

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2011

Přemysl Bdinka

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

Komunikačně náročné situace v policejní práci

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.

Vypracoval:
Přemysl Bdinka

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Komunikačně náročné situace v policejní práci“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Brno 12. 3. 2011

.....
Přemysl Bdinka

Poděkování

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

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

Přemysl Bdinka

OBSAH

Úvod	2
------------	---

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Základy komunikace	3
1.1. Verbální komunikace	4
1.2. Neverbální komunikace.....	5
2. Specifika komunikace v policejní práci	10
3. Komunikačně náročné situace v policejní práci	13
3.1. Komunikace s člověkem hrozícím sebevraždou.....	18
3.2. Komunikace s pachatelem zadržujícím rukojmí.....	21
3.3. Komunikace s osobou duševně nemocnou	23
3.4. Komunikace s agresivní a podnapilou osobou	26
3.5. Komunikace s osobou pod vlivem návykové látky	28
3.6. Sdělováním nepříjemných zpráv.....	29
4. Možnosti psychologické podpory	31

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. Dotazníkový průzkum	34
5.1. Formulace problému	34
5.2. Dotazník	34
5.3. Výsledky průzkumu	36
5.4. Shrnutí vyhodnocení dotazníků	45

Závěr	47
--------------------	-----------

Resumé	48
---------------------	-----------

Anotace.....	49
---------------------	-----------

Seznam použité literatury	50
--	-----------

Příloha

Úvod

S komunikací se setkáváme každý den, jedná se o všechny způsoby, kterými svému okolí sdělujeme své pocity, přání, prosby, nálady, požadavky. Může se jednat o složitá slovní prohlášení, nebo jednoduchá gesta, výrazy, či dokonce nekomunikováním, mlčením.

Za pomoci komunikace můžeme získávat informace, dotazovat se, poskytovat informace, diskutovat, žádat o něco, nařizovat, přesvědčovat či vyjednávat.

Pracuji jako policista u Policie ČR a v posledních letech jsem se začal zajímat o problematiku komunikačně náročných situací v policejní praxi. V současné době jsem členem Antikonfliktního týmu Policie ČR.

Mám tedy možnost při svém povolání se setkávat s širokým spektrem komunikačně náročných situací. Po dobu svého působení u Policie ČR jsem měl možnost většinu komunikačně náročných situací, kterými se dále budu zabývat ve své práci, vyzkoušet „na vlastní kůži“. Proto dobře vím, že se jedná o velmi stresující zkušenost, na kterou se snad nelze teoreticky připravit. Navíc policista v základní odborné přípravě není ani seznámen s možnostmi řešení daných situací, ale setkává se s nimi velmi často.

Cílem bakalářské práce je analyzovat a popsat specifika komunikace policisty s občanem v tzv. komunikačně náročných situacích. V praktické části své práce bych se chtěl zaměřit zejména na to, zda jsou policisté připraveni na dané situace a zda vědí, jakým způsobem vzniklé situace řešit. Chtěl bych potvrdit nebo vyvrátit hypotézu, že policisté nejsou dostatečně připraveni na řešení komunikačně náročných situací a neumí se s nimi vyrovnat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Základy komunikace

Komunikace je pro nás více či méně uvědomovanou samozřejmostí, díky které uspokojujeme řadu našich potřeb, provází nás od narození a všemi oblastmi našeho života. Každý člověk touží po tom, aby se dokázal bezproblémově zařadit a úspěšně se pohybovat ve společnosti. To však nelze uskutečnit bez interakce se svým okolím a bez komunikace s ním. Díky komunikaci lidé navazují vztahy, vyjadřují své pocity, přání, postoje a myšlenky, komunikace je procesem sdělování významů mezi lidmi.

Co to vůbec komunikace je? Slovo KOMUNIKACE pochází z latinského slova *communicare*, což znamená v překladu sdílet, radit se a jedná se o odvozeninu slova *communis*, což v překladu znamená společný.¹

Nejčastěji se pod pojmem komunikace rozumí dorozumívání, jehož nejčastější formou je lidská řeč a písmo.

Při komunikaci dochází k dorozumívání lidí, k výměně názorů, postojů a jejich utváření, k vzájemnému informačnímu obohacení, k utváření vztahů mezi účastníky komunikace. Ačkoli předpoklady pro úspěšný proces sociální komunikace jsou do určité míry závislé na genetických předpokladech, na kulturním prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá, na sociálním prostředí (zejména vlivu rodiny) a dalších faktorech, tedy na činitelích stojících mimo člověka, vždy platí, že přistupovat ke komunikaci, k člověku i sobě samému může být celoživotním tématem učení se, vzdělávání.

Jedna z nejznámějších a v literatuře se často vyskytujících definic komunikace (popisem její struktury) je definice H. D. Laswella z r. 1948. Podle ní je rozhodující: „Kdo říká co jakým kanálem ke komu s jakým účinkem“. Struktura komunikačního aktu má pak následující podobu:²

- kdo (komunikátor, produktor),
- říká co (komuniké, sdělení),

¹ QUITT, Z., KUCHARSKÝ, P.: Česko-latinský slovník, Praha: Leda, 2003, s. 385

² NAKONEČNÝ, M. Sociální psychologie, Praha: Akadematika, 1999 s.159

- komu (komunikant, recipient),
- čím (druh komunikace, např. slova),
- prostřednictvím jakého média (v přímém fyzickém kontaktu),
- s jakým úmyslem (intence, motivace),
- s jakým účinkem.

1.1. Verbální komunikace

Verbální komunikace (z lat. verbum, slovo) znamená komunikaci prostřednictvím jazyka a řeči. Verbální komunikace charakterizuje člověka vůči jiným společensky žijícím živočichům.

*„Verbální komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov“.*³

Verbální komunikace nám umožňuje výběr, kombinování a produkci jazykových znaků (psaní projevu, rozmyšlení řeči, artikulaci a volbu stylu), proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepce (příjem) slovních sdělení a porozumění jim. Každá slovní komunikace má svou formální stránku. Pro psychologický rozbor ústní komunikace jsou důležité tzv. paralingvistické jevy, které doprovázejí zvukovou produkci hlásek: tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky a hlasitost. V paralingvistické rovině své promluvy může mluvčí prozradit to, co vůbec říci nechtěl, a také může záměrně mnohé naznačit nebo „odpovědět“.

Dorozumívání se prostřednictvím mluvené řeči umožňuje jazyk, jeho specifická oblastní forma. Slova umožňují popisování a vysvětlování konkrétního i abstraktního, kladení otázek a příkazů a odpovědi na ně, ale neumožňují vyjadřování veškeré zkušenosti, např. emocí, a proto se užívá metafor a jiných prostředků k vyjádření určitých zážitků. Základní a nejběžnější formou verbální komunikace je mluvený projev (rozhovor). Rozhovorem rozumíme záměrný jazykový styk, při kterém střídavě mluví různé osoby a který probíhá v konkrétní předmětné a sociální situaci. Rozhovor je relativně uzavřený cyklus sdělení, kdy prostřednictvím verbální i neverbální komunikace získáváme (příp. poskytujeme) informace, vztahující se k předmětu našeho zájmu (vlastnosti osobnosti, poradenský problém a jeho identifikace, postoje a potřeba

³ VYBÍRAL, Z.: Psychologie lidské komunikace, Praha: Portál, 2000, s. 85

jejich ovlivnění či změny). Přímý kontakt, ke kterému při rozhovoru dochází, nám umožňuje pružně regulovat průběh rozhovoru (ptát se lze v podstatě na cokoliv, na odpovědi můžeme bezprostředně reagovat).⁴ Zároveň umožňuje sledovat neverbální projevy hovořící osoby. Ty obsah sdělení nejen doplňují, ale často jim dávají i jiný význam. Předpokladem úspěšného využití rozhovoru je zvládnutí techniky a taktiky jeho vedení. Lidé vstupují do rozhovorů, aby navázali kontakt, získali informace, utvrdili se ve svých postojích, předvedli svou kompetenci a jinak zapůsobili na druhé, opatřili si „dodatkovou stimulaci“, když se nudí a z mnoha dalších důvodů. Mohou v nich projevovat větší či menší osobní účast, větší či menší snahu ovlivnit druhého, zapůsobit na něj, přimět ho k něčemu atd. V tomto smyslu může mít rozhovor povahu sociální techniky, tj. úmyslného ovlivnění partnera rozhovoru, nebo může být nezávazný, konvenční, jak tomu bývá v případě seznamování, jednostranný nebo má funkci vzájemného „ohledávání“ či „testování“ úmyslů, schopností apod. Uplatňují se v něm určitá pravidla konvence daného kulturního prostředí, jako je přípustná míra doteků, fyzické vzdálenosti, otázek „na tělo“ a další. Jeho průběh může narušit porušení některého z uvedených pravidel.

1.2. Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je známá také pod pojmem řeč těla a je nedílnou součástí slovní komunikace. Jedná se o nejstarší způsob komunikace, která je v mezilidském kontaktu velmi důležitá. Člověk tak totiž vyjadřuje své citění, emoce, myšlenky, duševní stav, svá stanoviska, postoje a hodnocení. Neverbální komunikace je popisována jako komunikace beze slov, která probíhá prostřednictvím způsobů držení těla, jeho pohybů, výrazů v obličeji, pohledů očí, vzdálenosti mezi komunikujícími, druhu a barev oděvů, zbarvení hlasu a časovém trvání.

Ačkoliv je obsah verbálního sdělení vždy na prvním místě, je dobré si uvědomit, že určitá část sdělované informace má mimořádnou podobu. Takové uvědomění má nejméně dva významy: za prvé nám může zpřesnit pravý smysl partnerem sdělované

⁴ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ J. Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, s. 24

informace a za druhé by nás mělo zaměřit na lepší kontrolu a využívání vlastních neverbálních projevů v průběhu styku.

Neverbální projevy, jako např. mimika, gesta, směr a délka pohledu očí mohou totiž spolu s neobsahovou stránkou mluvené řeči (její rychlost, pauzy) zcela změnit smysl sdělovaného obsahu. Mezi tyto neverbální projevy můžeme zařadit:⁵

- **Proxemika** – Každý člověk si vymezuje určitý prostor, v němž se cítí bezpečný. Překročí-li druhý tuto hranici, zvyšuje se vnitřní napětí, dochází k citovému vzrušení. Tato vzdálenost k druhému člověku nemá absolutní hodnotu, ale mění se, jde-li o lidi známé či neznámé, stejného či opačného pohlaví, nadřízeného nebo spolupracovníka. Výzkumy prokázaly, že u většiny lidí existuje:

- **Intimní sféra**, která bez nepříjemných pocitů a napětí respektuje tělesnou prostorovou blízkost partnera;
- **Osobní sféra** ve vzdálenosti asi 50 až 120 cm umožňuje přesně pozorovat detaily mimiky, sdělování pohledem apod. (přátelé, dobří známí);
- **Sociální sféra** ve vzdálenosti asi 1,5 až 3 metry (nadřízený-podřízený, učitel – student, policista – občan apod.)

Údaje o vzdálenosti jsou ovšem jen velmi orientační. Záleží na uspořádání prostoru, konkrétní sociální situaci. Například na sportovním stadiónu snášíme proniknutí do intimní sféry lépe než ráno v přeplněné tramvaji nebo ve frontě v obchodě. Obecně však platí, že proniknutí do příslušné sféry je pocíťováno nepříjemně a u lidí senzitivních, citlivých bývá provázeno emocionálním vzrušením, nervozitou.

Prostorovou blízkost, obvyklé vzdálenosti je třeba nejen respektovat, ale lze je rovněž využívat. Zvětšením obvyklé vzdálenosti mezi partnery můžeme vyjádřit respekt k osobě nebo také despekt, nesouhlas, odmítání. Při pozorování dvou hovořících osob můžeme podle jejich blízkosti usuzovat na míru formálnosti či neformálnosti vztahů.

- **Haptika** je způsob sdělení, které tlumočíme bezprostředním kontaktem s druhým člověkem, např. podáním ruky, tedy kontakt hmatem. Podobně jako u proxemiky je dán haptický kontakt ustálenými kulturními zvyklostmi a u lidí existují značné rozdíly v citlivosti na něj. Stejně tak lze hovořit o sociální zóně – např. podání ruky, nabídnutí rámě; osobní zóně – ve výtahu dáváme přednost a lehce se dotýkáme

⁵ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie, Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 237-240

paže; intimní zóně – pohlazení po tváři, položení ruky na partnerovu paži. Nerespektování těchto zón může vyvolávat u druhého člověka negativní pocity a nepříznivě ovlivnit průběh styku.

- **Tělesný postoj** (posturologie), řeč postojů těla, držení těla, vzájemná konfigurace jeho částí. Důležitá je zejména vzájemná poloha hlavy, ramen a hrudníku. Jistotu a sebevědomí provází vzpřímená hlava, vypnutý hrudník, zvednutá ramena. Nejistota a uzavření se do sebe pak je doprovázena naopak charakteristicky skloněnou hlavou, pokleslým hrudníkem a svěšenými rameny. Bylo zjištěno, že souhlasná konfigurace dvou osob vyjadřuje zpravidla vzájemně souhlasný postoj k diskutované věci a naopak.

- **Gesta**, sdělování kulturně standardizovanými, osvojenými pohyby, pohybovými znaky a symboly. Gesta podporují a umocňují emocionální stránku sdělení. Plné uvědomění gesta je spíše výjimkou. Dochází k němu pouze při vědomé snaze osvojit si určité gesto. Stalo-li se ale gesto součástí našeho sdělovacího repertoáru, přestává být uvědomováno. Je důležité připomenout, že povaha gest i jejich význam se v různých kulturních prostředích odlišuje. V tomto smyslu se vyskytují národní a etnické zvláštnosti v gestikulaci a existují i zvláštnosti v malých regionech jako obdoba nářečí. S gestikou je spojena kinetika, tzn. sdělování v sociálním styku pomocí pohybů končetin, trupu, krku a hlavy. Nejdůležitějším ukazatelem je celkový obraz pohybové činnosti. Podle celkového obrazu pohybů lze usuzovat na některé stránky aktuálního psychického stavu, např. na klid, vzrušenost, nervozitu, únavu, depresi.

- **Mimika**, sdělování pomocí výrazu obličeje. Mimika víc než jiné neverbální projevy odráží vnitřní psychický stav. Člověk je schopen s poměrně velkou mírou přesnosti usuzovat z lidské tváře na tyto emocionální stavy: štěstí, překvapení, strach, zloba, smutek, spokojenost, zájem. Kromě toho lze z výrazů obličeje „vyčíst“ obecnější dimenze emocí, a to příjemnost – nepříjemnost, aktivita – pasivita, pravost – předstíranost. Osobitě místo v účinném sociálním styku má úsměv. Je projevem sympatií, náklonnosti a celkově přátelského postoje. Úloha úsměvu bývá podceňována, je žádoucí záměrně používat úsměv v situaci navazování kontaktu, získávání si důvěry, vytvoření přátelské atmosféry.

- **Pohledy**, sdělování pohledem, očima. Pohled je vůbec nejbohatším zdrojem neverbální komunikace. O jeho vysoké informační hodnotě svědčí i množství výrazů pro charakteristiku pohledu: např. pohled hodnotící, tázavý, tupý, těkavý, zoufalý, rozpačitý, cudný, udivený. Z výčtu vidíme, že pohled nás informuje především o různých charakteristikách momentálního psychického stavu partnera. Důležité je si povšimnout, že pohled umožňuje určit poměrně specifické a konkrétní stavy. V tom je jeho mimořádná hodnota pro správné vedení rozhovoru. Termín pohled je užíván nejen pro samotné oči, ale zahrnuje i partie přilehlé: okohybné svaly, pohyby víček, obočí, vrásky. Byly zjištěny určité pravidelnosti v elementech pohledové činnosti. Například jedním z hlavních elementů je délka doby pohledu zaměřeného na druhého člověka: delší dobu pohledu zaměřujeme na osobu, které si vážíme, která je služebně starší. Dlouhé pohledy jsou věnovány lidem, kteří jsou nám sympatičtí, ale jen ve fázi seznamování. Nepříjemný je pohled, který trvá bez přestání delší dobu, stejně tak je nepříjemné, když partner se pohledu vyhýbá nebo se vůbec na společníka nepodívá.

Veškeré tyto prostředky neverbální komunikace jsou pak v reálné komunikaci vnímány komunikačním partnerem jako celek. Mohou mít velké množství variací. Jsou-li pak v souladu s verbální stránkou sdělované informace, získává tato informace na objektivnosti a přesvědčivosti.

Význam neverbální komunikace v jednání s druhým člověkem nespočívá jenom v informacích, které nám partner zpravidla bezděčně poskytuje, ale současně ve vědomé kontrole vlastních neverbálních projevů, kterými působíme na druhého.

Jako další můžeme uvést např. komunikaci darem, komunikačními symboly, komunikace prostředím, chronemikou, což je komunikace prostřednictvím času aj.

Nelze nekomunikovat, jak verbální tak neverbální komunikace je nedílnou součástí účinné komunikace. Je to jedna z nejdůležitějších lidských potřeb, která je jednou z podmínek dobrého a vzájemného pochopení mezi komunikujícími partnery. Komunikaci verbální a neverbální můžeme zařadit k základním formám komunikace.

Máme ovšem i další způsoby komunikace, jako je například komunikace elektronická (telekomunikace, kdy jde o přenos informací prostřednictvím internetu, mobilního telefonu, dálnopisu aj.), skupinová je charakterizovaná určitým počtem

účastníků komunikace, interpersonální (interakce mezi jedinci navzájem), intrapersonální (komunikace v každém z nás), komunikace přímá a nepřímá, jednostranná či dvoustranná, komunikace institucionální, kam řadíme komunikaci organizační (byrokratickou) a komunikace veřejná, jenž dokáže ovlivnit způsob veřejného komunikování, odehrává se na veřejném místě.⁶

Verbální komunikace je zejména nástrojem sdělování abstraktních skutečností, neverbální komunikace je pak nástrojem sdělování emocí, situací a snah. Dalším rozdílem mezi neverbální a verbální komunikací je v tom, že verbální je úmyslná a druhá často neúmyslná.

⁶ KLENKOVÁ, J.: Logopedie, Praha: Grada, 2006, s. 26

2. Specifika komunikace v policejní práci

Policejní práce je velmi kreativní a z větší části samostatná činnost, která směřuje ke konkrétnímu a bezprostřednímu výsledku. To je důvod, proč je tato práce brána jako velice zajímavá. Na druhé straně klade velké nároky na fyzickou, ale zejména na psychickou kondici a odolnost policistů. Ti se při výkonu své profese často dostávají do komunikačně náročných situací. Policista musí s občanem jednat otevřeně a přitom neutrálně.

V každé situaci se nesmí policista nechat ovlivnit základními informacemi, ale musí se snažit nestranně posoudit celou situaci a rozhodnout až po získání maximálního počtu informací. Proto by měl každý policista mít alespoň základní znalosti komunikačních dovedností a psychologie. Jako metodickou pomoc pro každého policistu jsou vydávány různé publikace a příručky, kde jsou alespoň základní informace obsaženy. Otázkou i nadále zůstává, zda má každý policista možnost se k těmto materiálům dostat.

Dle mého názoru by u policie měla dvojnásob platit zásada, že komunikace je neúčinnější zbraní. Před každým využitím oprávnění policisty (zejména jedná-li se o zásah do práv občanů a striktní represí) by měl policista umět „vykomunikovat“ situaci tak, aby k tomu nemuselo dojít.

V policejní praxi je velice důležitá mimoslovní komunikace. Bylo zjištěno, že téměř 80 % veškerých informací o svých stavech, náladách, postojích, záměrech, zájmech apod. sdělujeme mimoslovně. Tedy gesta, mimika, motorika, pohyb očí a jiné projevy vlastně vyjadřují to, co někdy nedokážeme nebo nechceme sdělit slovně. Platí přitom, že mimoslovní projevy jsou někdy nevědomé, takže o sobě cosi sdělujeme, aniž o tom víme. Těmito projevy pak můžeme své okolí ovlivnit záporně nebo kladně. K tomu abychom lépe komunikovali pomocí těchto prostředků, slouží následující pravidla:⁷

- V podstatě první 4 minuty setkání často rozhodují o názoru druhého člověka na vaši osobu. Snažte se tedy mluvit klidně a zřetelně stůjte rovně, projeďte patřičnou úctu a pozornost vůči druhé osobě. Špatným dojem se vytvoří snadno, ale velice obtížně se mění.
- S osobou, se kterou hovoříte, udržte kontakt prostřednictvím očí. Váš pohled nesmí být upřený (působí agresivně), ale naopak přátelský. Pohled by měl být po

⁷ POLICIE ČR, kolektiv autorů, Informace do kapsy 2: Řešení krizových situací při výkonu služby, Praha: Themis, 1999, s.6-8

4-7 sekundách přerušen a poté znovu obnoven. Pokud odkláníte pohled, pak vždy směrem dolů (směrem na hrud' osoby s níž hovoříte.). Takové odklonění je podvědomě chápáno jako projev vaší ochoty, submise nebo přátelství. Neodklánějte pohled do strany, to vyvolává pocit, že se nevěnujete kontaktu a máte zájem na něčem jiném. Chcete-li se pokusit vyvést osobu z klidu, odkloňte svůj pohled nad její hlavu. Chcete-li však udržet klidné vztahy, bez napětí, nepoužívejte tento odklon pohledu.

- Kdykoliv je to možné, použijte klidný, mírný úsměv. To posiluje klid druhé osoby. Vyvarujte se úsměvu povýšeneckého a ironického.
- Každý člověk má tzv. osobní zónu (50-100 cm od středu těla), do které nerad někoho pustí. Pokud narušíte svým chováním či přístupem tuto zónu, můžete vyvolat pocity nejistoty nebo ohrožení a následně agresivní projevy. Pokud je to nutné narušit osobní zónu (např. úřední jednání), pak je to možné kompenzovat přátelským dotykem nebo slovní pochvalou. Tím se zmírní pocit ohrožení osoby z vaší blízkosti a dotyčný se většinou zklidní.
- Pokud je to možné, nikdy při rozhovoru nestůjte čelem proti neznámému muži, ale snaže se nenápadně úkrokem dostat na boční postoj. Čelní postoj vzbuzuje u většiny mužů sklony k soupeření a pocity ohrožení. Naopak při rozhovoru s neznámou ženou volte čelní postoj. Ženy rády vnímají celou postavu muže a boční postoj druhé osoby je pro ně více ohrožující, protože se domnívají, že jsou záludně pozorovány jejich nedostatky.
- Pokud musí rozhovor probíhat vsedě, volte raději vyšší pevnou židli, která umožňuje jednoduché povstání a pohyb rukama i nohama. Vyhýbejte se křeslům a hlubokým gaučům. Sezením v nich se dostáváte do submisivního (podřízeného) postavení v komunikaci.
- Při podávání ruky je též možné signalizovat své postavení či záměry. Ruka podaná hřbetem nahoru značí dominanci, sebevědomí. Ruka podávaná malíkovou hranou dolů značí ochotu akceptovat, přátelit se, nevzbuzuje strach. Ruka podaná dlaní nahoru značí submisi a ochotu podrobit se. Stisk nesmí být silný ani dlouhý. Oboje vzbuzuje pocit podřízenosti. Nejvhodnější je stisk okolo 4 sekund s krátkým pohledem do očí. Pro zdůraznění převahy se doporučuje silnější stisk v délce 5-7 sekund a pro vyjádření ochoty, podřízenosti nebo závislosti využíváme kratší stisk s rukou v poloze dlaní nahoru.

Jak postupně získat přesilu v komunikaci:

- Chodte rovně, stůjte rovně, sedte rovně.
- K sezení si vyberte vhodnou židli, sedte uvolněně, snažte se nenápadně zaplnit více prostoru než druhá osoba (vstávání, pohyb, natažené nohy...)
- Prodlouženým pohledem do očí ji vyvedete z míry.
- Pokuste se záměrně vpadnout do osobního prostoru druhé osoby (náhlé přiklonění, pokročení k druhému, dotyk...)
- Nenápadně donuťte druhou osobu, aby na vás před jednáním či střetnutím musela čekat.
- Pokud je druhá osoba slovně agresivní, poskytněte jí prostor na vypovídání a teprve potom s ní hovořte o vlastním problému.
- Pokud vás pohled druhého neurotizuje, nemusíte mu hledět do očí, ale soustřeďte svůj pohled na bradu či krk partnera. On pozná, že nefixujete oči, vy přestanete být jeho výrazem neurotizován.
- Naučte se techniky zvládnání svých stresových reakcí podmíněných komunikací s jinou osobou.

Z vlastní zkušenosti vím, že tyto poučky v konkrétních situacích více či méně fungují. Zlatým pravidlem je však zachovat si svůj vnitřní klid a být nad věcí. Další aplikace výše uvedených pouček je pak daleko snazší a policista tak nejen před svým komunikačním partnerem, ale i před přihlížejícími vypadá sebejistě. Už vyvolání tohoto pocitu ve svém okolí zaručuje přinejmenším snazší cestu k cíli, který se cestou komunikace snažíme dosáhnout.

3. Komunikačně náročné situace v policejní práci

Každý policista se při výkonu služby téměř každodenně jako představitel zákona často dostává do silně vypjatých situací, které se nedají řešit standardními postupy a prostředky. Tyto situace je třeba řešit konstruktivně. Za komunikačně náročné jsou pokládány vzhledem k jejich obsahu, průběhu a náročnosti řešení.

K řešení však neexistují univerzální postupy a proto je jejich zvládnutí ovlivněno schopnostmi policisty porozumět podstatě těchto situací v psychologickém kontextu. Policista se musí dokonale seznámit s příčinou vzniku situace a podle toho volit prostředky k jejímu vyřešení. Jsou to zejména situace, kdy policista musí jednat s problémovými jedinci (osoby duševně nemocné, pod vlivem alkoholu nebo návykových látek, osoby agresivní), řešení konfliktů mezi občany (při demonstracích, při domácích rozepřích, vyhrocených sousedských vztazích), jednání s občany, kteří jsou v extrémních životních situacích (sebevrazi, příbuzní obětí při sdělování tragických zpráv, oběti násilných činů, vyslychané osoby), vyjednávání s pachateli, kteří zadržují rukojmí.

Mezi základní signály vzniku komunikačně náročných situací patří:⁸

- nízká motivovanost (neochota) partnera komunikovat,
- náhlá změna postojů, jednání partnera v průběhu komunikace (jako reakce na policistovo sdělení),
- tendence komunikačního partnera k osobním výpadům, agresivním projevům, k manipulaci,
- projevy a reakce komunikačního partnera svědčící o přítomnosti psychopatologických příznaků, či jeho aktuální indispozici (jedinec pod vlivem návykových látek, při abstinenčním syndromu),
- přítomnost většího počtu osob, schvalujících nebo podporujících jednání a reakce komunikačního partnera,
- pocit vlastní nekompetentnosti mluvčího (vzhledem k závažnosti obsahu sdělení, ke způsobu jakým má sdělení poskytnout, nedostatečná znalost problému, který má policista řešit).

⁸ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, s. 107

Krizovou komunikací rozumíme navázání kontaktu v krizových, tedy zvláště vypjatých situacích, za nebezpečných okolností a s osobou, která svým jednáním ohrožuje sebe nebo ostatní. Ne vždy je totiž možné a hlavně účelné použít přímo sílu (tedy zbraň nebo donucovací prostředky), byť nám to zákon, jako policistům, dovoluje. Pokusit se nejprve s osobou, proti které se zakročuje, promluvit je často velmi přínosné a mnoho situací lze dokonce vyřešit bez použití násilí a rizika zranění na obou stranách.

V situacích, které jsou nakonec řešeny s použitím síly, předcházející komunikace bývá velmi užitečná pro získání informací a zejména času pro přípravu zákroku. Jako příklad takové situace lze použít např. komunikaci s osobou, která hrozí sebevraždou, s osobou agresivní nebo vyhrožující agresivním jednáním, pod vlivem návykových látek, duševně narušenou a tzv. prvotní kontakt – tedy situaci, kdy policista jako člen hlídky přijíždí jako první na místo, kde jsou zadržována rukojmí. Cílem krizové komunikace je navázání slovního kontaktu s osobou, zklidnit a stabilizovat situaci, popř. přesvědčit osobu, aby upustila od krizového jednání nebo přímo celou situaci vyřešit pokud možno jinými prostředky než použitím síly.

Obecné zásady pro krizovou komunikaci

První věcí, na kterou je třeba myslet, když se rozhodneme pro řešení krizové situace, je zajištění vlastního bezpečí. Je velmi důležité najít si podle možností v daném okamžiku co nejvíc bezpečné postavení, v žádném případě neopomíjet taktické zásady a nepolevovat v ostražitosti. Přesto, že s osobou mluvíme, jsme vždy připraveni zasáhnout, bude-li to nevyhnutelné. Zbytečně zraněný nebo mrtvý policista ničemu v té chvíli nepomůže. Je nutné vždy si dávat pozor na zbraň a donucovací prostředky a být vnitřně připraven na alternativu, že bude nezbytné použít fyzickou sílu. Vzhledem k nestabilitě a proměnlivosti krizových situací, je lepší počítat s náhlými zvraty a nenechat se ukolébat zdánlivě dobrým průběhem. Od osoby, se kterou mluvíme, žádáme tzv. ujištění o bezpečí, tedy to, že dokud se spolu bavíme, tak na nás nezaútočí, nebude pokračovat v sebevražedném jednání, nebude ubližovat lidem, které zadržuje apod. Před první navázáním kontaktu se vyplatí, domluvit se s kolegou, kdo se pokusí navázat kontakt a kdo bude zajišťovat.

Všechny krizové situace mají jednu společnou vlastnost: zdají se a často také jsou velmi vypjaté a naléhavé. Tím nás nutí najít řešení v co nejkratším časovém úseku. Je však nutné tyto situace řešit s klidným a rozvázným přístupem. Prvním úkolem krizové

komunikace je však situaci uklidnit, a prvním krokem k tomu, abychom mohli situaci zklidnit je, že se zklidníme my sami. V průběhu komunikace se snažíme uvědomit si, co se s námi děje, a učíme se vnímat své tělo, jestli jsme napjatí, rozrušení, naštvaní apod. Vždy se plně soustředíme na to, co se děje „teď a tady“, na situaci, která probíhá a na osobu, se kterou navazujeme kontakt.

K tomu, abychom mohli smysluplně, a uspokojivě vést komunikaci v krizových situacích je nezbytné mít předem jasno v tom, jakým způsobem situaci chceme vyřešit a jaký je nejbližší dílčí cíl, kterého chceme dosáhnout.

Při vytyčování této základní strategie musíme však být realisté a nechtít příliš rychle dosáhnout vyřešení celé situace. Zvolíme si tedy raději zdánlivě menší, ale dosažitelný cíl. Pokud budeme příliš ambiciózní a zvolíme si cíl nedosažitelný, komunikace nebude úspěšná.

Ke každé krizové situaci přistupujeme jako k nové a neděláme urychlené závěry. Snažíme se získat co nejvíce informací a ty, které získáváme, kriticky posuzujeme (Kdo nám tu informaci poskytl? Kdy a co přesně říkal?) Není také vhodné spokojit se s neurčitými výrazy, které znamenají pro každého něco jiného. Slova jako „často“, „něco“, „velký“ apod. si necháme vyjasnit a zpřesnit. Je nezbytné naučit se odlišovat fakta od vlastních názorů, úsudků a předsudků. Pokud se nedaří a zvolená strategie nefunguje, je třeba pružně ji změnit a vyzkoušet něco jiného.

K osobě, s níž jednáme, přistupujeme vždy s respektem. Respektovat někoho neznamena souhlasit s ním nebo schvalovat to, co dělá nebo říká. Respektovat druhého člověka znamená jednat s ním slušně, bez urážek a nadřazenosti, uznávat ho jako partnera v komunikaci a dovolit mu zachovat si tvář, aby se necítil poražený či ponížený. Úkolem krizové komunikace není druhého člověka přemoci, ale najít společné řešení, které vyhovuje oběma stranám. Nejvíce úspěšnou strategií chování v krizových situacích je vystupovat jako klidná autorita, silná osobnost, která nebojuje o moc. K tomu nám pomůže nejen vnitřní jistota a přiměřená sebedůvěra, ale také kontrola a nácvik našeho neverbálního sdělení, především tělesného postoje a práce s hlasem. Raději si dáváme pozor na tykání, neboť zdaleka ne každému je příjemné, může nést silný konfrontační potenciál, a to obzvláště u osob s kriminální minulostí a s poruchami sebehodnocení. Pokud však tykání přirozeně vyplyne ze situace, nebo nám ho osoba sama nabídne a my ho přijmete, může komunikaci velmi usnadnit.

Základem krizové komunikace je práce s emocionální stránkou partnera. Projevy emocí si nebereme osobně, neurážíme se, ani nezlobíme. Nedovolíme našim vlastním

emocím, aby ovládly naši mysl, neboť jen tak se ke slovu může dostat rozum jak na naší straně, tak na straně osoby, s níž mluvíme. My si potom snáze udržíme nadhled a chladnou hlavu. Člověk, který křičí, zuří nebo pláče nemíří většinou své projevy na nás, ale na někoho či něco jiného nebo sám na sebe. Dokud své emoce neuvolní, bude jen těžko schopen střízlivějšího náhledu na situaci a rozumného řešení. S emocemi pracujeme tak, že necháme osobě prostor je projevit. Správný postup při krizové komunikaci probíhá tak, že se nejprve soustředíme na navázání kontaktu a necháme osobě prostor pro odreagování emocí a teprve potom pracujeme na řešení problému. Opačný postup nefunguje.

Sice neexistuje přesný návod, co říkat, ale na druhou stranu existuje dost přesné doporučení, co neříkat a co nedělat.

Co se tedy v krizové komunikaci nemá dělat?⁹

- Nepoučovat - poučování lidem připomíná příkazy a zákazy rodičů a velmi lehce je rozzlobí.
- Nerozkazovat - tím člověka ponížíme a/nebo nastartujeme agresi.
- Nezpochybňovat jeho tvrzení ani jeho osobu - lepší je dát mu najevo, že nás zajímá jak on, tak jeho verze situace (krizová komunikace není výslech).
- Nekritizovat - kritika jen zvyšuje napětí.
- Nejednat povýšenecky a arogantně - to působí spolehlivě jako výzva k boji.
- Neponižovat osobu, se kterou mluvíme - vyhnout se raději větám typu "vy mi budete vykat", autoritu tím nezískáte, jen zavedeme příčinu k vyhrocení již tak dost napjaté situace.
- Neprokovat a sám nereagovat na výzvy k ústnímu souboji - jen tím zvýšíme napětí.
- Nesoudit jednání toho druhého - účelem je navázat a udržet komunikaci, nikoliv najít viníka (nejedná se o vyšetřování).

Aktivní naslouchání

Nejlepší cestou k tomu, abychom se stali dobrými posluchači a naučili se zvládat krizovou komunikaci je osvojit si techniku tzv. aktivního naslouchání. Je to technika, při které upevňujeme vzájemnou důvěru osob, které spolu mluví, podporujeme další

⁹ ZBOŘILOVÁ, K.: Příloha č. 2 k č.j. PSM-402/KŘS-2006, s. 3

komunikaci a dáváme najevo, že rozumíme, co nám je sdělováno, bez toho, abychom to soudili, nebo přikládali hodnocení "dobrý-špatný". Aktivní naslouchání velmi dobře předchází komunikačním šumům a minimalizuje možná nedorozumění. Navíc nám umožňuje získat velmi přesné a podrobné informace. Osobě, se kterou mluvíme, dáváme najevo, že nás zajímá, co říká a jak se cítí.

Následující tabulka obsahuje základní formulace aktivního naslouchání včetně jejich účelu a příkladu takové formulace:

Tabulka č. 1 – Základní formulace aktivního naslouchání¹⁰

DRUH FORMULACE	ÚČEL	PŘÍKLAD
Povzbudivá	Má vyjádřit náš zájem a podnítit druhou osobu k dalšímu hovoru.	"Zkuste mi o tom říci něco víc"
Objasňující	Má pomoc objasnit, o čem je řeč a získat více informací. Poskytuje mluvčímu možnost podívat se na věc z více hledisek.	Klademe otevřené otázky. "Naznačujete, že se dnes ráno stalo něco důležitého, co to bylo?"
Rekapitulující	Má potvrdit mluvčímu, že mu nasloucháme a rozumíme. Pro nás slouží k ověření, zda jeho slova chápeme a interpretujeme správně.	"Takže vy byste chtěl, aby se k vám vaše žena i s dětmi vrátila, rozumím tomu dobře?"
Zrcadlicí	Dává najevo, že se snažíme pochopit, jak se mluvčí cítí. Tím mu též pomáháme vyjádřit jeho pocity a nahlédnout je poté, co je vyslovil někdo jiný.	"Slyším, že jste velmi rozčilen"
Shrnující	Má zhodnotit dosažený pokrok a dát dohromady důležité myšlenky a fakta. Tím vlastně tvoříme základ pro další diskusi.	"Takže to hlavní, o čem tu mluvíme je..."
Zhodnocující	Dává najevo, že nám druhá strana "stojí za to". Tedy, že má v našich očích lidskou důstojnost a hodnotu, a že jí věříme a přikládáme důležitost jejím problémům.	"Oceňuji vaši ochotu věc řešit klidnou cestou."

¹⁰ ZBOŘILOVÁ, K.: Krizová komunikace, Měsíčník Policista č.6, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, str. 8

3.1. Komunikace s člověkem hrozícím sebevraždou

Komunikace s osobou, která hrozí sebevraždou, nebo o které jiné osoby sdělují, že má tyto úmysly, je vždy náročná a svou podstatou velmi silně stresuje zasahujícího policistu. Vždy vznikají obavy, aby nedošlo jednáním specialisty ještě k dalšímu zhoršení stavu či přímému pobídnutí k dokonání (suicidia) sebevraždy. V prvním kontaktu se pak specialisté skutečně často dopouštějí chyb v jednání, které se někdy jen těžko odstraňují.

Nejdůležitějším okamžikem v této situaci je rychlé a objektivní posouzení všech okolností a zejména stavu osoby, která sebevraždou hrozí. Zde se musí policista oprostít od řady mýtů a předsudků, které u sebevražd panují.¹¹

Jedním z mýtů tradovaných v obecné populaci je: „Kdo o sebevraždě mluví, nikdy ji nespáchá.“ Tento mýtus pak vede k tomu, že okolí je „slepé“ k nářkům těchto lidí, zejména jsou-li opakované a dlouhodobé. Skutečnost je jiná. Téměř 80% sebevrahů předtím sdělilo a často i opakovaně někomu své záměry.

Dalším tradovaným mýtem je častá informace, která říká, že k sebevraždě dochází bez varovných příznaků, zkratkovitě. Proto ji nelze včas poznat a zabránit jí. Naopak jen minimum sebevražd vykazujících tyto znaky. Většina sebevražd se projevuje v projevech a varováních delší dobu předem.

Ještě bych si dovolil zmínit další mýtus a to, že u jistých skupin nepřipadá sebevražda v úvahu. Tento názor vede k tomu, že se podceňují varující příznaky u jedinců jinak vyrovnaných, klidných, rezervovaných, ale také třeba dobře situovaných atd. Může však nastat taková souhra podmínek či situací, že kdokoliv může o sebevraždě uvažovat a skoro každý ji i realizovat (např. náhlá ztráta rodiny, milované osoby, objev těžké nevléčitelné choroby atd.).

Nejčastější důvody sebevražedného jednání:

Důvody sebevražd nejsou často zcela jasné. Někdy je jich mnoho, jindy se vzájemně překrývají. Přesto však lze usuzovat, že existují určité rysy, které se opakují.

¹¹ LUKEŠ, V.: Komunikace s osobou mající sebevražedné úmysly, Měsíčník Policista č. 12, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, str. 9 – 25

Jedná se zejména o:

- životní beznaděj
- pocity bezmocnosti a bezvýchodnosti
- pocity viny
- osamělost a odloučení
- deprese
- jiná závažná duševní choroba či porucha
- tělesná choroba
- negativní vliv alkoholu a drog

Komunikace se sebevrahem:

Navázání slovního kontaktu se sebevrahem je jeden z nejdůležitějších a také prvních úkolů policisty po příjezdu na místo. Před navázáním kontaktu je vždy nutné (pokud to čas umožňuje) zjistit základní údaje k sebevrahovi. Je možné přitom vytěžit příbuzné, sousedy, známé, spolužáky atd. Soustředíme tedy informace o věku, zdravotním stavu, psychickém stavu, náladách, typických projevech chování, zájmech, vztazích k příbuzným či jiným lidem.

Zcela stěžejní je pro první kontakt zjištění jména osoby. Je tedy nutné často i během dalšího jednání oslovovat osobu jménem, eventuálně titulem či profesí (pane doktore, pane učiteli...). Pokud dojde k vyjednávání s dítětem, je zvlášť důležité zjistit, kterou formu jména dítě rádo slyší a kterou naopak nesnáší. Samozřejmě dítě potom často oslovujeme chtěnou formou a vyhýbáme se tvrdším výrazům či zkomoleninám nebo mazlivým jménům. Ty často zablokují ochotu dítěte k dalšímu jednání.

V rozhovoru se sebevrahem se často ukazuje jako účelné užití vědomě nacvičených technik ze strany vyjednavče, které prohlubují kontakt a pomáhají navázat pozitivní vztah.

Jedná se zejména o:

- poskytování přesných informací
- poskytování volných informací
- tzv. "já" sdělení
- verbalizování pocitů
- parafrázování
- otázky s otevřeným koncem
- efektivní pomlky a přitakávání

Na základě zkušeností z praxe vyjednávači často doporučují:

- požádejte vždy o eliminování okamžitého rizika
- pokud si nejste jist, že jde o sebevraždu, zeptejte se vhodnou formou přímo (..vy si chcete nějak ublížit.., co máte na mysli tímto jednáním..)
- jakmile klient připustí sebevražedný úmysl, požádejte ho, aby co nejvíce hovořil o těchto myšlenkách (důvod, způsob, obavy a strachy)
- snažte se vždy odradit od další konzumace alkoholu nebo drog
- mluvte pomalu, zřetelně, jednoduchým jazykem, bez nevhodných neverbálních doprovodů
- snažte se vyhledat příčinu sebevražedných stavů a o té hovořte
- snažte se zarámovat situaci perspektivně, snažte se vytipovat další možnosti pro znovuzařazení klienta do života
- nebojte se projevovat osobní zaujetí, pocity a empatii
- pokud něco požadujete, trvejte na tom, ale nikdy nezastrašujte a nevyhrožujte
- pokud jednáte telefonicky a klient chce zavěsit, umožněte to, ale požádejte předtím o číslo telefonu
- pokud klient odmítá zůstat na lince, pokuste se získat slib, že neublíží jiné osobě ani osobě, než se zase spojíte
- nepřístupujte na klientovo poslední přání
- pátrejte po tom, co má nějaký význam u klienta a toto tam rozvíjejte (vztahy k dětem, vnoučatům, náboženství)
- snažte se vyvolat rozhovor na téma, co by dělal, pokud by nechtěl suicidovat a plány do budoucna aktivně rozvíjejte
- snažte se, aby mluvil o svých pocitech, obavách

Dle mého názoru je nejúčinnější zejména zásada – zjistit důvod sebevražedného úmyslu a ten následně dle konkrétní situace částečně potlačit, bagatelizovat či jej zcela odbourat. Tím se eliminuje akutní snaha o sebevraždu a další následná komunikace je pak přinejmenším méně vypjatá. Vždy musí mít policista na paměti, že komunikuje s člověkem, který chce skoncovat se životem a v případě, že se tak rozhodne učinit, může svým chováním ohrozit zdraví nebo dokonce i život policisty.

3.2. *Komunikace s pachatelem zadržujícím rukojmí*

Vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí patří mezi nejobtížnější komunikační situace. Jedná se o specializovanou činnost prováděnou k tomu vycvičeným policistou – vyjednavatelem. Nicméně v policejní praxi nejsou vzácné situace, kdy před příjezdem zásahové jednotky a vyjednavatele zahajuje vyjednávání policista, který je namísto činu jako první. Úlohou policisty, který jako první přichází do kontaktu s pachatelem zadržujícím rukojmí je: identifikovat základní příčiny vzniku situace, pachatelův problém, motivační pozadí pachatelova jednání, navázat psychologický kontakt a udržovat komunikaci do příjezdu specialisty – vyjednavatele.¹² Jedná se většinou o prvních 15 - 45 minut, které jsou kritické a rizikové. Všechny zúčastněné osoby jsou pod silným stresem - jak pachatel, tak policisté i případní rukojmí. Je vhodné pachatele ujistit, že máme situaci v okolí pod kontrolou, že proti němu nikdo nechystá žádný útok. Snažíme se navázat slovní kontakt, získat jeho důvěru a udržovat hovor o méně důležitých věcech, čímž poutáme pozornost pachatele na sebe místo na objekt jeho zájmu. Je vhodné se zeptat, jestli jsou všichni v pořádku a jaký je jejich zdravotní stav. Pokud pachatel mluví, nepřerušujeme ho a podporujeme každé rozumné a účelné řešení, které navrhne. Vyhrocení a zkomplikování situace se vyhneme tím, že:¹³

- nic nenabízíme ani neslibujeme, už vůbec ne to, co nemůžeme splnit,
- nelžeme – lež nás v rozhodujícím okamžiku zradí,
- neříkáme ne, ale ani ano – lepší jsou věty typu: „Zkusím zjistit, co se s tím dá dělat.“,
- nepoužíváme slovo „rukojmí“ – lépe je: „Člověk, který je tam s Vámi.“,
- neposíláme místo sebe mluvit s pachatelem třetí stranu (rodinného příslušníka, lékaře apod.) – krizové vyjednávání je záležitostí policie,
- nevybízíme pachatele k předkládání požadavku – když bude něco chtít, řekne si sám,
- nepřistupujeme na výměnu rukojmí a už vůbec ne sám za sebe.

¹² MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, s. 131

¹³ VODÁČKOVÁ, D.: Krizová intervence, Praha:Portál, 2002 str. 396-398

Snažíme se zachovat klid, vyjadřujeme pochopení pro aktuální psychický stav a situaci, bedlivě nasloucháme všemu, co pachatel říká a pozorujeme co dělá. Uzavíráme s pachatelem dohody, v případě splnění některého z pachatelových požadavků, požadujeme protislužbu nebo ústupek ze strany pachatele. Je-li to jen trochu možné, vedeme si poznámky o průběhu komunikace. Takový záznam by měl obsahovat důležité časové údaje, požadavky, důležité informace o pachateli a zadržovaných osobách. To, co pachatel říká, zapisujeme. Nejlépe doslovně, abychom jeho sdělení popřípadě mohli co nejpřesněji interpretovat tomu, kdo bude v komunikaci pokračovat. V praxi se můžeme setkat se dvěma základními důvody vzniku situace zadržování rukojmí. Následující tabulka postihuje hlavní rozdíly mezi instrumentální a expresivní variantou zadržování rukojmích.

Tabulka č. 2 – Varianty zadržování rukojmí¹⁴

Rukojmí	Instrumentální	Expresivní
Charakteristika činu	Čin je prostředkem k dosažení kriminálního cíle, pachatel chce násilným vydíráním docílit změnu	Čin je výrazem akutní krize, krize je obvykle psychická nebo rodinná
Charakteristika pachatele, motivy	Pachatel je zaměřen na cíl: má vcelku racionální program, jde mu o obohacení, útěk, osvobození vězňů atd.	Pachatel je zaměřen na problém: zoufalé sebeprosazení prostřednictvím dramatické inscenace dané situace
Scénář pachatele	Jasně formulované a realizovatelné požadavky	Vágní anebo žádné realizovatelné požadavky
Charakteristika obětí	Obvykle libovolné osoby, které jsou zneužity jako instrument k prosazení cílů	Určité osoby z privátního okolí (obvykle rodinní příslušníci) zneužité pro zviditelnění problému

Konkrétně s touto krizovou situací nemám přímou osobní zkušenost a domnívám se, že je minimum policistů, kteří ji mají. Jedná se dle mého názoru z hlediska času a nebezpečí zejména pro rukojmí o nejnáročnější komunikačně náročnou situaci.

¹⁴ ČÍRTKOVÁ, L., Policejní psychologie, Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 215

3.3. *Komunikace s osobou duševně nemocnou*

Duševní nemoci a poruchy zahrnují velmi pestrou paletu různých onemocnění, vyznačujících se bohatými a rozmanitými symptomy. Každá duševní porucha nebo nemoc má svou příčinu, vývoj a průběh. Úkolem policisty při krizové komunikaci není určovat diagnózu, mnohem důležitější rozpoznat, že osoba, se kterou jednáme, může mít duševní poruchu a dokázat popsat jednotlivé symptomy jejího chování.

Mezi výrazné a relativně snadno odlišitelné příznaky duševních poruch patří následující:¹⁵

- citová oploštělost a nepřiměřené emoční reagování - moc silné nebo slabé, v nevhodnou chvíli
- nízká úroveň kontroly projevů emocí - vybuchuje ve smích, v pláč, křik, vztek...
- výrazné změny ve zvycích
- podivné, těžko pochopitelné chování bez nám srozumitelné motivace
- tělesné obtíže - např. bolesti, divné pocity v těle, nespavost a nechutenství
- dezorientace místem, časem a osobou - neví kdo je, kde je a co je za den
- netrpělivost spojená s myšlenkovým a slovním tryskem - překotně a nesrozumitelně mluví
- nebo naopak otupělost a nápadná pomalost
- zvýšená vztahovačnost
- halucinace - sluchové, zrakové, hmatové, čichové a chuťové (lidé, kteří slyší hlasy, zaujímají někdy naslouchací postoje, natahují uši k neslyšitelnému hlasu)
- přítomnost bludů - tedy chorobných přesvědčení, úsudků (např. že ho někdo pronásleduje a ubližuje mu)

S lidmi, kteří mají nějakou duševní poruchu, jednáme s úctou a beze strachu. Nenecháme se však vtáhnout do jejich světa ani se je nesnažíme léčit. Nepřibližujeme se k nim příliš blízko a pokud se přibližujeme, nejprve jim to sdělíme. Nespícháme, mluvíme srozumitelně a necháme jim dost času na odpověď. Nikdy nediskutujeme o logice bludů či halucinací. Bludy jsou charakteristické mimo jiné tím, že je nelze rozmluvit. Proto je nevymlouváme, ale ani nepotvrzujeme. Raději se v hovoru, pokud se ho podaří navázat, soustředíme na aktuální fyzický stav a nejbližší budoucnost. Je

¹⁵ SMOLÍK, P.: Duševní a behaviorální poruchy, Praha: Maxdorf, 1996, s. 36-37

nezbytné přijmout nedůvěru, citovou rezervovanost a labilitu duševně nemocných, stejně jako to, že nereagují adekvátně.

Nevnucujeme se tedy s vřelostí a nesmějeme se, pokud řeknou něco, co nám připadá směšné. Takový smích je může popudit a mohou ho vnímat jako nepochopení. Stejně tak vycítí prezíravost a nepřátelství a pak mohou reagovat obranně či útočně. Snažíme se tedy vytvořit atmosféru důvěry a zachovat si v situaci nadhled.¹⁶

Nápadné chování vykazují také lidé v panice. Panika vzniká náhle a rychle odeznívá. Je to stav mezní úzkosti, provázený silným pocitem ohrožení a potřebou za každou cenu se situaci vyhnout, utéct. Reakce je však bezsměrná a bezcílná. V panice je člověk hodně sugestibilní a lehce poslechne příkazy, jedno jaké. Nemá o situaci přehled a chybí mu ohnisko pozornosti. První pomoc při panice spočívá v tom, že dáme člověku ohnisko pozornosti. Je důležité získat pevný bod, například se opřít o zeď nebo se pevně posadit. Je proto vhodné člověka v panice direktivně vést. Klademe krátké otázky a říkáme stručné instrukce. ("zastavte se", "počkejte"). V mezní situaci zastavíme člověka silou.

Zásady jednání s duševně narušeným jedincem:¹⁷

- Pokud je to možné nepoužívejte násilí.
- Vytvořte atmosféru důvěry. Berte svůj protějšek vážně. Projevujte pochopení.
- Respektujte ale i případnou rezervovanost. Některým psychicky nemocným je vřelost a empatie nepřijemná. Nevnucujte se jim.
- Zachovejte si nadhled nad situací. Nenechte se „vtáhnout“. Určitý odstup, osobní distanc, zaručuje lepší zvládnutí situace.
- Nezanechávejte jedince bez dohledu. Podle okolností je vhodné přemístit osobu do jiného prostředí, bez přihlížejících diváků. Změna prostředí může příznivě ovlivnit komunikaci s jedincem.
- Využívejte sdělované informace. Jestliže se někdo např. odvolává na vnitřní hlasy, nesnažte se mu to rozumově vyvracet. Ptejte se na podrobnosti (co, jak a kdy říkají).

¹⁶ ZBOŘILOVÁ, K.: Příloha č. 2 k č.j. PSM-402/KŘS-2006, s. 8

¹⁷ VPŠ MV Brno, Specializační kurz pro přípravu členů AKT PČR, Brno: 2010, kap. 10

- Nenechte se manipulovat. Dejte jasně najevo, co od protějšku očekáváte.
- Neberte věci osobně (chvála manipulujícího pacienta versus agrese, urážky. Na osobní dotazy neodpovídejte, vraťte otázkou.
- Neurčujte diagnózu, důležitější je přesně popsat nápadnosti chování (podstata, četnost, okolnosti eventuálně prověření, zda nejde o intoxikaci).
- Nezačínejte se automaticky smát, řekne-li dotyčný něco, co Vám připadá vtipné. Většinou to, co říká, nemíní žertem. Váš smích může vnímat jako znevážení neporozumění, může se rozčítit.

3.4. *Komunikace s agresivní a podnapilou osobou*

Agrese patří do přirozeného repertoáru chování, avšak jednání či komunikace s agresivní osobou není pro policistu vůbec jednoduché. Obzvláště, je-li agresivita osoby podpořena alkoholem nebo jinou návykovou látkou.

Agresoři mají mimořádně vyvinutý smysl pro rozpoznání i sebemenších projevů strachu a obav u druhých lidí. Ustrašenost oběti nebo člověka, se kterým mluví, mu dodává odvalu a sebejistotu, a často pak útok přitvrdí.

Agresivního člověka podněcujeme k tomu, aby mluvil o svém záměru, což nám pomůže vyznat se v jeho motivaci a postojích. Snažíme se ho aktivně zapojit do řešení problému, čímž jednak mobilizujeme racionální složku jeho psychiky a jednak ho zaměstnáváme, aby neměl čas pokračovat v agresivním jednání. Rozčilený člověk není schopen uvažovat složitě, proto se vyjadřujeme stručně a jasně a držíme se aktuálního problému. Je třeba zůstat věcní a akceptovat srozumitelné a lidsky pochopitelné argumenty osoby, se kterou mluvíme.¹⁸

Podnapilou osobu se snažíme zdržet od další konzumace alkoholu a také zjistit, kolik toho už vypila. Takticky počítáme s tím, že bude lhát o množství alkoholu, stejně jako o své závislosti. Bude zpravidla tvrdit, že problémy s pitím nemá, a že toho vypila méně než ve skutečnosti. Berete také v úvahu možnost zneužívání jiných látek než alkoholu a jejich kombinací. V takovém případě je chování ještě méně předvídatelné a u stimulantů (např.: amfetamin a metaamfetamin) agresivnější. Hrozí zde navíc vysoké riziko zdravotního selhání.

Opilost zpravidla prochází stádiem bujarosti a družnosti, poté agresivity a nakonec sebelítosti a apatie, a končí spánkem. Počítáme vždy s proměnlivostí nálad a s tím, že od povznesené nálady k agresii je jen krůček.

V oblasti neverbálního projevu se doporučuje pevný postoj a rozhodný hlas jako signál síly a klidu. Zdržíme se prudkých a nečekaných gest, která by mohla osobu vylekat, a nikdy nefixujeme zlostného člověka pohledem, protože by to mohl vnímat jako výzvu k boji. Osobu se nesnažíme překřičet, tím bychom jen zvyšovali napětí. Osoba opilá a agresivní bývá zvýšeně podezíravá a vztahovačná, připravená vnímat

¹⁸ ZBOŘILOVÁ, K.: Příloha č. 2 k č.j. PSM-402/KŘS-2006, s. 6

velmi citlivě nesoulad mezi verbálním a neverbálním obsahem našeho sdělení. Snažíme se proto o soulad obou složek ve vašem projevu. Bývá také velmi citlivá na vstup do osobní zóny (prostor na vzdálenost cca 1 metru od těla), který může vnímat jako ohrožující a zaútočit.

Žádá-li policista, aby agresivní nebo opilá osoba strpěla nějaké úkony, nebo něco udělala, vyplatí se poukázat na to, že se jedná o zcela běžný, standardní postup, a že tedy nejde o nic osobního. Zdůrazní-li navíc, že dokud spolu mluví, tak proti ní nebude použita síla, povzbudí tím její ochotu ke komunikaci a k vyřešení všeho klidnou cestou. Většina lidí má strach z fyzického násilí, i ti, kteří se tváří "hrdinně". Je také dobré osobě vysvětlit, že bude-li spolupracovat, všechno se vyřeší rychleji, než když spolupracovat nebude. Policista se nesmí bát být direktivní a trvat na svém, ale nerozkazovat. Působení z pozice autority by mělo mít podobu varování nikoliv zastrašení: "co si myslíte, že se stane, když se na ničem nedohodneme", "co si myslíte, že budeme nuceni udělat, když nepřestanete".

Nemá smysl se s opilci pouštět do planého mudrování a s agresory polemizovat, ani se jim nesnažíme oponovat v otázkách politického dění, životních postojů, náboženství apod. Stejně je nepřesvědčíme, jen můžeme situaci více vyhrotit. Klidně je můžeme vyslechnout, ale nezabředáme do hovoru, a držíme se aktuální situace. U takových lidí také počítáme s výpadky pozornosti a paměti, proto se vyhýbáme složitým větám a více požadavkům najednou. Volíme raději postupné kroky a oceníme každý dobrý krok ("vidíte, že se dokážeme domluvit"). Jedná-li se o skupinu osob, rozdělíme je, nebo oddělíme toho, se kterým jednáme, od ostatních. Jedinec vytržený ze skupiny není takový "silák" jako jedinec skrytý v davu.

3.5. *Komunikace s osobou pod vlivem návykové látky*

S osobou, která je pod vlivem návykové látky, je komunikace velmi obtížná, zejména proto, že je naprosto nepředvídatelný projev a chování toxikomana. Navíc je zde zvýšené riziko agresivních, hysterických projevů, tendencí k sebevražednému jednání. Samozřejmě je vše závislé na druhu návykové látky, pod jejímž vlivem toxikoman jedná. Pokud je osoba ovlivněna nějakou drogou, není vhodné s ní vést dlouhé debaty a zacházet do hloubky problémů. Podle zkušeností z praxe tyto debaty nikam nevedou a policista pouze ztrácí čas.

Dá-li se však s osobou normálně komunikovat, tzn. že dokáže reagovat, orientuje se v čase i prostoru (i když s obtížemi), můžeme v komunikaci pokračovat. Nejdůležitější jsou prvotní informace, které musí policista získat a to informace o osobě, informace o vzniklém problému a pokud se to podaří zjistit, jakou psychotropní látkou je osoba ovlivněna. Pokud však osoba má výrazně změněnou náladu a chování v tom smyslu, že je jí zle, ztrácí vědomí, pohybuje se nekoordinovaně, je mrtvolně bledá, nekontroluje svoji agresi, je třeba zajistit odbornou pomoc.

Ke zlepšení komunikace s osobou v toxické psychóze, tedy ve stavu přímého působení návykové látky, kdy se projevuje její účinek, mohou napomoci následující pravidla:¹⁹

- pokusit se navázat kontakt, vytvořit pro jedince atmosféru bezpečí, velký vliv má i tón hlasu policisty,
- komunikovat jasně, srozumitelně, pomalu,
- pokud je to možné, zajistit přítomnost člověka, kterému osoba věří, pomůže to zmírnit aktuální paniku,
- pokusit se zjistit, zda je v kontaktu s nějakou odbornou institucí,
- registrovat změny v chování, odmítavé či podrážděné reakce, charakteristickým rysem jednání toxikomana je tendence k impulzivním rozhodnutím a reakcím. Důležité je na ně reagovat včas.

¹⁹ VODÁČKOVÁ, D.: Krizová intervence, Praha: Portál, 2002, str. 446

3.6. *Sdělováním nepříjemných zpráv*

Za nejtěžší a nejemotivnější část krizové komunikace považují sdělování tragických zpráv. Zejména se v policejní praxi jedná o vyrozumívání pozůstalých o úmrtí osoby. Tato součást krizové komunikace představuje velkou psychickou zátěž pro každého policistu. Komunikační náročnost těchto situací je dána jak obsahem sdělení, které policista občanovi předává, tak jeho následky, které sdělení vyvolá. Volba taktiky postupu, schopnost empatie a průběh úkonu klade na každého jedince vysoké nároky.

Samotná povinnost policisty sdělit nepříjemnou zprávu vyvolá v jeho psychice negativní emoce a pocity (bezmocnosti, obavy, lítosti, nepřipravenosti), které ovlivňují jeho jednání a komunikaci s občanem. A právě práce s emocemi představuje jednu z nejobtížnějších aktivit policisty sdělující nepříjemnou zprávu. Komunikační náročnost při sdělování nepříjemných zpráv zvyšuje přítomnost určitých specifik této situace.²⁰

Všeobecně platný, univerzální návod na postup a chování policistů neexistuje. Každý policista je odkázán na svoje psychologické, empatické schopnosti, tj. vcítění se do příjemce zprávy. Formulovat lze pouze některé zásady a doporučení, které je nutné aplikovat na místě podle konkrétních okolností a situace. Sdělování nepříjemné zprávy je možné rozdělit do dvou fází – příprava a realizace.²¹

Doporučený postup:

- Při přípravě
 - Sdělujeme zásadně osobně, NIKDY po telefonu
 - Vyrozumívání se provádí ve dvojici
 - Rozdělení rolí (kdo bude sdělovat a kdo bude oporou pozůstalým)
 - Shromáždit maximum informací o okolnostech úmrtí
- Při realizaci
 - Ověřit, zda se nacházíme na SPRÁVNÉ adrese
 - Důkladné ověření osoby, se kterou budeme hovořit
 - Představit se a prolomit tak anonymitu
 - Zeptat se, zda můžeme dál, neinformujeme ve dveřích

²⁰ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, s. 128

²¹ ČÍRTKOVÁ, L.: Policejní psychologie, Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 263-264

- Pokud je to možné, zajistit nepřítomnost dětí
- Nemělo by se odpovídat přímo na otázku, např.: „můj syn nežije?“. Nedávat hned přímou odpověď. Rozhovor postupně směřovat ke sdělení „je nám to líto“ a podat nepříjemnou zprávu.
- Sdělení by mělo být věcné, bez krvavých podrobností, je nutné sdělovat jen pravdivé informace. V případě, že nelze buďto z taktických důvodů, nebo v daném momentě nejsou známé potřebné informace k dispozici, je vhodné věcné konstatování, že tyto informace momentálně nemáte a že je sdělíte později.
- Je nutné ze strany pozůstalých počítat se širokou škálou reakcí, např. šok, odmítání zprávy, apatie, křečovitě záchvaty pláče, fyzické napadení aj.
- Sdělováním nepříjemných zpráv by měli být pověřováni zkušenější policisté, schopni zvládnout tuto zátěžovou situaci, využívat k tomuto služebnímu úkonu vyškolené specialisty, kteří by měli být plně schopni poradit nebo svou osobní účastí být nápomocni při sdělování nepříjemných zpráv.
- S pozůstalými zůstaneme na místě tak dlouho, jak uznáme za vhodné, není třeba je dále zatěžovat úředními formalitami, které lze řešit později. Pozůstalým poskytneme kontakty na kompetentní osoby a vezmeme si kontakt od pozůstalých pro účely dalšího postupu ve věci.

Způsob sdělení nezmění situaci, může však ulehčit následné vypořádání se s prožitou tragédií. Policejní prezídium v Praze zřizuje systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů. Rovněž na každém krajském ředitelství Policie ČR jsou vybráni pracovníci tzv. Krizové intervence, kteří jsou speciálně vyškoleni i pro sdělování tragických zpráv.²²

²² ZPPP č. 97/2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí, Praha, 2010

4. Možnosti psychologické podpory v Policii ČR

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Jedná se o rezortní linku důvěry, která je provozována v rámci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa ředitelství pro řízení lidských zdrojů policejního prezidia. Je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí. Linka je k dispozici nepřetržitě (24 hodin, 365 dní v roce). Pracoviště linky je v Praze, avšak přesná adresa se nezveřejňuje.

Linka pomoci úzce spolupracuje se systémem posttraumatické intervenční péče pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR. Obě tyto části jsou upraveny závazným pokynem policejního prezidenta o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince.

Na lince pracují vyškolení odborníci, kteří prošli akreditovaným výcvikem v telefonické krizové intervenci. Tento tým je složen ze stálých pracovníků a externistů, kteří se střídají ve službách tak, aby byl zajištěn nepřetržitý provoz linky. Stálý tým linky je záměrně různorodý, jsou v něm bývalí policisté z přímého výkonu, policejní psychologové, sociální pracovníci a další.

Linka pomoci v krizi je anonymní, to se týká klienta i pracovníka linky. Povinností pracovníka linky je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta. Většinu telefonátů tvoří hovory krizové intervence. Ty se vztahují především k osobní problematice, pracovní problematice nebo k partnerským a rodinným vztahům.

Nejčastějšími tématy jsou:²³

- Stres po použití služební zbraně.
- Vztahové problémy na pracovišti.
- Sebevražedná tematika.
- Šetření dopravní nehody s usmrceným dítětem.

²³ VYMĚTAL, Š., a kol.: Možnosti psychologické podpory v Policii ČR, Praha: Tiskárna MV, 2010, s. 16-17

Posttraumatická intervenční péče

Policista se každodenně setkává s mnoha úkoly, které řeší rutinně. Přestože odolnost policistů vůči negativním dopadům stresu je vyšší než u běžné populace, mohou se občas setkat s mimořádnou situací, která svou intenzitou a charakterem přesahuje přirozené schopnosti člověka se s takovou zkušeností vyrovnávat.

Mezi tyto situace patří např. ohrožení vlastního života, použití střelné zbraně, pohled na případy kruté smrti a vážná zranění, sebevražda, hromadná neštěstí, úmrtí dítěte, sdělování úmrtí, ad.

Ze soukromého života policisty se pak může jednat o úmrtí v rodině, partnerský nesoulad, rozvod, nemoc, závislost na alkoholu, šikana na pracovišti apod.

Za účelem minimalizace rizik, která jsou spojena s náročným výkonem policejní služby, vznikl na každém krajském ředitelství Policie ČR posttraumatický intervenční tým, který tvoří interventi z řad policistů, občanských zaměstnanců, policejních psychologů a duchovních, kteří prošli speciálním akreditovaným výcvikem.

Členové týmu PIP jsou připraveni poskytnout policistům specifické informace, potřebnou podporu, pomoc či zprostředkovat další odbornou péči. Týmy pracují nezávisle a tak, aby byla zachována maximální diskrétnost a anonymita policisty. Garantují mlčenlivost o informacích, které se od klienta dozvědí.

Posttraumatická intervenční péče je poskytována bezplatně. V situacích mimořádných událostí (povodně, teroristické útoky, vážné dopravní nehody) je PIP na vyžádání krizového řízení využitelné také pro pomoc občanům, případně pro přípravu a podporu policistů, kteří s občany dále pracují.

Služby policejních psychologů

Psycholog bývá mezi prvními lidmi, které budoucí policista coby uchazeč o tuto práci potká, a to v rámci psychologického vyšetření při zjišťování osobnostní způsobilosti k výkonu služby. Práce policejních psychologů bývá často neprávem spojována pouze s personálním výběrem. Záběr jejich působnosti je mnohem větší, podstatnou část totiž tvoří také psychologická péče o policisty (event. o jejich rodinné příslušníky a blízké).

Výkon policejní práce je náročný a je tedy nutné o psychickou pohodu příslušníků pečovat, každému se totiž může stát, že se dostane v životě do situace, kdy mu bude těžko a bude potřebovat podat pomocnou ruku.

Psychologická péče poskytovaná policejními psychology je každá činnost psychologů, jejímž cílem je psychická stabilita nebo rozvoj žádoucích dovedností pracovníků.

Mimo projekt - krizová linka pomoci a PIP nabízí psycholog u policie v rámci psychologické péče ještě další možnosti, kterými jsou odborné konzultace, psychologické poradenství, krizová intervence a případně psychoterapie.

Způsob práce psychologa s klientem se odvíjí od konkrétního typu problému, se kterým se klient na psychologa obrací. S ohledem na vlastní zkušenost, odborné znalosti a zájem klienta volí psycholog vhodnou metodu. Může se stát, že psycholog, za kterým se policista vydá, není odborníkem na žádanou oblast. V takovém případě se snaží klienta nasměrovat nebo předat jinému psychologovi. Ze statistik vyplývá, že na psychologických pracovištích je ročně poskytnuta péče zhruba tisíci klientům.

Péče psychologa zahrnuje velmi pestrou škálu možností, může se jednat např. o psychologické poradenství, krizová intervence, odborné konzultace, zjišťování vztahů ve skupině, psychoterapie, psychologická pomoc obětem závažné trestné činnosti a mimořádných událostí, atd.

2. PRAKTICKÁ ČÁST

5. Dotazníkový průzkum

5.1. Formulace problému

V období od měsíce října roku 2010 do ledna roku 2011 jsem uskutečnil průzkum, který souvisí s řešením komunikačně náročných situací. Cílem průzkumu bylo ověřit si platnost hypotézy, že policisté nejsou dostatečně připraveni na řešení komunikačně náročných situací, jejichž obsah jsem zpracovával v teoretické části své bakalářské práce. Při sběru dat jsem použil formu dotazníku, který jsem směřoval převážně na základní útvary Policie ČR v rámci kraje Vysočina.

5.2. Dotazník

Zvolil jsem šetření formou dotazníku s patnácti otázkami. Vypracované dotazníky jsem rozeslal na jednotlivé územní odbory Policie ČR v rámci kraje Vysočina s žádostí o doručení na základní organizační články. Již po několika týdnech se začaly vyplněné dotazníky vracet. Uzávěrku jsem stanovil do konce měsíce ledna letošního roku. V tu dobu se ke mně vrátilo celkem 195 vyplněných dotazníků. V celém kraji Vysočina pracuje v současné době něco kolem 1200 policistů. Kolik jich je však na základních organizačních člancích nevím, ale určitě více jak 195. Z toho usuzuji, že se ke každému dotazník buď nedostal, nebo ne každý měl chuť a zájem dotazník vyplnit.

Z možných metod šetření jsem si vybral právě anonymní dotazník, neboť jsem tak mohl touto cestou oslovit dostatek respondentů. Je to metoda, se kterou se dá získat mnoho informací za poměrně krátký časový úsek a získané informace jsou poměrně objektivní.

V dotazníku jsem požadoval odpovědi policistů/tek na otázky:

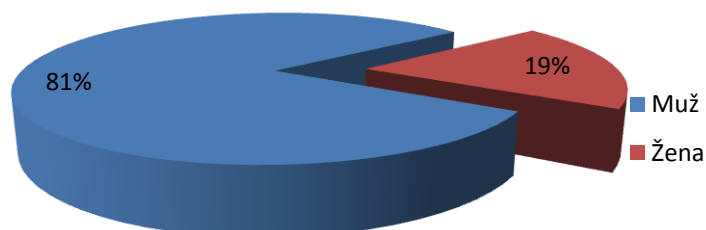
- 1) Pohlaví
- 2) Věk
- 3) Délka praxe u policie
- 4) Zařazení ve struktuře Policie ČR
- 5) V jakých krizových situacích již měl/a možnost komunikovat
- 6) Posouzení náročnosti komunikace při výkonu své práce
- 7) Subjektivní pocit připravenosti na krizové situace
- 8) Četnost setkávání s komunikačně náročnými situacemi
- 9) Znalost jednání při komunikačně náročné situaci
- 10) Subjektivní pocit po skončení některé komunikačně náročné situace
- 11) Schopnost vyrovnat se s posttraumatickým stresem
- 12) Využití odborné pomoci při vyrovnávání se s posttraumatickým stresem
- 13) S kterými institucemi a složkami (intervenční krizové centrum, antikonfliktní tým, krizová intervence, posttraumatická intervenční péče, krizové vyjednávání) měl/a možnost již spolupracovat
- 14) Přehled o činnosti jednotlivých institucí a složek
- 15) Informovanost o tom, kde na ně získat kontakt

5.3. Výsledky průzkumu

1) Pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena

Graf č. 1 - Pohlaví

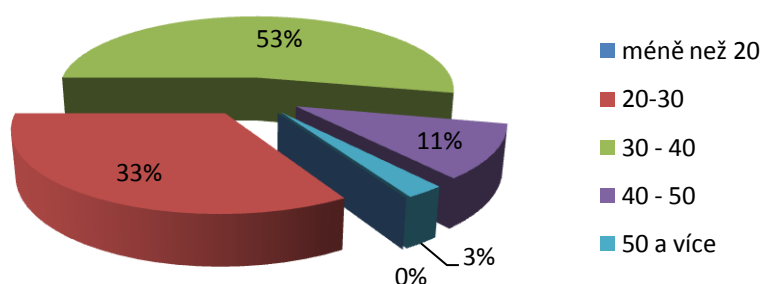


Ve zkoumaném vzorku bylo 158 mužů a 37 žen, což zhruba odpovídá procentuelní zastoupení žen v přímém výkonu u Policie ČR. Z toho vyplývá, že bude-li v komentářích u následujících grafů hovořeno o policistech, jsou tím míněny i policistky.

2) věk:

- a) do 20 let
- b) 20 – 30 let
- c) 30 – 40 let
- d) 40 – 50 let
- e) 50 a více let

Graf č. 2 - Věk

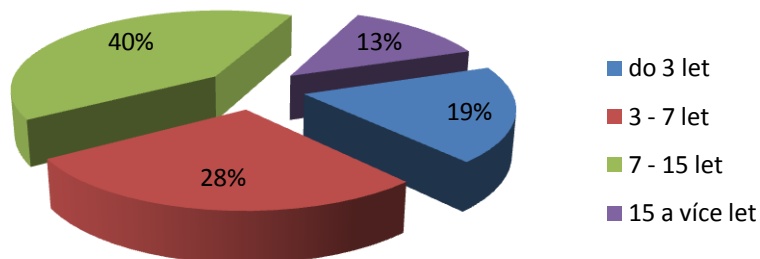


Více než polovina policistů, kteří dotazník vyplnili, byla ve věku od 30-ti do 40-ti let (104). Další významnou skupinou byli policisté ve věku od 20-ti do 30-ti let (65). Policistů ve věku mezi 40-ti a 50-ti lety bylo 21 a ve věku nad 50 let pouze 5 respondentů. Žádný policista ve věku do 20-ti let dotazník nevyplnil. Ze struktury je patrné, že v přímém výkonu je nejvíce policistů ve věku od 20-ti do 40-ti let.

3) Délka praxe u Policie:

- a) do 3 let
- b) 3 – 7 let
- c) 7 - 15 let
- d) 15 a více let

Graf č. 3 - Délka praxe

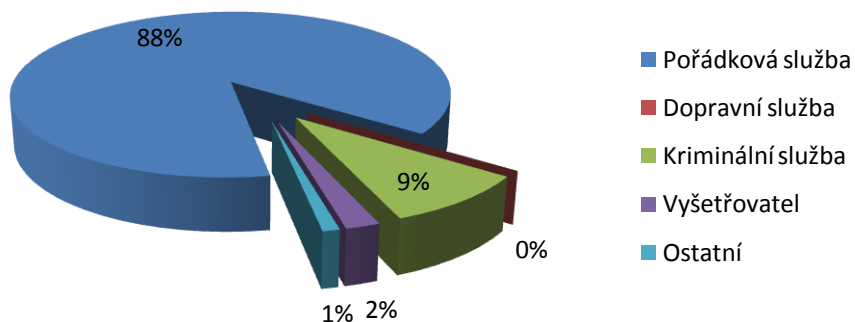


S praxí do 3 let vyplnilo dotazník celkem 37 policistů, s praxí mezi 3 a 7 lety 54 policistů, od 7 do 15 let pak 79 policistů a s praxí více jak 15 let 25 policistů. Zde je patrné, že policistů s více jak 15-ti lety praxe se v přímém výkonu mnoho nenachází.

4) Zařazení:

- a) pořádková služba
- b) dopravní služba
- c) kriminální služba
- d) vyšetřovatel
- e) ostatní

Graf č. 4 - Zařazení

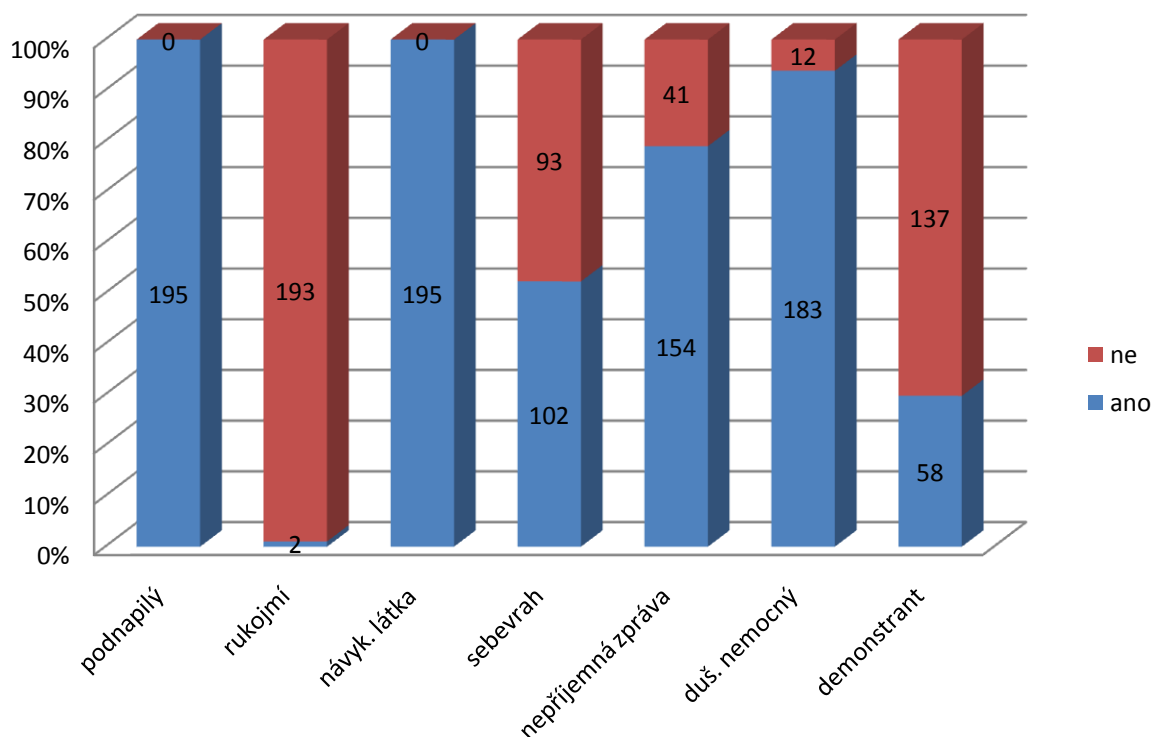


Dotazník byl směřován zejména na základní útvary policie (obvodní oddělení, která patří pod pořádkovou službu – 171 dotazovaných), i přesto se dostal však do rukou 18-ti policistům z kriminální služby, čtyřem vyšetřovatelům a dvěma policistům zařazeným jinde ve struktuře Policie ČR.

5. V průběhu své práce jsem již komunikoval(a) s osobou

- a) podnapilou a agresivní
- b) držící rukojmí
- c) pod vlivem návykových látek
- d) hrozící spácháním sebevraždy
- e) které jsem měl(a) sdělit nepříjemnou zprávu
- f) duševně nemocnou
- g) která je účastníkem davu např. při demonstraci

Graf č. 5 - Zkušenosti

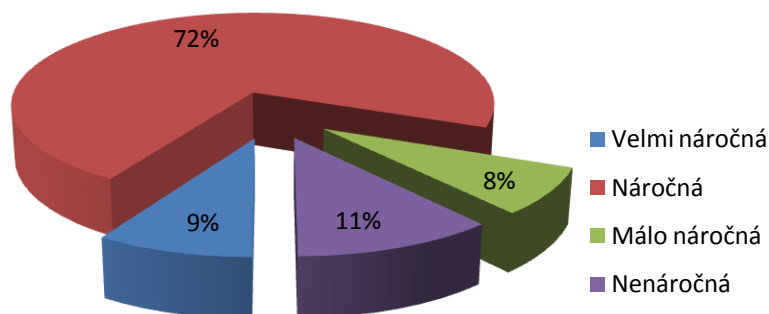


Všichni dotazovaní policisté mají zkušenost při jednání s podnapilou osobou a dále s osobou pod vlivem návykové látky. Naopak pouze 2 policisté ze zkoumaného vzorku mají zkušenost při jednání s osobou zadržující rukojmí. S osobou trpící duševní chorobou se již setkali také skoro všichni dotazovaní. Téměř 79 % policistů má také zkušenost se sdělováním nepříjemné zprávy.

6. Komunikaci při své práci považují za

- a) velmi náročnou
- b) náročnou
- c) málo náročnou
- d) nenáročnou

Graf č. 6 - Náročnost komunikace

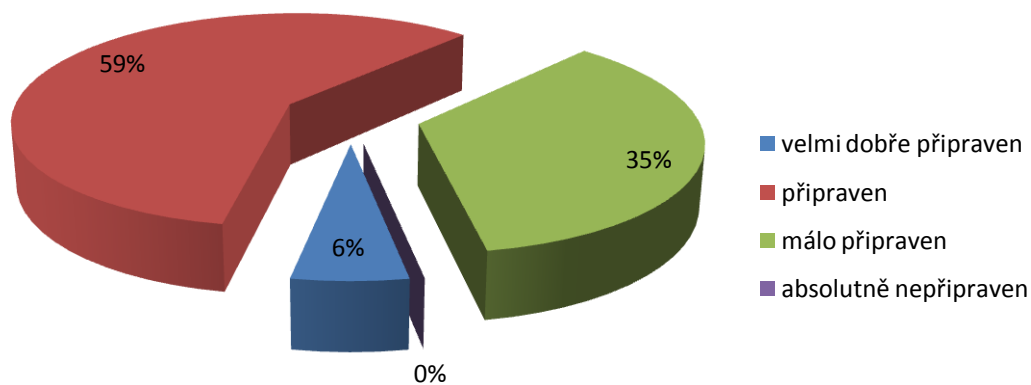


Komunikaci při výkonu své profese považuje za velmi náročnou 17 policistů, za náročnou pak 141 policistů. Naopak za málo náročnou ji považuje 15 dotazovaných a celých 22 policistů ji považuje za zcela nenáročnou.

7. Můj subjektivní pocit připravenosti na výše uvedené situace

- a) cítím se velmi dobře připraven(a)
- b) cítím se připraven(a)
- c) cítím se málo připraven(a)
- d) jsem absolutně nepřípraven(a)

Graf č. 7 - Připravenost

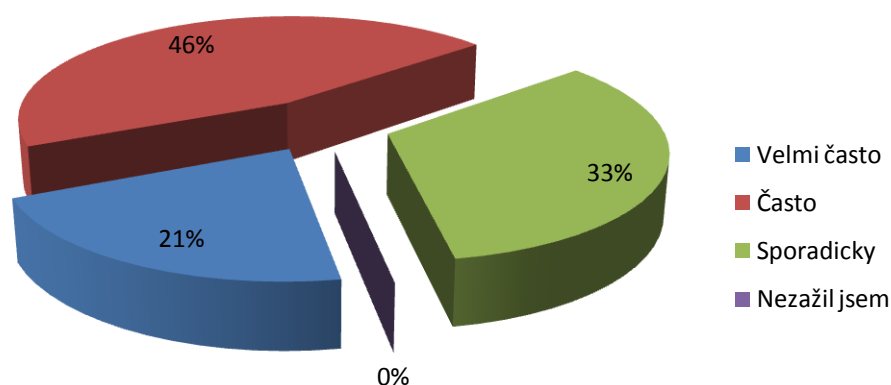


Subjektivně se domnívá 11 policistů, že jsou velmi dobře připraveni na řešení krizových situací. Většina – 115 dotazovaných se cítí být připravena. Že jsou málo připraveni na krizové situace, si myslí 69 respondentů. Subjektivně se tak většina policistů domnívá, že jsou připraveni a dokázali by krizové situace dobře řešit.

8. S uvedenými komunikačními situacemi se při své práci setkávám

- a) velmi často
- b) často
- c) sporadicky
- d) dosud jsem nezažil(a)

Graf č. 8 - Četnost

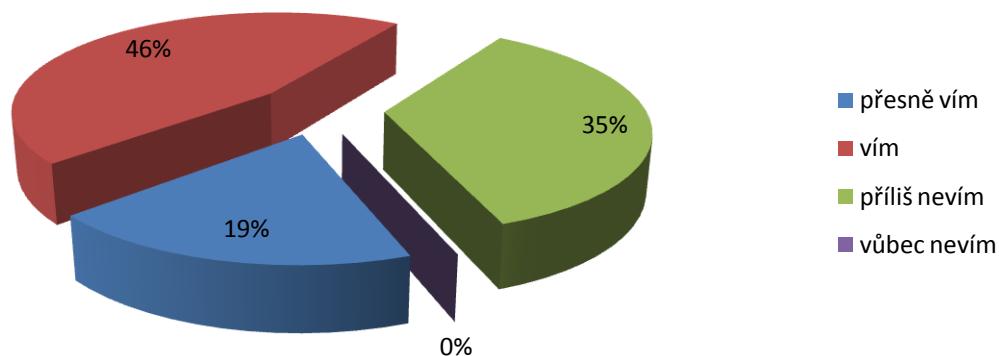


Velmi často (41) a často (89) se s komunikačně náročnými situacemi setkávají dvě třetiny všech policistů. Jedna třetina dotazovaných se pak domnívá, že se s těmito situacemi setkává sporadicky (65). Vzhledem k tomu, že žádný z respondentů nevyužil možnost d) – dosud jsem nezažil, lze usuzovat, že každý z policistů se již při výkonu svého povolání setkal alespoň s nějakou z komunikačně náročných situací.

9. Při řešení komunikačně náročné situace:

- a) přesně vím, jak se mám zachovat a držím se toho
- b) vím, co mám dělat, nedokážu však všechny znalosti uplatnit v praxi
- c) příliš nevím, co mám dělat, ale nějak si s nastalou situací poradím
- d) vůbec nevím, jak se mám zachovat a pouze čekám, jak to asi dopadne

Graf č. 9 - Schopnost řešení

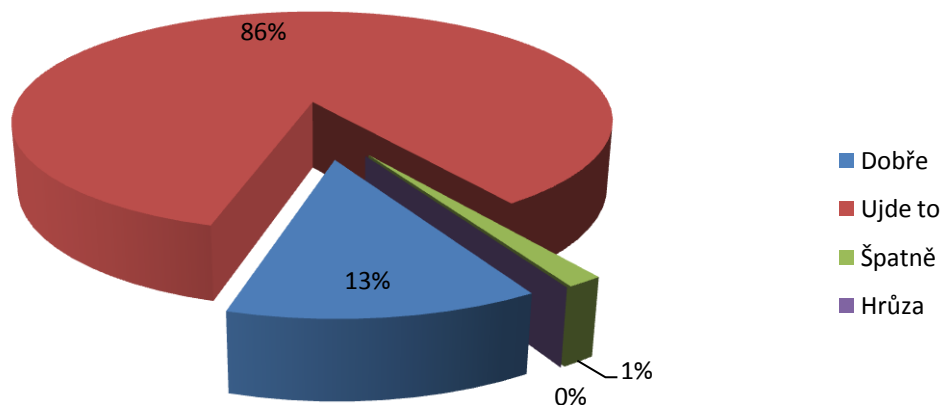


Je-li policista nucen řešit komunikačně náročnou situaci, jak se přesně zachovat ví 37 dotazovaných. Dalších 89 policistů pak ví, co má dělat, ale nedokáže všechny znalosti uplatnit v praxi a 69 policistů se domnívá, že si nějak dokáže poradit, ale příliš neví jak situaci řešit. Pozitivní je, že téměř dvě třetiny policistů si myslí, že ví, co dělat při jednotlivých krizových situacích. Jak je to však s aplikací vědomostí v praxi se můžeme jen domnívat.

10. Po skončení některé z komunikačně náročných situací se cítím:

- Dobře, nemám s tím problémy
- Ujde to, nějak to musím zvládnout
- Špatně, ale ono to odezní
- Je to hrůza, víckrát to nechci absolvovat

Graf č. 10 - Pocity



Dotazovaní policisté uvedli v 25-ti případech, že se po ukončení některé komunikačně náročné situace cítí dobře. Většina dotazovaných (167) se subjektivně cítí relativně dobře a pouze 3 respondenti uvedli, že se cítí špatně.

11. Dokážu se s posttraumatickým stresem vyrovnat:

- a) Ano 100 %
- b) Ne 0%

U této otázky je zbytečné zobrazovat výsledky odpovědí na grafu, neboť všichni dotazovaní policisté uvedli, že se dokáží s posttraumatickým stresem vyrovnat. Otázkou však zůstává v jakém časovém horizontu.

12. Využil(a) jsem někdy při vyrovnávání se s posttraumatickým stresem pomoc odborníka:

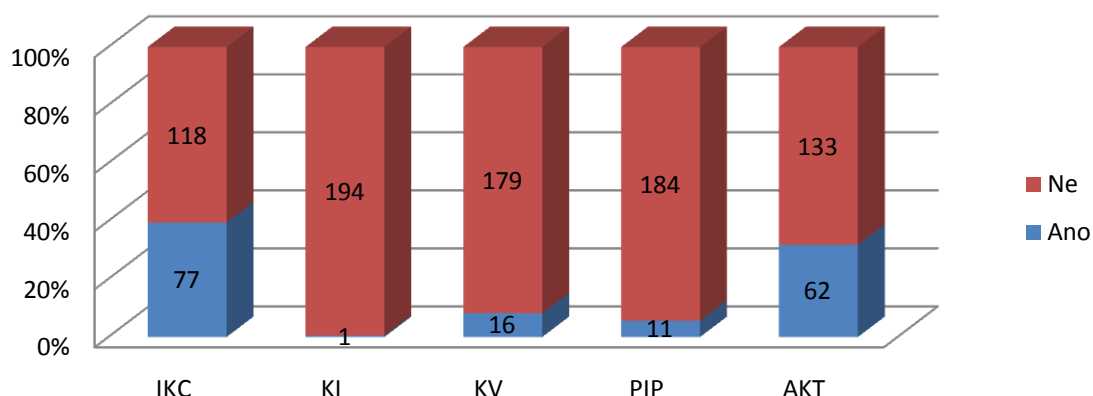
- a) Ne 100 %
- b) Ano – soukromého 0 %
- c) Ano – od zaměstnavatele 0 %

Rovněž u této otázky není graf, neboť všichni policisté, kteří dotazník vyplnili, uvedli, že nikdy nevyhledali pomoc žádného odborníka, aby jim pomohl vyrovnat se s posttraumatickým stresem. Díky této odpovědi se domnívám, že s vyrovnáváním téměř všem policistům pomáhá zejména rodinné zázemí, popř. kolegové v práci.

13. V minulosti jsem již při své práci měl(a) zkušenost s

- a) intervenční krizové centrum (IKC)
- b) krizová intervence (KI)
- c) krizové vyjednávání (KV)
- d) posttraumatická intervenční péče (PIP)
- e) antikonfliktní tým (AKT)

Graf č. 11 - Spolupracoval s

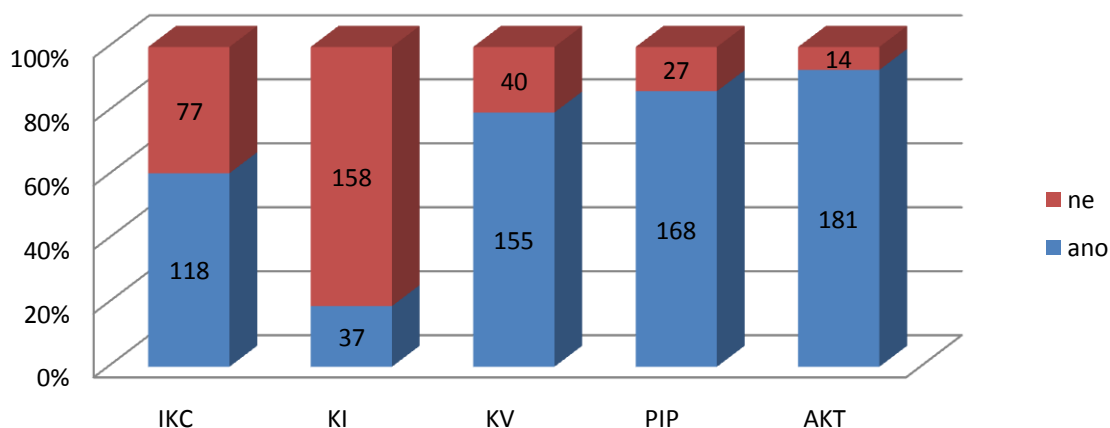


Co se týče zkušeností s jednotlivými institucemi, tak jak je patrné z grafu, mnoho policistů s nimi osobní pracovní zkušenost nemá. Nejvíce policistů spolupracovalo s intervenčním krizovým centrem, to přisuzují tomu, že v uplynulých letech proběhlo spousta školení policistů na domácí násilí, kde je právě úzká spolupráce Policie ČR a uvedené instituce. Naopak téměř žádný policista neměl možnost spolupracovat s krizovou intervencí, domnívám se, že to způsobuje fakt, že policisté neví, čím se tato složka policie zabývá – viz. následující otázka.

14. Víím, čím se jednotlivé instituce zabývají

- a) intervenční krizové centrum (IKC)
- b) krizová intervence (KI)
- c) krizové vyjednávání (KV)
- d) posttraumatická intervenční péče (PIP)
- e) antikonfliktní tým (AKT)

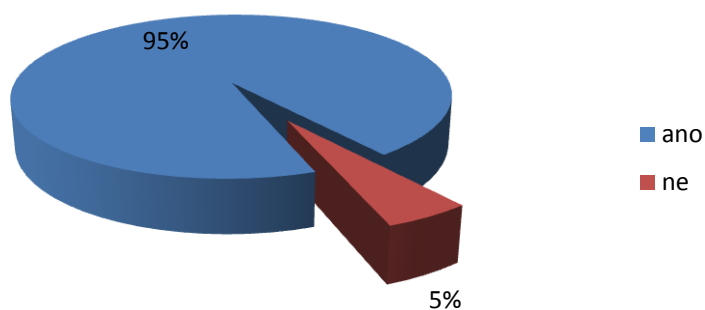
Graf č. 12 - Přehled o činnosti



Podle výsledků odpovědí, zaznamenaných v grafu, je patrné že většina policistů ví, čím se uvedené instituce zabývají. Pouze u krizové intervence se většina dotázaných vyslovila negativně. To lze přisoudit tomu, že se jedná o relativně novou složku policie a tak se s ní nestačili policisté doposud seznámit a následně využívat jejích služeb.

15. Vím, kde na ně dostat kontakt

Graf č. 13 - Přehled o kontaktech



Potěšující je fakt, že 185 dotazovaných policistů alespoň ví, kde na uvedené instituce dokáže sehnat kontakt, pouze 10 respondentů neví.

5.4. Shrnutí vyhodnocení dotazníků

Z výsledků šetření vyplývá, že na základních útvarech Policie ČR pracuje více mužů než žen. Vezmeme-li v potaz, že dříve se jednalo o ryze „mužské“ povolání, je zastoupení téměř jedné pětiny žen v této ozbrojené složce jistým emancipačním krokem vpřed. Dále je zřejmé, že největší zastoupení, co se týče věkové struktury, je u policistů v rozmezí od 20-ti do 40-ti let. Ve věku do 20-ti let se u policie téměř nikdo nenachází, což bude zapříčiněno nutným požadavkem na minimálně maturitní vzdělání a následným stop-stavem přijímání policistů, který trvá již více jak rok. Nad 40 let věku se dle informací získaných z dotazníků u policie nachází 14 % policistů, kdy se lze důvodně domnívat, že převážná většina policistů v této věkové kategorii od policie již odešla, jelikož mají možnost ukončit služební poměr s výsluhovými nároky. Tuto domněnku potvrzuje i fakt, že nad 15 let praxe, kdy výsluhový nárok vzniká, se dle dotazníku v přímém výkonu nachází 13 % policistů. Toto zjištění však nelze zobecňovat pro celou policii, neboť dotazníky byly cíleně směřovány na obvodní oddělení pouze v rámci kraje Vysočina.

Z šetření rovněž vyplývá, že všichni dotazovaní policisté mají zkušenost při jednání s podnapilou osobou a dále s osobou pod vlivem návykové látky. Naopak pouze minimum z nich má zkušenost při jednání s osobou zadržující rukojmí. Z větší části respondenti uvedli, že se s komunikačně náročnými situacemi setkávají buď velmi často, nebo často.

Téměř tři čtvrtiny dotázaných policistů subjektivně považují komunikaci při výkonu svého povolání za náročné. Z větší části se pak cítí být připraveni na zvládání krizových situací. Lze se domnívat, že tohoto pocitu nabývají zejména kvůli častému kontaktu s danými situacemi. Co se týče schopnosti řešení těchto situací, tak více jak polovina dotázaných příliš neví jak se mají zachovat, a nebo nedokáží uplatnit znalosti v praxi.

Zde dochází k paradoxnímu jevu, kdy subjektivně se cítí policisté být připraveni na zvládání krizových situací, ale neví jak se v nich zachovat.

Větší část policistů se po skončení komunikace v krizové situaci necítí příliš dobře, což je naprosto logické k přemíře stresu, kterému musí policista čelit. Všichni dotázaní však uvedli, že se s posttraumatickým stresem dokáží vyrovnat a dokonce žádný z policistů přitom nevyužil pomoci specialisty. Zde se musím právem domnívat,

že řadoví policisté mají strach využívat pomoci odborníka (ať už policejního nebo soukromého), protože se bojí, aby se jim tato „slabost“ neobjevila např. v personálním svazku a nepřišli třeba o místo. Z praxe mám tu zkušenost, že spousta policistů pak hledá oporu ve svých spolupracovnících a nebo v pevném zázemí rodiny.

Jak již je zmiňováno v teoretické části, je spousta institucí, se kterými policie při řešení krizových situací spolupracuje, zajímala mne tedy četnost spolupráce s konkrétními složkami a institucemi. Z výsledků je patrné, že nejčastěji řadoví policisté spolupracují s Intervenčním krizovým centrem a to ani ne ve 40 % a u zbylých je spolupráce mizivá. Nemilým překvapením pak bylo, že dle mého názoru, dost policistů ani neví, čím se jednotlivé instituce a složky zabývají. Naopak téměř všichni policisté ví, kde na ně sehnat kontakt, nebo se s nimi spojit.

Jak jsem již předestřel, uvedené výsledky jsou pouze malým šetřením pouze v rámci kraje Vysočina a nelze je tak zobecnit pro celou Policii ČR. Přesto však musím konstatovat, že získaná data nemohou jednoznačně potvrdit ani vyvrátit hypotézu, že policisté nejsou dostatečně připraveni na zvládnání komunikačně náročných situací. Ve zkoumaném vzorku je však patrné, že nejčastěji mají problém s řešením komunikačně náročných situací policisté s krátkou dobou praxe a bez životních zkušeností. Osobně bych proto do základního odborného kurzu policistů zařadil více přípravy na tuto problematiku.

Závěr

Moje bakalářská práce pojednává o komunikačně náročných situacích v policejní praxi. Zaměřil jsem se zejména na konkrétní situace, do kterých se policisté dostávají při výkonu své profese s konkrétními poznatky a zkušenostmi, jak efektivně tyto situace zvládat. Do teoretické části jsem zahrnul názory odborníků, kteří se zabývají lidskou komunikací. Snažil jsem se využít názorů a zkušeností nejen autorů odborné literatury, ale zejména specialistů a policistů, kteří s danou problematikou mají odpovídající konkrétní a osobní zkušenosti. Definoval jsem základní pojmy krizové komunikace a jejich základní členění. Čtenář mé bakalářské práce by se měl u každé jednotlivé situace zamyslet nad náročností komunikačního řešení těchto krizových situací ze strany policisty. Je-li pak čtenářem policista, měl by se zamyslet nad tím, jak on sám by se v konkrétních situacích zachoval a zda je na to vůbec připraven.

V praktické části jsem formou anonymního dotazníku oslovil zejména „řadové“ policisty (kteří se dle mého názoru s komunikačně náročnými situacemi setkávají nejčastěji), abych si ověřil hypotézu, že policisté nejsou dostatečně připraveni zvládat komunikačně náročné situace. Tuto hypotézu však nelze dle získaných výsledků ani potvrdit ani vyvrátit. Můžeme však konstatovat, že subjektivně se cítí policisté být připraveni na zvládání krizových situací, ale ve většině případů neví jak se při řešení chovat. Tento problém je nejpatrnější zejména u mladších policistů s krátkou praxí. Proto považuji za nejvhodnější řešení, nově nastupující policisty seznamovat více s problematikou komunikačně náročných situací, aby pak byli schopni v praxi tyto situace lépe řešit. Pokud je totiž policista vzdělán nejen v oblasti trestního a přestupkového práva a je schopen aplikovat v praxi znalosti i z jiných oborů, jako je např. psychologie, pedagogika nebo sociologie, stává se z něj opravdový profesionál. Právě v tom shledávám přínos sociální pedagogiky pro policejní práci.

Na závěr bych si dovolil vyzdvihnout heslo antikonfliktního týmu Policie ČR „*Verbum non arma*“ (slovem ne zbraní), které znamená, že většina situací se dá vyřešit komunikací. I přesto, že Policie ČR je složkou represivní, měla by právě „hrubá síla“ přicházet na řadu, je-li komunikace zcela neúčinná.

Tímto heslem by se neměla však řídit jen Policie ČR, ale každý slušný, rozumný a civilizovaný člověk.

Resumé

Cílem bakalářské práce je přiblížit problematiku komunikačně náročných situací v policejní práci, její základní druhy, problémy a možnosti efektivního řešení. Jelikož studuji obor sociální pedagogika je také cílem mé práce zjistit, zda jsou policisté dostatečně připraveni na řešení těchto krizových situací.

Ve své práci nejprve vymezuji základní pojmy problematiky. Jednotlivé druhy komunikace: verbální, neverbální a její další členění. Následně se věnuji specifickým komunikace při policejní práci a možnostem, jak získat převahu při komunikaci. Poté se snažím popsat základní komunikačně náročné situace, jako je komunikace s člověkem hrozícím sebevraždou, komunikace s pachatelem zadržujícím rukojmí, komunikace s osobou duševně nemocnou, komunikace s agresivní a podnapilou osobou, komunikace s osobou pod vlivem návykové látky a sdělování nepříjemných zpráv. Kromě popisu, dle zkušeností z praxe, hledám doporučení k nejlepšímu řešení té konkrétní situace. Dále popisuji základní možnosti psychologické podpory Policie ČR a čím se jednotlivé složky zabývají. V praktické části provádím dotazníkový průzkum, kde zjišťuji zejména jak často se „řadoví“ policisté setkávají s komunikačně náročnými situacemi a pokouším se potvrdit nebo vyvrátit hypotézu, že policisté nejsou dostatečně připraveni na komunikačně náročné situace. Dle získaných výsledků z průzkumu doporučuji zejména nově nastupující policisty více seznámit a připravit na danou problematiku.

V závěru stručně shrnuji získané poznatky v této problematice a hledám vztah k oboru sociální pedagogika.

Anotace

Přemysl Bdinka. Komunikačně náročné situace v policejní práci. Bakalářská práce. Brno 2011, Stran 51.

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunikačně náročných situací v policejní práci. Popisuje jednotlivé druhy komunikace a také konkrétní komunikačně náročné situace. Doporučuje možná řešení v konkrétních situacích. V praktické části je formou dotazníku zkoumáno, jak jsou policisté na tyto situace připraveni.

Klíčová slova: komunikace, policista, krizová situace, psychologická podpora, řešení konfliktů.

Annotation

Přemysl Bdinka. Communicate demanding situations in police work. Bachelor theses. Brno 2011, 51 pages.

This Bachelor thesis deals with a problem of communicatively demanding situations in police work. It describes single sorts of communication and particular communicatively demanding situations as well. It recommends possible solutions in concrete situations. In the practical part there is being examined by a questionnaire how are police officers prepared for these situations.

Keywords: communication, police officer, critical situation, psychological assistance, conflict resolution

Seznam použité literatury

Monografie

1. ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*, Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 309 s., ISBN 80-86898-73-3
2. KLENKOVÁ, J.: *Logopedie*. 1.vyd. Praha: Grada, 2006. 228 s., ISBN 80-247-1110-9
3. MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, 159 s., ISBN 80-86898-37-7
4. NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. Praha: Akademika, 1999, 287 s., ISBN 80-200-0690-7
5. POLICIE ČR, kolektiv autorů, *Informace do kapsy 2: Řešení krizových situací při výkonu služby*, Praha: Themis, 1999, 77 s., ISBN 80-85821-83-4
6. QUITT, Z., KUCHARSKÝ, P.: *Česko-latinský slovník*, 1. Vyd. Praha: Leda, 2003, 972 s., ISBN 80-7335-032-7
7. SMOLÍK, P.: *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha: Maxdorf, 1996, 504 s., ISBN 80-85800-33-0
8. VODÁČKOVÁ, D.: *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, 544 s., ISBN 80-7178-696-9
9. VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, 263 s., ISBN 80-7178-291-2
10. VYMĚTAL, Š., a kol.: *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, Praha: Tiskárna MV, 2010, 80 s., ISBN 978-80-7312-065-8

Články publikované v tisku

11. LUKEŠ, V.: *Komunikace s osobou mající sebevražedné úmysly*, *Policista*, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, roč. 12, č. 12, str. 50, ISSN 1211-7943
12. ZBOŘILOVÁ, K.: *Krizová komunikace*, *Policista*, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, roč. 12, č. 6, str. 50, ISSN 1211-7943

Ostatní

13. VPŠ MV Brno, *Specializační kurz pro přípravu členů AKT PČR*, Brno: 2010, 12 kapitol bez čísel stran
14. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 97/2010 *o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí*, Praha, 2010, 6 s., nepublikováno
15. ZBOŘILOVÁ, K.: *Příloha č. 2 k č.j. PSM-402/KŘS-2006*, Praha, 2006, 8 s., nepublikováno

Část B

- 1. V průběhu své práce jsem již komunikoval(a) s osobou**
 - a) podnapilou a agresivní ano - ne
 - b) držící rukojmí ano - ne
 - c) pod vlivem návykových látek ano - ne
 - d) hrozící spácháním sebevraždy ano - ne
 - e) které jsem měl(a) sdělit nepříjemnou zprávu ano - ne
 - f) duševně nemocnou ano - ne
 - g) která je účastníkem davu např. při demonstraci ano - ne

- 2. Komunikaci při své práci považuji za**
 - a) velmi náročnou
 - b) náročnou
 - c) málo náročnou
 - d) nenáročnou

- 3. Můj subjektivní pocit připravenosti na výše uvedené situace**
 - a) cítím se velmi dobře připraven(a)
 - b) cítím se připraven(a)
 - c) cítím se málo připraven(a)
 - d) jsem absolutně nepřípraven(a)

- 4. S uvedenými komunikačními situacemi se při své práci setkávám**
 - a) velmi často
 - b) často
 - c) sporadicky
 - d) dosud jsem nezažil(a)

- 5. Při řešení komunikačně náročných situací:**
 - a) přesně vím, jak se mám zachovat a držím se toho
 - b) vím, co mám dělat, nedokážu však všechny znalosti uplatnit v praxi
 - c) příliš nevím, co mám dělat, ale nějak si s nastalou situací poradím
 - d) vůbec nevím, jak se mám zachovat a pouze čekám jak to asi dopadne

Část C

- 1. Po skončení některé z komunikačně náročných situací se cítím:**
 - a) Dobře, nemám s tím problémy
 - b) Ujde to, nějak to musím zvládnout
 - c) Špatně, ale ono to odezní
 - d) Je to hrůza, víckrát to nechci absolvovat

- 2. Dokáži se s posttraumatickým stresem vyrovnat:**
 - a) Ano
 - b) Ne

3. Využil(a) jsem někdy při vyrovnávání se s posttraumatickým stresem pomoc odborníka:

- a) Ne
- b) Ano – soukromého
- c) Ano – od zaměstnavatele

4. V minulosti jsem již při své práci měl(a) zkušenost s

- a) intervenční krizové centrum ano - ne
- b) krizová intervence ano - ne
- c) krizové vyjednávání ano - ne
- d) posttraumatická intervenční péče ano - ne
- e) antikonfliktní tým ano – ne

5. Vím, čím se jednotlivé instituce zabývají

- a) intervenční krizové centrum ano - ne
- b) krizová intervence ano - ne
- c) krizové vyjednávání ano - ne
- d) posttraumatická intervenční péče ano - ne
- e) antikonfliktní tým ano – ne

6. Vím, kde na ně sehnat kontakt ano – ne

Děkuji za Váš čas, nyní vyplněný dotazník zašlete prosím naskenovaný na email:

premysl.bdinka@atlas.cz

nebo služební (event. státní) poštou na adresu:

Policie ČR
Obvodní oddělení
Masarykovo nám. 253
595 11 Velká Bíteš.

Přemysl Bdinka