s maturitou</b> (A1)</li> <li>• <b>Vysokoškolské</b> (S1,M1)</li> <li>• <b>Sociologie</b> (P15)</li> <li>• <b>Pedagogika</b> (P14)</li> <li>• <b>Andragogika</b> (P13)</li> </ul>
<b>Specifické kompetence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empatie</b> (P8,P9,D13,S6,S8,M18,A13,A17)</li> <li>• <b>Schopnost vcítit se</b> (D15,M19,A14)</li> <li>• <b>Nebýt lhostejný</b> (S7)</li> <li>• <b>Komunikace</b> (D16,M13,M14,M17)</li> <li>• <b>Umět navázat spolupráci</b> (M15,M16)</li> <li>• <b>Odolnost</b> (S13,M20,M21,M22,M202)</li> <li>• <b>Citlivost</b> (A15)</li> <li>• <b>Chápání</b> (A16,A72)</li> <li>• <b>Zkušenosti</b> (D20,D21,D22)</li> <li>• <b>Chuť</b> (D24)</li> <li>• <b>Sebereflexe</b> (D14)</li> <li>• <b>Osobnostní předpoklady</b> (D10,D12,D23)</li> <li>• <b>Zájem o druhé</b> (P5,P6,P7)</li> </ul>
<b>Aktuální odborná a praktická vybavenost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dostatečnost</b> (D28,S9,M32,A23)</li> <li>• <b>Význam praxe</b> (P10,D34,A21,A22,A24,A33)</li> <li>• <b>Přínos vzdělání</b> (D25,D26,D35,S10,M34,M35,A18,A20)</li> <li>• <b>Vyškolení laici</b> (D29,A19)</li> <li>• <b>Rezervy</b> (D30,D31,D32,D33,D36,D37,S11,S12,M31,M33,A27,A28)</li> <li>• <b>Snaha o prospěšnost</b> (P11)</li> </ul>
<b>Tým z pohledu sociální pedagogiky</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sociálně pedagogické vzdělání</b> (P207,D38,S14,M36,A34)</li> <li>• <b>Otázka životní pomoci</b> (P16,P17,D39,D40,D41,D47,D49,S16,M37,A35)</li> <li>• <b>Preventivní činnost</b> (P21,D61,D62,D63,S19,M51,M52,M53,M54,M55,M56,A47,A48,A49)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Role vychovatele</b> (P19,D51,D54,D59,D60,M44,A40)</li> <li>• <b>Osvěta v rámci policie</b> (D64,D65)</li> <li>• <b>Průvodce</b> (S17,M47,M49)</li> <li>• <b>Vhodné nasměrování</b> (P18,A43)</li> <li>• <b>Informátor</b> (P20,M48)</li> <li>• <b>Zaopatřovatel</b> (M45)</li> </ul>
<b>KONTEXT: Zátěž</b>	
<b>Skutečnosti umocňující náročnost pomoci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Velký počet obětí</b> (D87,D88,D90,D94,M83,M218)</li> <li>• <b>Nepřehledná situace</b> (D89,D92,D95,D96)</li> <li>• <b>Povětrnostní podmínky</b> (D93)</li> <li>• <b>Událost s dopadem na dítě</b> (P41,D200,S40,S42,S44,A66,A67,A68,A70)</li> <li>• <b>Osobní vazba</b> (P42,P43,M85,M86,M87,M88)</li> <li>• <b>Mimořádná událost</b> (M81,M82)</li> <li>• <b>Nepříjemné</b> (S43,A69,A71,A73)</li> <li>• <b>Náročné</b> (P45,D91,D98,D99,S39,M23,M84,M225,A60)</li> <li>• <b>Rozsah intervence</b> (P44,P47,P54,P55,P56,P57,D97,M219)</li> </ul>
<b>Zátěž a její zvládnání</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rozdílné zvládnání</b> (D195,S86,M200,M203,A129)</li> <li>• <b>Různé případy</b> (P143,D196,D197)</li> <li>• <b>Defusing</b> (D198)</li> <li>• <b>Dopad na soukromí</b> (P146,P147,P148,S89,M213,M214,M215,A133)</li> <li>• <b>Znovuprožívání</b> (D199,A130,A131,A132)</li> <li>• <b>Vlastní rituály</b> (S87)</li> <li>• <b>Příroda</b> (S88)</li> <li>• <b>Somatizace</b> (M216,M220,M221,M222,M223,M224,M226)</li> <li>• <b>Sport</b> (M207,M208,M209,M210)</li> <li>• <b>Nepříjemná záležitost</b> (P142)</li> <li>• <b>Vyhoření</b> (D203,D204,D205,D206,S94)</li> </ul>
<b>Možnosti opory</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rodinné zázemí</b> (D201,M211,M212)</li> <li>• <b>Adaptabilita</b> (D202)</li> <li>• <b>Naplnění</b> (P149,P150,S90)</li> <li>• <b>Sdílení prožitků</b> (P141,P144,M205,M239,A134,A135,A136)</li> </ul>
<b>INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY: Aspekty ovlivňující fungování týmu</b>	
<b>Zajištění pomoci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dosah – pohotovost</b> (D9,D102,D181,D215,S23,S47,M94,M100,M101,A52)</li> <li>• <b>Tandem</b> (P61,D105,D106,D107,M97,M98)</li> <li>• <b>Spolupráce</b> (S46,S48,M99,M102,A82,A83,A84)</li> <li>• <b>Jeden intervent</b> (P61,D103,D104,S45,M95,M96,M104,A81)</li> <li>• <b>Nepřetržitá služba</b> (D74,D75)</li> <li>• <b>Nad rámec služby</b> (M249,M255)</li> </ul>
<b>Další průběžné vzdělávání</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Semináře</b> (P135,D188,M12,M195,M196,M198,M204,A30)</li> <li>• <b>Školení</b> (D189,A31,A124)</li> <li>• <b>Vzájemné předávání zkušeností a informací</b> (P137,P140,D190,D192,D194,S82,M191,M196,A29,A126, A127)</li> <li>• <b>Kazuistiky</b> (P136,P139,D193,M199)</li> <li>• <b>Prezentace</b> (P138,D191)</li> <li>• <b>IMZ (Instrukčně metodické zaměstnání)</b>(S81,A32)</li> <li>• <b>Internet</b> (S83)</li> <li>• <b>Knihovna</b> (S84)</li> <li>• <b>Konference</b> (S85)</li> <li>• <b>Nutnost</b> (M190,M192)</li> <li>• <b>Přednáška psychologů ze světa</b> (M193,M194)</li> <li>• <b>Představitelé různých organizací</b> (M197,A125)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forenzní psychologie a viktimologie</b> (M26)</li> <li>• <b>Sebevzdělávání</b> (M27,M28,A128)</li> <li>• <b>Odborné články</b> (M29)</li> <li>• <b>Publikační činnost</b> (M30)</li> </ul>
<b>Vnímání smyslu péče o oběti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Smysl</b> (P118,P120,D164,D170,M159,M166,M170,A118)</li> <li>• <b>Zorientování oběti</b> (D171,D172,D176,D177,D182)</li> <li>• <b>Široké spektrum pomoci</b> (D173,D175)</li> <li>• <b>Velký význam</b> (S173)</li> <li>• <b>Průvodce trestním řízením</b> (S74,S75)</li> <li>• <b>Dluh společnosti</b> (S76)</li> <li>• <b>Citlivost</b> (A121)</li> <li>• <b>Důvěra</b> (A123)</li> <li>• <b>Pomoc</b> (A121,P123,P125,A122)</li> <li>• <b>Statistiky</b> (M160)</li> <li>• <b>Poptávka</b> (M161,M165)</li> <li>• <b>Sekundární viktimizace</b> (M171,M175)</li> <li>• <b>Projev zájmu</b> (M167,M168,M174)</li> </ul>
<b>Možnosti péče o krizové interventy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tým PIP</b> (posttraumatické intervenční péče)(P152,D207,M229,M230,M234,A137,A138,A141)</li> <li>• <b>Supervizní činnost</b> (D208,D209,D210,S91,S93,M201,M227)</li> <li>• <b>Externí poskytovatelé</b> (D211,S95,M237,A139)</li> <li>• <b>Intervizní činnost</b> (M206,M228)</li> <li>• <b>Debriefing</b> (M231)</li> <li>• <b>Defusing</b> (M232)</li> <li>• <b>Policejní psycholog</b> (S92,M233,M238,A140)</li> <li>• <b>Duchovní</b> (P153,P154,P155,M235,M236)</li> <li>• <b>Koordinátor</b> (P151)</li> </ul>
<b>Úskalí</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stabilizace</b> (D214,D216)</li> <li>• <b>Pochopení</b> (P119,P156,D213,S96,S97,M244,M245,A142,A143)</li> <li>• <b>Omezený počet krizových interventů</b> (D167,D168,D169,M103)</li> <li>• <b>Rozsah péče</b> (D165)</li> <li>• <b>Reakce kolegů</b> (A148,A149,A150,A151)</li> <li>• <b>Vlastní budování týmu</b> (M240)</li> <li>• <b>Nelidskost</b> (A37,A38,A39)</li> </ul>
<b>Vize budoucnosti - očekávání</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Péče o duševní hygienu</b> (D217,D218,D219)</li> <li>• <b>Materiálně technické vybavení</b> (P157,D212,D220,S98,S99,S100)</li> <li>• <b>Setkání krizových interventů</b> (S101)</li> <li>• <b>Všeobecná podpora</b> (P158,P159,P161,M246,M247)</li> <li>• <b>Ohodnocení práce</b> (M248,M250,M254,M256,A147)</li> <li>• <b>Finanční garance</b> (M251,M253,A145,A146)</li> <li>• <b>Volnost ve vedení</b> (M257,M258,M259,M260)</li> <li>• <b>Důvěra okolí</b> (P160)</li> </ul>
<b>STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE: Péče o oběti</b>	
<b>Péče před vznikem týmu KI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Absence péče</b> (D178,S79,S80,M241,M242,M243)</li> <li>• <b>Dobrovolnost</b> (D8,D180)</li> <li>• <b>Suplování pomoci</b> (D179)</li> <li>• <b>Rozdíl</b> (P132)</li> <li>• <b>Těžký posttraumatický efekt</b> (M188)</li> <li>• <b>Četnost</b> (P130)</li> <li>• <b>Nelidskost</b> (A37,A38,A39)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zcitlivování</b> (M177)</li> <li>• <b>Kvalita</b> (M176)</li> <li>• <b>Speciální přístup</b> (M178,M179,M180,M181,M182)</li> </ul>

Péče po vzniku týmu KI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eliminace rizika poškozování</b> (M183)</li> <li>• <b>Osvěta</b> (P127,P129,P133)</li> <li>• <b>Četnost obětí</b> (P126,P131)</li> <li>• <b>Nasměrování</b> (S78)</li> </ul>
Prvotní péče	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Psychologická 1. pomoc</b> (D27,D42,D45,D55,D56,D57,D58,D79,D80,M50,M66,M67,M173,M189)</li> <li>• <b>Vyrozumění</b> (P32,P33,D113,S64,M282,A5,A54,A79,A87,A103)</li> <li>• <b>Zjišťování informací</b> (P33,P34,P35,D77,D78,S29,M75)</li> <li>• <b>Základní lidské potřeby</b> (M46,M69,M70,M71,M72,M74,M169)</li> <li>• <b>Poskytnutí informace</b> (D81,A36,A53,A56,A57,A144)</li> <li>• <b>Předání telefonického kontaktu</b> (P83,S53,S55,M163,A45)</li> <li>• <b>Zmírnění tlaku</b> (S34,S35)</li> <li>• <b>Pomoc při trestním řízení</b> (D183,S33,M172,A46,A78,A80)</li> <li>• <b>Nasměrování</b> (P38,P134,D43,D46,D161,S18,S60,M129,M144,M190)</li> <li>• <b>Sdílení události</b> (P82,S30,S31,S32)</li> <li>• <b>Pomoc</b> (P84,P113,D187,M43,A44,A110)</li> <li>• <b>Šablona</b> (P178,P179,P180,P181,P182,A26,A62)</li> <li>• <b>Různorodost</b> (S28,A25)</li> </ul>
Následná péče	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Záležitost etiky</b> (D144,D145,D146)</li> <li>• <b>Nedostatečné vzdělání</b> (D148,D149)</li> <li>• <b>Klientelismus</b> (D147,D160,D163)</li> <li>• <b>Zájem</b> (D150,D162,S71,A107,A117)</li> <li>• <b>Specifikum případu</b> (S69,S70,A116)</li> <li>• <b>Předání do péče</b> (M126,M157)</li> <li>• <b>Snaha nevměšovat se</b> (P104,P105,S72,M153,M154,M155)</li> <li>• <b>Vhodnost</b> (P115,P116)</li> </ul>
Specifické aspekty	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Různorodost případů</b> (D76,D83,D84,D86)</li> <li>• <b>Procesní průvodce</b> (S36,S37,S38,M68,M73)</li> <li>• <b>Předávání choulostivých informací</b> (A58)</li> <li>• <b>Nepředvídatelnost reakcí</b> (A61,A63)</li> <li>• <b>Nejrychlejší pomoc</b> (M78,M79,M80,A41,A42,A55)</li> <li>• <b>Okamžitá péče</b> (M76,M77,M86)</li> <li>• <b>Další odborná pomoc</b> (P39,P40)</li> </ul>
Aktuální aplikace možné péče v Uherském Brodě	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Péče o pozůstalé</b> (P166,P173,D227,D228,D233,S108,M282,A159,A163)</li> <li>• <b>Poskytování informací</b> (P174,P175,P176,D229,D230,D231,D234,D235,M284,M285,A164)</li> <li>• <b>Počet krizových intervencí na místě</b> (S106,A156)</li> <li>• <b>Koordinace – spolupráce</b> (S107,S110,M265,M281,M286,M287,M288,A161,A162)</li> <li>• <b>Dlouhodobost</b> (P167,S111,S113)</li> <li>• <b>Péče o oběti</b> (S109)</li> <li>• <b>Dostupné informace z místa</b> (M276,A158)</li> <li>• <b>Štáb</b> (M278,M279)</li> <li>• <b>Péče o policisty</b> (M296,M297,S114,S116,A168,A169,A170,A171,A172,A173)</li> <li>• <b>Odborná pomoc</b> (P171,P172,S112)</li> <li>• <b>Pomoc organizací</b> (M280,M283)</li> </ul>
Okolnosti ovlivňující účinnost péče	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Volba slov</b> (P91,P90,P92,P177)</li> <li>• <b>Taktická chyba</b> (P93,P94)</li> </ul>
<b>NÁSLEDEK: Akceptace péče</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pozitivní reakce</b> (P68,P81,P114,D108,M111,A85)</li> <li>• <b>Různorodost reakcí</b> (D85,D86)</li> <li>• <b>Překvapení</b> (P69,P70,S49)</li> </ul>

<b>Zkušenosti s reakcemi obětí na pomoc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Využití nabídky</b> (P66,P95,P96,S50,S54,M112)</li> <li>• <b>Negativní reakce</b> (P67,S51,M105,M108)</li> <li>• <b>Napadení krizového intervenanta</b> (A100)</li> <li>• <b>Stagnující reakce</b> (D109)</li> <li>• <b>Odmítnutí pomoci</b> (P62,D110,D114,D115,D116,D117,D118,D119,D120,M109)</li> <li>• <b>Ochota naslouchat</b> (P63)</li> <li>• <b>Souhlas s předáním kontaktů</b> (P64,P65)</li> </ul>
<b>Zkušenosti s reakcemi na vlastní událost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Různé reakce</b> (P34,P183)</li> <li>• <b>Lidé nevěří</b> (P35,P89,A88,A90)</li> <li>• <b>Pláč</b> (P36,P88)</li> <li>• <b>Smích</b> (P37)</li> <li>• <b>Obviňování se</b> (P46)</li> <li>• <b>Omlouvání pachatele</b> (D184,D185,D186)</li> <li>• <b>Agrese</b> (M106,M107)</li> <li>• <b>Vtip</b> (A89)</li> <li>• <b>Hysterický záchvat</b> (A91)</li> </ul>
<b>Nejčastější typ reakce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pozitivní reakce</b> (P85,D111,D121,S52,M110,A101)</li> </ul>
<b>Zkušenosti s negativní reakcí</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Negativní zkušenost</b> (P86,D112,D122,D126,S58,M113,M114,M119)</li> <li>• <b>Napadení krizového intervenanta</b> (D123,M116)</li> <li>• <b>Šoková reakce</b> (P87,D124,D125,A105)</li> <li>• <b>Riziko</b> (M117,M118,M252)</li> <li>• <b>Ojedinělost</b> (M115)</li> </ul>
<b>Zpětná vazba</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Okolnosti příběhu</b> (D127,D128,D129,D132,D133,D134,D137,D142,D143,M123)</li> <li>• <b>Přístup intervenanta</b> (D130,D131)</li> <li>• <b>Osobnost oběti</b> (P103,M131,M138,A109)</li> <li>• <b>Užitečnost pomoci</b> (P48,P49,P51,D140,D141,S62,S67,S68,M120,M142,A114)</li> <li>• <b>Spokojenost s pomocí (poděkování)</b> (D139,S66,A113,A115)</li> <li>• <b>Informace od externího poskytovatele</b> (S59,S61,M127,M128,M156,M158)</li> <li>• <b>Zpětný kontakt</b> (P50,P80,P97,P98,P99,P100,P102,P117,D135,D138,S56,S57,S65,M121,M122,M125,M133,M134,M136,M137,M139,M140,M141,M145,M149,M151,M152,M164,A102,A106,A108,A112)</li> <li>• <b>Subjektivní pocit</b> (M130)</li> <li>• <b>Milé situace</b> (D136,M132,M135,M146,M147)</li> <li>• <b>Ojedinělost</b> (M150)</li> <li>• <b>Vyhodnocení</b> (P101)</li> <li>• <b>Zprostředkované informace</b> (P105,P106,P112)</li> </ul>

Označení v závorkách např. A1 je tvořeno počátečním písmenem křestního jména probanda a příslušným pořadovým číslem sekvence či významové jednotky, které byl přiřazen příslušný kód za účelem snadnější lokalizace v textu.