

Komunikačně náročné situace v policejní praxi

Helena Havlíková, DiS.

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Institut mezioborových studií Brno

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Helena HAVLÍKOVÁ, DiS.**
Osobní číslo: **H118081**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Komunikačně náročné situace v policejní praxi**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na komunikační dovednosti a techniky pro policejní praxi a to především v náročných situacích, tz. například jednání s drogově závislými osobami, s osobami se sebevražednými úmysly, s oběťmi i pachateli trestných činů;
- na postup při sdělování nepříjemné zprávy příbuzným o úmrtí nebo zranění jejich blízkých;
- na tým krizových intervencí.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002.

Špatenková, N. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004.

Špatenková, N. Poradenství pro pozůstalé. Praha: Grada, 2008.

Vybíral, Z. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

MUDr. Juraj Tkáč

Skupina aplikované medicíny

Datum zadání bakalářské práce:

16. března 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2013

V Brně dne 16. března 2012


prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.
vedoucí ústavu




MUDr. Miroslav Bargel
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

HELENA HAVLÍKOVÁ

Jméno, příjmení studenta

V Brně 20. 4. 2013

Heleňka Havlíková

Podpis

1) 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:

(1) 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 užít 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 přihlídnou k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Práce se zabývá obecným významem komunikace a dále psychologickými zvláštnostmi komunikace v podmínkách Policie České republiky. Specifikuje určité odlišnosti komunikace policisty s občany s důrazem na tzv. komunikačně náročné situace. V neposlední řadě přibližuje práci krizových interventů v Pardubickém kraji.

Teoretická východiska aplikují při analýze konkrétních komunikačně náročných situací.

Klíčová slova: komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, krizová komunikace, zátěž, krizová intervence, oběť

ABSTRACT

This diploma thesis addresses communications in general, combined with the unique psychological characteristics, as it relates to the Police of the Czech Republic. It emphasizes special techniques used and the communicative challenges encountered, when Police communicate with citizen. Finally, this thesis describes the work of crisis interventionists in the Pardubice region.

Theoretical solutions are applied in the analysis of specific , communicative demanding situations.

Keywords: communication, verbal communication, non verbal communication, crisis communication, balast, crisis intervention, victim

“Naslouchat neznamená pouze nemluvit, ačkoli i to je většinou nad naše síly.

Znamená to aktivně a lidsky se zajímat o to, co nám druhý říká.“

Alice Duer Millerová

Na tomto místě bych ráda poděkovala MUDr. Juraji Tkáčovi za laskavé vedení bakalářské práce, za cenné rady a náměty kpt. PhDr. Lence Vláškové a kpt. Mgr. Gabriele Tabachové, rovněž mé rodině za podporu a trpělivost.

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

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 ZÁKLADY KOMUNIKACE	11
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	12
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	14
1.3 STRUKTURA KOMUNIKACE	17
2 ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE V PODMÍNKÁCH PČR.....	21
2.1 ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE POLICISTA - OBČAN.....	22
2.2 CHARAKTER KOMUNIKACE POLICISTA – OBČAN	23
2.3 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ PŘI KOMUNIKACI POLICISTA - OBČAN	25
3 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ POLICEJNÍ SITUACE	28
3.1 OBECNÉ ZÁSADY KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	29
3.2 KOMUNIKACE S ČLOVĚKEM HROZÍCÍ SEBEVRAŽDOU	32
3.3 KOMUNIKACE S AGRESIVNÍ OSOBOU.....	34
3.4 KOMUNIKACE S PODNAPILOU OSOBOU A S OSOBOU POD VLIVEM NÁVYKOVÉ LÁTKY	36
3.5 KOMUNIKACE S OSOBOU DUŠEVNĚ NEMOCNOU	38
3.6 SDĚLOVÁNÍ NEPŘÍJEMNÉ ZPRÁVY	40
4 PRÁCE KRIZOVÝCH INTERVENTŮ	43
4.1 KRIZOVÁ INTERVENCE	45
4.2 KOMUNIKACE SE ZLOMENOU A ZRANITELNOU OBĚTÍ.....	47
4.3 KOMUNIKACE V PŘÍPADĚ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ	48
5 PROFESNÍ ZÁTĚŽ POLICISTŮ	50
II PRAKTICKÁ ČÁST	51
6 ANALÝZA KASUISTIK KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ.....	52
6.1 KASUISTIKA Č. 1	52
6.2 KASUISTIKA Č. 2	54
6.3 KASUISTIKA Č. 3	55
6.4 KASUISTIKA Č. 4	57
ZÁVĚR	61
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	63

ÚVOD

Pojmem komunikace, ve smyslu lidské komunikace, označujeme proces, který probíhá mezi lidmi. Komunikace je neoddělitelnou součástí našeho života a je považována za základ mezilidského vztahu. Lidé mají potřebu si neustále něco sdělovat o něčem se informovat, řešit problémy. Komunikací dáváme svému okolí najevo své pocity, nálady, tužby, požadavky a to například slovním prohlášením, jednoduchým gestem nebo „jen“ mlčením.

Všechny složky komunikace, ať se již jedná o verbální či neverbální komunikaci, mají obrovský význam a to nejen pro policistu, ale také například pro zdravotníky. Vzpomeňme jen na stále se opakující útoky na záchranáře, kteří přijedou zachraňovat život člověku, který je verbálně a není výjimkou, že i fyzicky napadne. Většinou se jedná o agresivní a podnapilé jedince. Nestandardnost těchto situací klade speciální nároky na sociální způsobilost záchranářů a policistů. Já se chci zaměřit pouze na roli policistů v těchto, ale i dalších krizových situacích. Policista ovšem nejedná pouze s problémovými jedinci, jedná i s občany, kteří se nacházejí v extrémní životní situaci. Jejich profese klade nároky zejména na jejich schopnost empaticky vnímat projevy chování a prožívání ostatních účastníků situace. Také nesmíme zapomenout, že policista stojí na straně zákona. Vyžaduje se od něho, aby tyto, někdy nepopulární zákony, uplatňoval a vynucoval si jejich dodržování u občanů. V těchto situacích se dostává do role protivníka. Prostřednictvím komunikace může policista ovlivňovat postoje občanů, tak aby bylo dosaženo služebního jednání.

Dále bych se chtěla zmínit o takzvaně extrémně zátěžové životní situaci. Do takové situace se může dostat kterýkoliv člověk. Například pokud se jedinec stane účastníkem či svědkem hromadného neštěstí nebo je pozůstalým po oběti trestného činu, a takto bych mohla uvést mnoho dalších příkladů. A právě v této těžké situaci přijdou na pomoc krizoví intervenční. I jejich pracovním nástrojem je především komunikace.

Jedním z mnoha řešení krizových situací by mohl být dobrý pozorovatel, který pozná aktuální psychický stav osoby, se kterou komunikuje. On může sám aktivně a cíleně přizpůsobit svůj projev, chování a jednání tak, aby efektivně dosáhl svých komunikačních

cílů. Ale jen ten nejlepší pozorovatel, může nahlédnout do všech tmavých zákoutí komunikace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADY KOMUNIKACE

Jak jsem již v úvodu své práce zmínila, komunikace je neoddělitelnou součástí našeho života. Je považována za základ mezilidského styku. Ale co to vlastně je komunikace? Původ slova komunikace je z latinského slova *communicare* – sdílet, od *communis* - společný.¹ V odborné literatuře se můžeme setkat s nepřeberným množstvím nejrůznějších definic komunikace. Já si ještě ze školy pamatuji definici od Milana Nakonečného,:

„Komunikace je proces interakce, jehož se aktivně účastní osoba sdělující určitý obsah, tedy komunikátor, a osoba přijímající určitý obsah, tedy komunikant.“

Role komunikátora a komunikanta se mohou měnit či setrvat a to v závislosti na tom, zda se jedná o dialog či monolog.

Velmi zjednodušeně můžeme tedy říci, že komunikace je přenos, sdělování a to jak produkcí, tak i recepcí určitých obsahů poznávacích, emotivních i snahových. Je uskutečňována prostřednictvím smluvených symbolů. Lidé se pomocí komunikace, coby formy procesu interpersonální výměny, dostávají do styku s psychikou druhých jedinců. Předpokládá se i působení jednoho komunikanta na druhého s cílem ovlivnit ho, změnit jeho chování.

Kódování informací do symbolů, jejich předávání prostřednictvím chování, dále jejich vnímání a také dekodování, to vše je komunikace. Komunikace není sama o sobě vztahem mezi lidmi, ale je pro tento vztah nevyhnutelnou podmínkou. Měli bychom si uvědomit, že život ve společnosti je založen na nepřetržité výměně informací. Dorozumívání se s druhými, je naprosto nezbytné nejen pro náš život, ale i pro náš vývoj. Komunikace je ze všech lidských vlastností a dovedností, podle mého názoru, ta nejdůležitější.

„Komunikace mezi lidmi může mít různý účel, obsah i formu. Získáváme informace, poznáváme, vysvětlujeme, dotazujeme se, diskutujeme. Poskytujeme informace – informu-

1 <http://cs.wikipedia.org/wiki/komunikace>

jeme, sdělujeme zprávy. Reagujeme na sdělení – vyřizujeme stížnosti, žádáme o něco, nařizujeme, vyjednáваме, přesvědčujeme.“²

„Komunikujeme bezprostředně, přímo, „face to face“, nebo zprostředkovaně otevřeně i zakódovaně, odborně nebo jen tak.“³

Nelze nekomunikovat, protože každé naše chování komunikuje s okolím. I to, že odmítneme přijmout či vyslat sdělení tlumočí vztah lidí, kteří jsou v kontaktu. Tedy komunikujeme neustále.

Komunikujeme:

- verbálně (mluvená či psaná řeč)
- paralingvistickými znaky (hlasová intonace, například zbarvení hlasu, jeho výška)
- nonverbálně (výraz a chování, například tzv. „řeč těla“, mimika, gesta, pohledy, ale i smích a pláč)

Klíčovým momentem v komunikaci je obsah sdělení. To, co se sděluje. Smysl a potřeba tohoto sdělení je dána cílem (co svým sdělením sledujeme, čeho tímto sdělením chceme dosáhnout, o co usilujeme, jaký efekt chceme u osoby vyvolat). Dále jsou do tohoto sdělení vkládány naše motivy a potřeby, které vedou k naplnění cíle.

1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je vyjadřování se pomocí slova a to prostřednictvím jazyka. Komunikace verbální může být jednak mluvená a jednak psaná. Dále pak přímá nebo zprostředkovaná či živá nebo reprodukována. Důležité je, že je nezbytnou součástí sociálního života.

² MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 7

³ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 7

Jazyk respektive řeč je dorozumívacím prostředkem člověka s člověkem, prostředkem ke vzájemnému sdělování.

„Řeč můžeme definovat jako produkt vysoce organizované nervové činnosti člověka, který se vytváří ze schopnosti slyšet. Mluvení není tedy jen pouhým „hýbáním ústy“, nýbrž nesmírně složitým psychofyzickým děje.“⁴

Moc slova je obdivuhodná. Dovede pohladit i urazit, rozveselit i zarmoutit, vyléčit a někdy i zabít. Je nositelem příběhů, názorů, přenáší nejen myšlenky, ale i city. Verbálně komunikovat jasným, přímým a citlivým způsobem je velké umění.

Pro slovní komunikaci, ale i neslovní komunikaci jsou důležité takzvané paralingvistické znaky. Tyto paralingvistické znaky nám pomáhají lépe porozumět aktuálnímu stavu toho, s kým právě hovoříme. Mezi paralingvistické znaky patří:

- tempo řeči,
- hlasitost slovního projevu,
- zabarvení hlasu (barva, tón, intonace),
- ventilové zvuky a slova (vzdechy, hlasité dýchání, pokašlávání, ehm, ...),
- pauzy, váhání,
- délka slovního projevu – plynulost,
- chyby či přerušování (nedokončené věty, přeskokování, opakování, ...), atd.

Pokud budeme pozorně poslouchat mluvčího a to i se zvukovou produkcí těchto paralingvistických projevů, může nám osoba prozradit i to, co vůbec nechtěla.

Verbální komunikace je záměrná. To znamená, že to co říkáme, říkáme za nějakým, určitým cílem.

4 VYŠTEJN, J. *Dítě a jeho řeč*. Beroun: baroko a fox, 1995, s. 6

1.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je neoddělitelnou součástí komunikačního procesu. Kráčí ruku v ruce s verbálním projevem, dynamizuje ho, dává mu správný smysl, může výrazně motivovat, ale i regulovat v rámci komunikačního aktu. Doprovází slovní komunikaci. Jde o vývojově starší způsob dorozumívání než verbální komunikace. Neverbální komunikace je spontánní. Někdy se o ní velmi zjednodušeně hovoří jako „o řeči těla“ (body language).

„Neverbální komunikace je širší pojem, jenž zahrnuje mnoho oblastí lidských projevů a produktů. Redukcí neverbální komunikace na řeč těla se pozorovatel ochuzuje o mnoho dalších významných informačních zdrojů. Řeč těla tvoří jen jednu podskupinu, i když můžeme říci, že tu nejzajímavější. Přináší nám mnoho důležitých informací o vnitřních obsazích člověka, a tak nám pomáhá k jeho lepšímu poznávání.“⁵

„Neverbální komunikace bývá člověkem využívána k tomu, aby:

- podpořil řeč (regulace jejího tempa, podtržení a zdůraznění vysloveného),
- nahradil řeč (ilustrace, symbolizace),
- vyjádřil emoci (respektive „zvládnutí“ prožitku emoce, aby se znovu dostal do emoční „rovnováhy“ adaptoval se),
- vyjádřil interpersonální postoj (pochybnosti, naléhavost při přesvědčování atd.)
- uskutečnil sebevyjádření (sebe prezentace – představení se).“⁶

„Mezi základní projevy neverbální komunikace, které zpravidla nepodléhají vědomé kontrole, patří především: proxemika, haptika, posturologie, gestika, mimika, pohledy.“⁷

Proxemika je česky vzdálenost či vzájemná blízkost nebo oddálení při jednání. Všichni máme okolo sebe vytvořen určitý prostor, své teritorium. Tento prostor se mění v závislosti

5 TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003, s. 17

6 VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, s. 71

7 ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2004, s. 218

na osobě, s kterou komunikujeme. V tomto prostoru se cítíme bezpečně. Pokud se stane, že někdo vstoupí do našeho teritoria, pociťujeme napětí, vzniká emocionální nerovnováha.

„Bylo zjištěno, 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 120cm umožňuje přesně pozorovat detaily mimiky, sdělování pohledem apod. (přátelé, dobří známí)
- sociální sféra ve vzdálenosti asi 1,5 až 3 metry (nadřízený-podřízený, policista-občan apod.).“⁸

Tyto vzdálenosti jsou pouze orientační.

Zde ovšem narážíme na problematiku hendikepovaných lidí. Například nedoslýchavých či lidí s pohybovým hendikepem. Častěji jsou v intimním kontaktu s konkrétními lidmi, jelikož jsou odkázáni na jejich pomoc, proto i vnímání této problematiky je rozdílné. Avšak jako většina z nás i oni potřebují mít své teritorium, které jim zprostředkuje bezpečí, a měli bychom si dávat pozor v zasahování do něj.

Haptika můžeme přeložit jako tělesný kontakt či dotyková komunikace. Významy dotyků jsou různé. Dotykem můžeme vyjádřit pozitivní emoce jako podporu, ocenění, náklonnost či se dotykem pokoušíme ovládat. Usměrnujeme chování, postoje a pocity druhého. Mezi dotyky tak například patří pozdrav a loučení, které jsou závislé na dané kultuře. Jde o podání ruky, obejmutí či polibek na tvář. De Vito (2001) říká, že stejně tak, jak se my dotýkáme lidí, tak se lidé dotýkají nás. Ze svých zkušeností však víme, že jsou lidé a situace, kdy nechceme, aby se nás dotyčný dotýkal. Dále se u De Vita (2001) můžeme dočíst, že vyhýbání se dotykům je podmíněno pohlavím, věkem, kulturou a zkušenostem.

Posturologie, také tělesný postoj či poloha těla. Touto neverbální komunikací na sebe mnohé sdělujeme. Podle Vymětala (2008) se posturologie zabývá komplexně držení těla, jeho napětím nebo uvolněním, náklony, polohou rukou, nohou, hlavy, směrem natočení

8 ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2004, s. 219

těla a konfigurací všech částí těla. Posturologie vychází ze základního poznatku, že lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj!

Gesta, zjednodušeně také posunky a například i pohyby rukou. Jedná se o přirozený doprovodný prvek řeči. Gesta mohou být používána jako ilustrace. „Dokreslujeme“ verbální výklad. Ukazujeme směr, „popisujeme“ tvar. „Ruce nám pomáhají například s popisem tvaru předmětu. Pomáhají nám při formulování myšlenek a hledání vhodných slov.“⁹

Gesta mohou být také regulátory chování, kdy například ukazujeme na někoho prstem, že nedává pozor. Sevřená pěst na znamení hrozby atd. Můj muž je vášnivý rybář a proto mne v této souvislosti napadne jeho přehnaná gestikulace rukou o délce úlovku.

Mimika. Můžeme hovořit o výrazu tváře, o mimických svalech, které nám tvoří snad nejdůležitější prostředek sociální komunikace. Je to vlastně emoční prožitek. Vyjadřuje momentální psychický stav, nicméně na druhou stranu nemusí vždy stoprocentně souhlasit s prožitkem. Pokud se usmíváme, když nám někdo vyhubuje, může se jednat o určitou formu obrany. Ne nadarmo se říká, že tvář je zrcadlem duše člověka.

Pohledy. „Termín pohled je užíván nejen pro samotné oči, ale zahrnuje i partie přilehlé: okohybné svaly, pohyby víček, obočí, vrásky.“¹⁰ Ovšem oči hrají významnou úlohu při komunikaci. Při komunikaci je vhodné udržovat oční kontakt. Vyjadřujeme tím dojem, že nás daná věc zajímá. Jedním z prvků komunikace pohledy je délka očního kontaktu či vyhýbání se očnímu kontaktu.

Nedílnou součástí naší komunikace je také zevnějšek. Jak a co si oblékáme, jak dbáme na hygienu, jaký máme sestřih vlasů. Časté právě bývá vyjadřování postojů pomocí oblečení či sestřihu vlasů. Nejrůznější hnutí a opoziční skupiny měli své specifické oblékání. Například hnutí skinhead se charakterizuje vyholenou hlavou a agresivním stylem v oblékání.

9 TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003, s. 254

10 ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2004, s. 220

Souhrn těchto neverbálních projevů za nás hovoří a lidé si o nás na jejich základě vytváří obrázek. Zde také vznikají chyby v komunikaci, kdy si na základě zevnějšku vytvoříme určitou představu o člověku. Také barva pleti a tělesná konstituce. Všechny tyto aspekty působí na naše vědomí, kde si na daného člověka utváříme názor.

1.3 Struktura komunikace

Pokud budu hovořit o struktuře komunikace, nemohu nezmínit v odborné literatuře často citovanou definici „H. D. Laswella z roku 1948, která popisuje strukturu komunikačního aktu takto:

- kdo (komunikátor),
- říká co (komuniké, sdělení),
- komu (komunikant, recipient),
- čím (druh komunikace, např. slova),
- prostřednictvím jakého média (prostřednictvím mluvené řeči v přímém fyzickém kontaktu),
- s jakým úmyslem (intence, motivace)
- s jakým účinkem).“¹¹

„Tato struktura zdůrazňuje sociálně psychologickou stránku komunikace (osoba produktora, jeho prestiž, role, status, obliba, záměr, motivace, adresát, cílová skupina, prostředky).“¹²

¹¹ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, s. 159

¹² MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005s. 15

„Dále můžeme strukturu komunikace sledovat z hlediska počtu účastníků (schéma číslo 1)“¹³

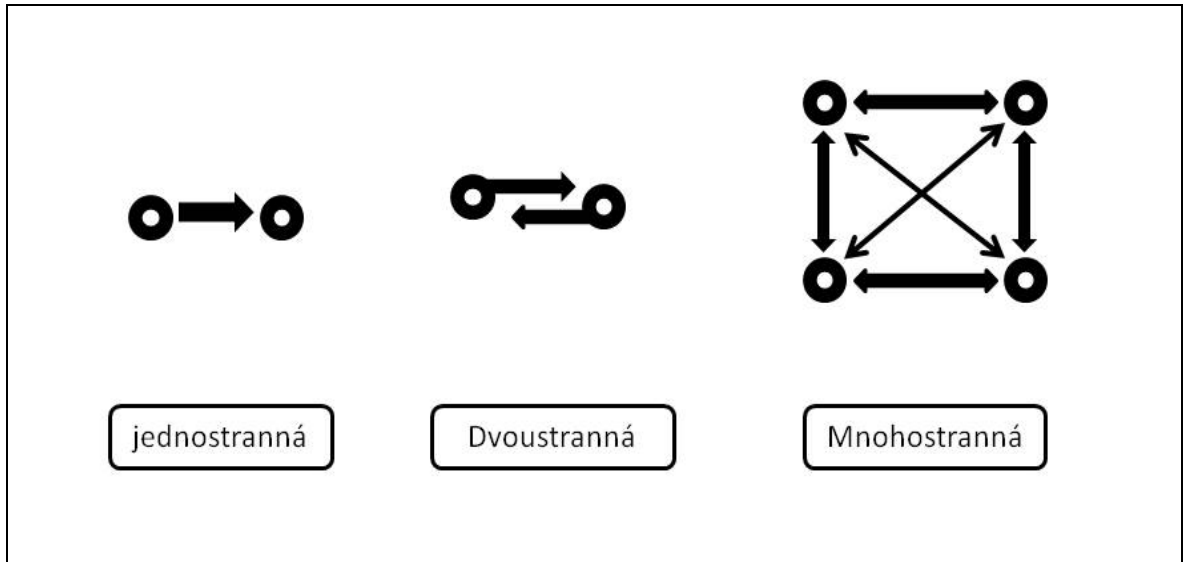


Schéma 1: Formy komunikace z hlediska počtu účastníků.

Nicméně „základní struktura komunikace je tvořena činiteli, kteří prezentují komunikaci jako interpersonální sdělování:

1. komunikátor (osoba sdělující)
2. komunikant (osoba přijímající sdělení)
3. komuniké (obsah sdělení).“¹⁴

¹³ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 31

¹⁴ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 32

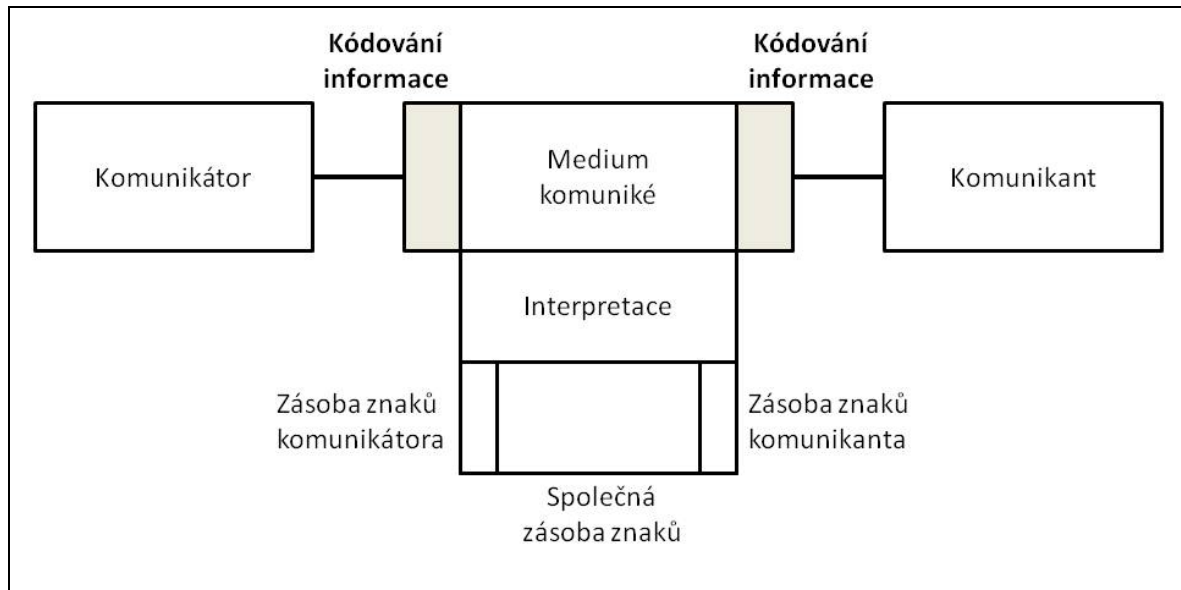


Schéma 2: Komunikace jako interpersonální sdělení.

Interpersonální sdělování má určitý „scénář“, který jsem pro názornost zobrazila ve schématu číslo 2. „Nejprve komunikátor kóduje své sdělení, tzn., že například mluví. Vyjadřuje určitý obsah svého sdělení tj. komuniké a používá určitého média. Komunikant dekóduje přijaté sdělení, které oba, komunikátor i komunikant interpretují jako význam použitých znaků.“¹⁵

Uvědomme si, že komunikace probíhá vždy v nějaké konkrétní situaci. Nenechme se proto zmást různými brožurami či rychlokurzy o neverbální komunikaci a takzvané řeči těla. Tyto rychlé přístupy nás učí mechanicky přiřazovat k určitému tělesnému výrazu přesný a neměnný význam. Například ruce založené přes prsa, rovná se agrese. To ale není vždy pravda. Záleží, jak jsem již výše napsala, na konkrétní situaci. Musíme umět skládat získané informace jako puzzle do sebe, abychom člověka mohli „zaškatulkovat“.

15 MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 32

Podstatou komunikace je umět jednotlivé zprávy a informace dekodovat, což zjednodušeně znamená převést zprávy a informace do řeči, které komunikant dokáže porozumět. Jelikož si však informace dekodujeme na základě našich zkušeností, resp. nezkušeností, může lehce dojít k nedorozumění.

2 ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE V PODMÍNKÁCH PČR

Někteří z nás komunikují stále se stejnými lidmi ve stejných situacích, a proto si vystačí s určitými naučenými komunikačními vzorci. Tyto vzorce nemusí již dále rozvíjet. Ovšem policejní práce je zcela specifická. Pro policistu je komunikace zásadní a zcela nepostradatelná profesní nutnost. Policista je v každodenním kontaktu s lidmi různého vzdělání, charakteru, ale také s lidmi s odlišnou komunikační obratností. To jsou důvody, proč by měl umět s druhými správně tedy efektivně komunikovat. „Efektivně komunikovat znamená, že používáme jazyk přiměřený člověku, ať je to malé dítě, adolescent nebo vysoce vzdělaný dospělý člověk.“¹⁶

Komunikace je závislá na činnosti, kterou daný policista vykonává. Ať se jedná o povinnost poskytovat službu občanovi, dohlížet na dodržování zákonů občany nebo chránit majetek a zdraví občanů atd.

„Cílem komunikace mezi policistou a občanem je přijmout či shromáždit nebo poskytnout podstatné informace, které použijeme za účelem dosažení změny v postoji občana nebo v jeho jednání nebo jen za účelem informování či poučení.“¹⁷

Profese policisty převážně ztělesňuje situace, kdy policista omezuje individuální cíle ve prospěch veřejného pořádku a dodržování zákonů. Moment výkonné moci či sociální stereotyp o policii jako zdroji nepříjemností nebo moment frustrace vyvolaný policejním jednáním, můžeme považovat za obecný prvek konfliktní situace. Také psychologický efekt ozbrojení policisty a efekt policejní uniformy, může vést k agresivnímu chování, které je nutné brát v úvahu při výkonu policejní práce. Pro policistu jsou velmi důležité atributy, které se uplatňují v sociálním jednání. Těmito atributy je vlastní bezpečí, znalost situačního kontextu a pochopení situace, otypování či odhad občana, racionálnost

16 PLANTE, T. G. *Současná klinická psychologie*. Praha: Grada Publishing, s. 155

17 MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 49

v chování, rozmanitá očekávání osob, s nimiž jedná, tradice či společensky uznávané etické a estetické hodnoty a normy, dále pak profesionální přístup, zvládnutí sebe sama, dodržení zákonných norem a profesní etiky.

Policista by měl vždy jednat v souladu se zákonem a to jak s Listinou základních práv a svobod, Ústavou ČR, Zákonem o policii PČR tak i s Etickým kodexem PČR a mnohými jinými. Dle Etického kodexu PČR by měl být mimo jiné policista profesionální, nestranný, odpovědný, ohleduplný a bezúhonný a to za všech okolností! Takový příslušník policie si plně zaslouží úctu, respekt a podporu veřejnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.

2.1 Zvláštnosti komunikace policista - občan

„Komunikace mezi policistou a občanem probíhá většinou ve specifických podmínkách, které ovlivňují prožívání a chování účastníků, jejich postoje, vztahy i volbu prostředků, které používají.“¹⁸

Matoušková a Spurný (2005) dále uvádějí podmínky, které jsou specifické pro komunikaci policista občan. Jednou z podmínek je určitý předmět, obsah, průběh a samozřejmě výsledek dané komunikace. **Předmětem** může být například sdělení policisty o určité události, týkající se občana. **Obsahem** komunikace je vlastní sdělení policisty. Co se týče **průběhu komunikace**, ta je ovlivňována nejen zákonem, který stanovuje určité zásady, ale především ji ovlivňují informace, které si mezi sebou vyměňují policista a občan. **Výsledkem** může být například změna v chování občana nebo zkušenost, kterou občan získá v průběhu komunikace. Tato zkušenost může být jak pozitivní, tak i negativní. Následkem těchto zkušeností, pak zaujme občan určitý postoj a to nejen k policistovi jako jednotlivci, ale také k Policii jako profesní skupině.

¹⁸ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 47

Další specifickou podmínkou pro komunikaci jsou bezesporu role, které policista a občan „hrají“, a také psychická náročnost. „Roli můžeme charakterizovat jako soubor očekávání, spojený s chováním v určité pozici, situaci, profesi. Role souvisí se sebepojetím člověka.“¹⁹

2.2 Charakter komunikace policista – občan

Podstatou charakteru či povahy komunikace mezi policistou a občanem je závislá na rolích, které vyplývají z aktuálního postavení aktérů. Tyto role jsou spojeny s určitým chováním, které můžeme od účastníka komunikačního aktu předpokládat. Určité chování je výsledkem přizpůsobení se na požadavky vyplývající z role.

Zde bych ráda uvedla dynamiku aktuálního rolového chování občana při komunikaci s policistou, kterou uvádí Matoušková a Spurný (2005):

- občan po seznámení s předmětem komunikace získává představu o obsahu aktuální role, vyplývající z jeho postavení (např. řidiče jako přestupce, oznamovatele, svědka),
- vytváří si subjektivní představu o svém osobním pojetí role, tzn., že roli akceptuje nebo ji odmítá a volí si způsob jednání),
- v komunikaci s policistou realizuje svoji představu, naplňuje či nenaplňuje policistovo očekávání spojené s rolí,
- od policisty případně od ostatních účastníků komunikačního procesu, získává občan korektivní zpětnou informaci,
- na jejím základě občan koriguje své chování, modifikuje pojetí role, případně setrvává, volí konflikt s okolím.

19 VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, s. 29

Při služebním jednání převládá mocenská pozice policisty. Jak jsem již výše napsala, policista zastává v naší společnosti roli člověka, který mimo jiné dohlíží na dodržování zákonů občany. Praktickým příkladem uplatnění moci policisty vůči občanovi jsou např. udělení pokuty, předvolání či předvedení aj. Čím větší má policista pravomoc a projevuje ji, z pohledu občana, tím větší je odstup a nedůvěra občana vůči policistovi. Nicméně, obecné zásady, kterými by se měl policista řídit, jsou obsaženy v Etickém kodexu Policie České republiky. Z těchto zásad by měla vycházet role, kterou bude policista „hrát“ v rolovém chování při komunikaci s občanem. Mimo jiné se v bodě číslo 3 píše **„o Závazcích Policie České republiky vůči společnosti např.:**

- *chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,*
- *uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,*
- *při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení.“²⁰*

Dále pak v bodě číslo 5 píše **„o Osobním a profesionálním přístupu příslušníků Policie České republiky:**

- *chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.“²¹*

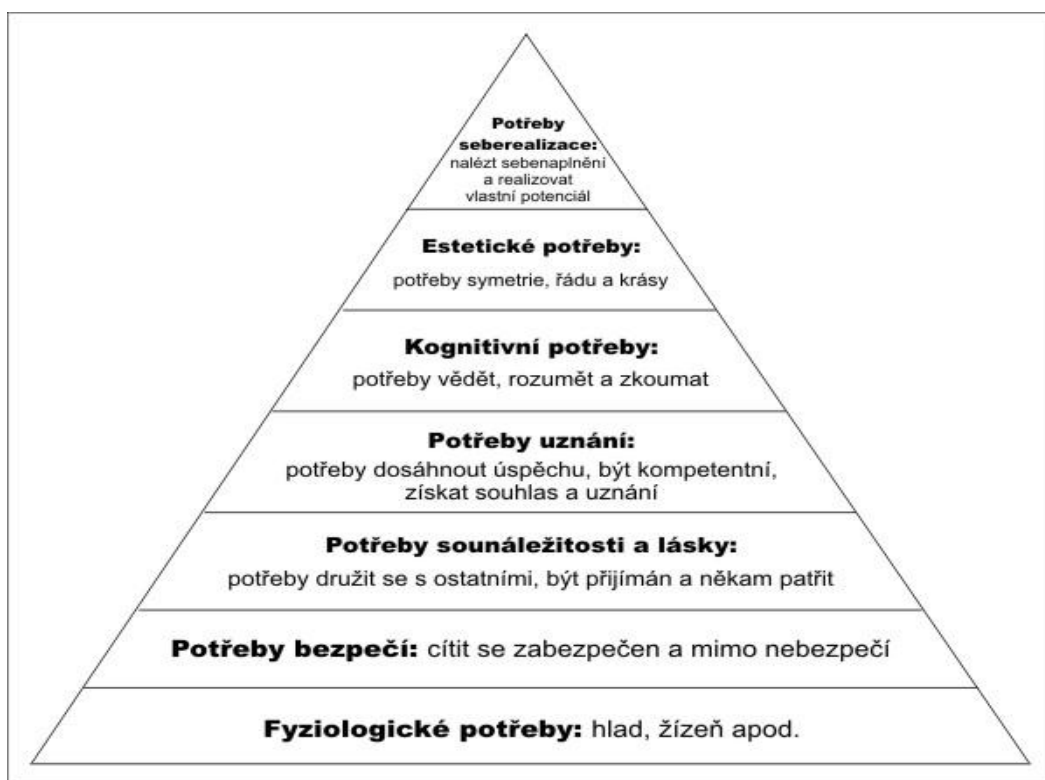
²⁰ <http://www.policie-cr.cz/eticky-kodex.php>

²¹ <http://www.policie-cr.cz/eticky-kodex.php>

2.3 Psychická zátěž při komunikaci policista - občan

„Psychickou zátěží tedy stresem rozumíme vnitřní stav člověka, který je buď něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.“²²

Zdrojem psychické zátěže mohou být jednak osobní dispozice a jednak situační vlivy, které působí na účastníky komunikačního aktu. Mezi situační vlivy můžeme zařadit všechny lidské potřeby, které definoval Abraham Herold Maslow. Jedná se o tzv. Maslowovu pyramidu potřeb, ve které jsou lidské potřeby shrnuty do pěti základních kategorií na obrázku 1.



Obr. 1: Maslowova pyramida potřeb.²³

22 MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 59

23 <http://www.filosofe-uspechu.cz/maslowova-pyramida-lidskych-potreb>

To znamená, že pokud mám hlad, jsem unavená a nevyspalá, jsem pod tlakem, pak stačí málo a je tu problém.

Příklad: Představme si ženu, která přiběhne po třetí hodině odpolední na obvodní oddělení nahlásit, že jí právě někdo z nákupního košíku odcizil kabelku i s veškerou hotovostí a doklady. Žena chce, aby jí policista šel okamžitě najít odcizenou kabelku, protože ona musí vyzvednout syna z družiny a odvést ho na kroužek. Policista se právě vrátil z šetření mimo služebnu. Je unavený a od rána ještě nejedl. Těšil se, jak si v klidu udělá kávu a sepíše veškeré poznatky, které zjistil a ukončí spis.

Toto je situace, která může vyvolat konflikt mezi policistou a občanem. Tento konflikt se může stát zdrojem psychické zátěže tedy stresem, silným podnětem. Stresory mohou působit na naši psychiku, na naše tělo, ale i na sociální stránku našeho „já“. Podstatné je, že tyto stresogenní faktory nevyvolávají psychickou zátěž přímo, nýbrž zprostředkovaně. Závisí to na subjektivním významu daného faktoru a charakteru prožitku, který v jedinci stresor vyvolává.

Zde bych chtěla uvést projevy přítomnosti stresu, jak je uvádí Matoušková, Spurný (2005).

Tab. 1. Příznaky a signály stresu.

FYZICKÉ	KOGNITIVNÍ	EMOCIONÁLNÍ	BEHAVIORÁLNÍ
žízeň	zmatenost	strach	odtažení se
únava	noční můry	pocit viny	nesociální jednání
nevolnost	nejistota	žal	neschopnost odpočívat
mdloba	zvýšená bdělost, pozornost	panika	zvýšené „dávkování“
dávení	podezíravost	odmítání	nejisté, nahodilé pohyby
závrať	vnitřní, dotěrné myšlenky	úzkost	změna v sociální aktivitě (chování)

slabost	obviňování někoho	rozčilení, vzrušení	změny v projevo- vém charakteru
bolest na hrudi	špatné řešení pro- blémů	podrážděnost	snížení nebo zvýšení chuti k jídlu
bolest hlavy	špatné abstraktní myšlení	deprese	velká ostražitost vůči okolí
zvýšený tlak	slabá pozornost	prudký hněv	zvýšená konzumace alkoholu
rychlá tepová frek- vence	špatná koncentra- ce/paměť	předtucha obavy	změny v běžné ko- munikaci
svalový třes	dezorientace v čase, prostředí nebo li- dech	emocionální výbu- chy	
šok	snížené poznávání věcí nebo lidí	pocit utlačování	
skřípání zubů	snížená nebo zvýše- ná ostražitost	snížená kontrola emocí	
zrakové potíže	zvýšené nebo sníže- né uvědomování si okolí	neodpovídající emo- cionální reakce	
pocení			
potíže s dýcháním			
chlاد, zima			

3 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ POLICEJNÍ SITUACE

Každý policista se může, a také se s největší pravděpodobností dostane do krizové situace. „Krizovou situací můžeme nazvat tu, kterou vnímáme jako zvlášť nebezpečnou, vyhrocenou, emočně vypjatou. V krizi je každý subjekt, jehož stav se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením regulativních mechanismů a který je subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“²⁴

Může jít například o situaci, kdy policista zakročuje proti agresivní osobě nebo osobě pod vlivem návykové látky, podnapilé osobě či musí vyrozumět příbuzné o úmrtí blízkého člověka. Za těchto náročných okolností musí policista rychle analyzovat danou situaci. A právě zde bude muset využít tzv. krizové komunikace.

Pro názornost uvádím „signály vzniku komunikačně náročných situací:

- 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 či podporujících jednání a reakce komunikačního partnera,
- pocit vlastní nekompetentnosti mluvčího (např. vzhledem k závažnosti obsahu sdělení, ke způsobu jakým má sdělení poskytnout, nedostatečná znalost problému, který má policista řešit).“²⁵

24 ŠPATENKOVÁ, N. A KOL. *Krise Psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada publishing, a.s, 2004, s. 15

25 MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, s. 107

3.1 Obecné zásady krizové komunikace

„Pod pojmem krizová komunikace, si můžeme představit navázání kontaktu v krizových, tedy zvláště vypjatých situacích, za nebezpečných okolností a s osobou, která svým jednáním ohrožuje sebe nebo ostatní.“²⁶

Cílem krizové komunikace je především navázat slovní kontakt s osobou, dále zjistit co se vlastně děje, situaci uklidnit, stabilizovat, dostat ji pod kontrolu. Volíme si zdánlivě menší, ale dosažitelný cíl. Všechny krizové situace můžeme specifikovat jedním společným rysem. Tyto situace jsou naléhavé a vypjaté. Probouzejí v nás nutkání danou situaci řešit co nejrychleji. Hlavním úkolem je situaci zklidnit. To ovšem znamená, že se musíme nejprve zklidnit mi sami. Další věcí, kterou musíme v danou chvíli udělat je zajištění vlastního bezpečí!

Musíme počítat s velkou a rychlou proměnlivostí nálad. Dále s výpadky soustředění a paměti u problematických osob. V průběhu komunikace kontrolujeme, zda nás dotyčná osoba slyší s ohledem na kvalitu sluchu, vzdálenost a také na povětrnostní podmínky. Kromě toho pozorujeme i sebe sama. Každá krizová komunikace je úplně jiná, a proto ke každé přistupujeme individuálně. Neděláme rychlé závěry. V případě, že některým informacím nerozumím či jsou mi nejasná některá slova, nechám si je vysvětlit. Například slovo „velký“ znamená pro každého z nás úplně jinou výšku. Zbořilová (2006) se zmiňuje o nezbytném odlišování fakt od našich vlastních názorů, úsudků a předsudků. Pokud to, co momentálně děláme, nefunguje, je potřeba danou věc dělat jinak či dělat úplně něco jiného.

Správný postup při krizové komunikaci tedy je, že nejprve dáme prostor osobě, aby se vybouřila, a poté začneme pracovat na řešení problému. Opačný postup nemůže a také nikdy nefunguje. Osobu, se kterou komunikujeme, respektujeme, tzn., že s ní jednáme slušně bez jakýchkoli urážek. V krizové komunikaci hledáme řešení situace, které by uspokojilo obě strany. Nechceme s nikým soupeřit a vyhrát nad ním. Z toho vyplývá,

26 ZBOŘILOVÁ, K. *Krizová komunikace*, Měsíčník Policista č.6, 2006 s. 8

že základem krizové komunikace je práce s emocemi. Projevy emocí si nebereme osobně, neurážíme se, ani nezlobíme. Člověk, který je našťvaný, křičí, většinou své projevy nemíří na nás. Jedním prostředkem ke zvládnutí situace může být tzv. „zrcadlení“, to znamená, že necháme osobě prostor projevit negativní emoce a postupně se snažíme navázat již konstruktivní rozhovor. Například: „*vidím, že jste velmi rozzlobený*“, „*slyším, že pláčete*“.

Dalším prostředkem jak zvládnout krizovou komunikaci je tzv. aktivní naslouchání. „*Byly nám dány dvě uši a jedna ústa.*“ V tomto poměru bychom je také měli využívat. To by mohlo být krédo krizové komunikace. Důležité je nejen mluvit, ale především umět naslouchat. De Vito (2001) říká, že aktivní naslouchání nám pomáhá ověřit, zda jsme pochopili, co nám náš komunikační partner říká, ale především také to, co tím míní. Tímto prostředkem komunikace upevňujeme vzájemnou důvěru s osobou, se kterou mluvíme. Vymětal (2008) popisuje aktivní naslouchání jako schopnost slyšet fakta, názory, pocity a záměry toho, kdo je sděluje. Říká, že podstatné je naslouchat, identifikovat pocity a syntetizovat význam. Dále vyjmenovává metody aktivního naslouchání, které uvádím:

- trpělivé naslouchání,
- vnímavé naslouchání (povzbuzování k hovoru),
- parafrázování,
- otevřené otázky,
- verbalizování emocionálních prožitků,
- vyjadřování pochopení a soucit,
- používání přestávek v hovoru.

To zda jsme výborným řečníkem, není v krizové komunikaci až tak důležité. Podstatné je být výborným posluchačem, umět dobře pracovat s hlasem a při osobním styku mít neverbální komunikaci ve shodě s komunikací verbální. „Neexistuje žádný návod, co říkat v krizové komunikaci, ale na druhou stranu existuje dost přesné doporučení, co neříkat a co nedělat.“

1. Nepoučovat – poučování lidem připomíná příkazy a zákazy rodičů a velmi lehce je rozzlobí.
2. Nerozkazovat – tím člověka ponížíme a nebo nastartujeme agresi.
3. Nezpochybňovat jeho tvrzení ani jeho osobu – lepší je dát mu najevo, že nás zajímá jak on, tak jeho verze situace (krizová komunikace není výslech).
4. Nekritizovat – kritika jen zvyšuje napětí.
5. Nejednat povýšenecky a arogantně – to působí spolehlivě jako výzva k boji.
6. Neponižovat osobu, se kterou mluvíme – vyhnout se raději větám typu „vy mi budete vykat“, autoritu tím nezískáte, jen zavedeme příčinu k vyhocení již tak dost vypjaté situace.
7. Neprovokovat a sám nereagovat na výzvy k ústnímu souboji – jen tím zvýšíme napětí.
8. Nesoudit jednání toho druhého – účelem je navázat a udržet komunikaci, nikoliv najít viníka (nejedná se o vyšetřování).“²⁷

Vodáčková (2007) říká, že lidé v krizi jsou velmi vnímaví a citlivý na lidskou účast a tuto účast také od nás potřebují.

Pokud bych měla shrnout základní postup v krizové situaci, pak bych zřejmě postupovala takto:

- zajistit bezpečnost vlastní, jiných osob a osoby v krizi,
- informovat operační středisko popřípadě nadřízeného,
- kontrolovat situaci,
- získávat čas (specialista se k nám dostane nejdéle do hodiny),
- uklidnit osobu v krizi,
- nenechat komunikovat prostředníka

²⁷ ZBOŘILOVÁ, K. *Krizová komunikace*, Měsíčník Policista č. 6, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006 s. 4

3.2 Komunikace s člověkem hrozící sebevraždou

Navázání jakéhokoliv kontaktu s člověkem, který chce spáchat sebevraždu, je velmi obtížné a také náročné. Pro policistu, který na místě zasahuje, se jedná o velmi stresující situaci. Nejprve si mi sami v sobě musíme ujasnit, co pro nás znamená pojem smrt. Musíme se zprostit od vlastních předsudků a mýtů vůči sebevrahům a sebevraždám. „Takovým obecným mýtem mezi lidmi je: *Kdo o sebevraždě mluví, nikdy ji nespáchá.* Téměř 80 % sebevrahů předtím sdělilo (často i opakovaně) někomu či více lidem své záměry.“²⁸ Takových mýtů existuje celá řada.

Smrt je součástí života. Je to fakt, který bychom se měli naučit přijímat. To, že si člověk chce dobrovolně vzít svůj život, musíme přijmout jako skutečnost. Ten, kdo se pokusí o sebevraždu, většinou není duševně nemocný. „Je to člověk, který může procházet krizí, kterou často doprovází touha být slyšen a pochopen. Nejčastější důvody sebevražedného jednání:

- životní beznaděj,
- pocity bezmocnosti a bezvýhodnosti,
- pocity viny,
- osamělost a odloučení,
- jiná závažná duševní choroby,
- tělesná choroba,
- negativní vliv návykových látek a alkoholu.“²⁹

Pokud se člověk pokusí o sebevraždu ať již z jakýchkoliv důvodů, jako základ pro komunikaci s ním bereme takové jednání vždy vážně. V případě, že přijedeme na místo jako první, dříve než policejní psycholog, musíme se pokusit s člověkem navázat kontakt.

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

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

Existují obecné návody, jak postupovat. Prvním krokem je, že si musíme uvědomit, že takový člověk se rozhoduje ukončit svůj život. Má zpomalené pohyby a pomalu myslí. Tomuto tempu se musíme podřídit. Pokud je to možné, je důležité před navázáním kontaktu zjistit základní údaje o této osobě (věk, zdravotní stav, zájmy, vztahy,...). Pro první kontakt je také zásadní jméno a jeho správné použití (žádné zkomoleniny). Důležitý je pro nás čas. S člověkem udržujeme oční, přátelský kontakt. Mluvíme pomalu, srozumitelně, bez nevhodných neverbálních doprovodů. Přesto že je to zřejmé, narovinu se zeptáme, jestli člověk chce spáchat sebevraždu, jakým způsobem a jaké jsou jeho motivy. Tyto otázky nám poslouží jako předmět rozhovoru. Pomohou nám snížit napětí a uvolní emoce. Dále se pokusíme snížit bezvýhodnost situace, beznaděj, kterou tento člověk cítí. Použijeme například větu: *„Sebevražda je jen jedna z možností k vyřešení vašich problémů, kterou ovšem můžete uskutečnit třeba i zítra či za týden.“* V žádném případě nepřistupujeme na jeho poslední přání. Nediskutujeme a nehádáme se o tom, zda může či nemůže ukončit svůj život. *„Ano můžete ukončit váš život, ale pak už to bude definitivní, nic na tom již nezměníte, všechno skončí.“* Nebojíme se projevovat osobní zaujetí, pocity, empatii. Pokusíme se o odložení sebevražedného jednání na určitou dobu tzv. smlouvu o přežití. *„Slibte mi, že pokud budeme spolu mluvit, neskočíte dolů.“* Dále žádáme snížení aktuálně hrozícího nebezpečí. *„Mohl byste uklouznout, přejděte na bezpečnější místo.“* Člověk, se kterým komunikujeme, musí vnímat naši podporu, stabilitu a bezpečí. Pátřejme po tom, co má u tohoto člověka nějaký význam a toto rozvíjíme (vztahy k dětem, vnoučatům, náboženství,...). Snažme se vyvolat rozhovor na téma, co by dělal, pokud by neuvažoval o sebevraždě a plány do budoucna aktivně rozvíjíme. Snažme se, aby mluvil o svých pocitech, obavách. Neutěšujeme ho. Neříkáme, že mu rozumíme. Lepší je: *„Co byste potřeboval, aby vám bylo lépe?“*, *„Snažím se vám porozumět.“* Nechováme se příliš optimisticky, jen mu připomeneme jeho smutek a utrpení a jeho náladu mu tím stejně nezvrátíme. „Při komunikaci s osobou, která hrozí sebevraždou, si všímáme signálů zvýšeného rizika, mezi které patří:

- projevy duševní poruchy – bizarní prohlášení, halucinace
- velmi konkrétní plán sebevraždy
- předchozí pokusy
- závislost na návykových látkách a intoxikace
- neléčitelné onemocnění a osamělost

- zavinění závažného skutku
- provokování policisty, aby proti němu použil zbraň a on tak spáchal sebevraždu rukou policisty
- osoba náhle začne vypadat šťastně a spokojeně – to může znamenat, že skončil její vnitřní boj mezi odhodláním zemřít a touhou žít a ona se definitivně rozhodla spáchat sebevraždu.³⁰

To, jestli člověk sebevraždu dokončí a ukončí tak svůj život, nebo ne, záleží pouze na konkrétním člověku. V žádném případě nejsme zodpovědní za jeho život či jeho rozhodnutí. Uvědomme si, že my se můžeme pouze pokusit, odvrátit člověka od jeho úmyslu. Nic víc, nic míň.

3.3 Komunikace s agresivní osobou

„Agresivním chováním rozumíme destruktivní chování směřující k symbolickému (pomocí gest), slovnímu (pomluva, urážka, impertinence), fyzickému útoku vůči jinému jedinci (předmětu). Cílem agrese obvykle bývá zastrašit jiného, zmocnit se něčeho, něco odstranit, zakamuflovat, jinému zablokovat a sobě otevřít cestu k získání společenských, ekonomických nebo duchovních výhod.“³¹

Stejně tak, jako u osoby, která vyhrožuje sebevraždou, si nejprve musíme ujasnit svoje vlastní postoje k agresivním a podnapilým lidem. Pozor na automatické postoje, které se v nás mohou probouzet vlivem předešlých zkušeností. Takové postoje mohou vést k automatickým reakcím a neprofesionálnímu jednání.

30 ZBOŘILOVÁ, K. *Krizová komunikace*, Měsíčník Policista č. 6, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006 s. 7

31 <http://www.sklamv.spshr>

Agresivní osoba bojuje o moc, aby se ubránila domnělému ohrožení. Chce se prosadit na úkor druhých. Chce ovládat, má potřebu na sebe poutat pozornost. Má velmi malou motivaci k sebeovládání a k sebekontrolě. Nemá schopnost empatie. Na druhou stranu je ona osoba velice vnímavá pro rozpoznání jakýchkoliv sebemenších projevů strachu u druhých. Vycítí nejistotu svého „protivníka“, a to jí dodává odvalu a větší sebejistotu. Tyto osoby jsou velmi výbušné a nestabilní v chování. Jednají zkratkovitě. Proto nelze předvídat, jak se v určité chvíli zachovají. Vyjednávání či dodržení určité dohody z jejich strany je velmi obtížné.

Motivem chování je uspokojení jejich aktuálních potřeb, a to za každou cenu (dosažení krátkodobého cíle, získání určitého požitku výhody, apod.). Čírtková (2004) uvádí příčiny agresivního chování:

- biologické předpoklady agrese (dědičné poruchy, chromozomální poruchy),
- naučené agresivní jednání (přináší afektivní uspokojení potřeb, naplnění cíle),
- profesní agresivní chování (dané a povolované zákonem např. armáda či PČR, agresivita je naučená jako součást určitého povolání),
- agrese způsobená frustrací (frustrace je zde spouštěcím mechanismem např. nevyřešené problémy),
- vlivy drog na agresivní jednání a chování.

Charakteristická u těchto osob je mimika a zejména gesta (zatínání pěstí, šíje, paží, bojovný postoj apod.) ve kterých se zrcadlí velká míra hněvu a také napětí. Zde uvádím shrnutí některých nápadných projevů „komunikace“ u agresivní osoby:

- zvýšená pohybová aktivita,
- nápadná gestikulace, výhružná gesta,
- nadměrná mimika x napjatá tvář,
- zřetelný pohyb nohou – přešlapování, podupávání,
- nepřiměřeně blízký kontakt,
- zvláštnosti v očním kontaktu – upřený pohled,

- bouchání do předmětu, kopání,
- výrazná změna chování.

Pokud se týče jednání policisty s agresivní osobou, měl by policista chránit svoji bezpečnost. Podstatné je zda je osoba agresivní „jen“ verbálně nebo nás či okolí napadá fyzicky. Pokud se jedná o fyzické napadání, v té chvíli není o čem přemýšlet. V případě, že selže jakákoliv komunikace mezi policistou a agresivní osobou, využije policista svého zákonného oprávnění použít sílu, tzn. donucovací prostředky nebo zbraň. Zde bych chtěla upozornit, že v takových případech je nutné, aby se zakročující policista připravil na alternativu, kdy bude muset použít fyzickou sílu či jiný prostředek k zamezení agresivního chování. Ovšem na druhou stranu, nejsme akční hrdinové např. ze seriálu Kobra 11, kdy policista může po frekventované silnici či ulici střílet hlava nehlava.

Jednání policisty s verbálně agresivní osobou se snažíme zachovat především klid. Neoplácíme urážky a nadávky stejnou mincí, jsme profesionálové. Udržujeme dostatečnou vzdálenost od agresivní osoby a to nejen vzhledem k našemu bezpečí, ale také proto, že tyto osoby jsou citlivé na vstup do osobní zóny. Hlídáme si také cestu kudy uniknout, pokud by došlo k nečekanému zvratu situace. Z naší neverbální komunikace musí být jasné, že jsme klidní, stojíme uvolněně. Gestikulujeme pomalu a plynule. Osobu stále sledujeme, ale nezíráme na ni, mohla by to pochopit jako výzvu k boji.

Naše verbální komunikace by měla být stručná, jasná, srozumitelná, bez afektu. Agresivní osoba není schopna složitě uvažovat a přemýšlet. Vedeme dialog pouze o podstatě problému a nenecháme se v žádném případě odvést od tématu.

3.4 Komunikace s podnapilou osobou a s osobou pod vlivem návykové látky

Rozpoznání osoby pod vlivem alkoholu není až tak složité. Když nic jiného, alkohol je z takové osoby cítit. Dalšími příznaky je zhoršená koordinace pohybů, zarudlé oči, slovní i fyzická agrese a mnoho dalších. Stav opilosti prochází několika stádii. Jak uvádí

Zbořilová (2006) jedná se o stádium bujarosti a družnosti, poté agresivity a nakonec sebelítosti a apatie, a končí spánkem.

Co se týče rozpoznání osob pod vlivem jiné návykové látky, není to tak jednoduché, jak by se mohlo na první pohled zdát. „Jde o „odhad“, jehož míra pravděpodobnosti závisí na osobních zkušenostech.“³² Při určování takové osoby vycházíme především ze souboru znaků, kterými jsou fyziognomické znaky, dále reakce a také jejich chování. Celkové chování takové osoby vyplývá především z typu užití látky. To znamená, že jeho celkové chování závisí na tom, zda osoba užila návykovou látku se stimulačním účinkem či s tlumivým účinkem. Zde bych chtěla upozornit na nevyočitatelné změny v chování a na reakce, které vznikají z útlumu při procitnutí do bdělého stavu a obráceně a to i několikrát za sebou.

Při komunikaci s osobou pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky je na prvním místě opět naše bezpečnost! To znamená, že dodržujeme bezpečnou vzdálenost. Jednáme z pozice autority. Nesmíme v žádném případě požit submisivní přístup, nesmíme být arogantní ani agresivní! Naše komunikace by měla být obezřetná a cílevědomá, klidná a neutrální. Musíme kontrolovat naše neverbální projevy, abychom nevyprovokovali agresivní reakci. Gestikulujeme co nejméně. Hlídáme si ruce kvůli prudkým pohybům, ale i to jak stojíme. Snažíme se udržovat oční kontakt, abychom mohli sledovat, kam se osoba dívá, co zamýšlí. Oční kontakt také znesnadňuje lhaní. Pokud se setkáme se skupinou osob, rozdělíme je. Vždy jednáme pouze s danou osobou, protože taková osoba není tak „silná“ jako když je skrytá ve skupině. Vodáčková (2007) uvádí, že je vhodné při komunikaci s intoxikovanou osobou zjistit a zajistit přítomnost člověka, kterému taková osoba věří. To nám pomůže zmírnit aktuální možnou paniku.

„Co se týče verbální komunikace, tak s takovou osobou se nikdy nepouštíme do planého mudrování a nepolemizujeme s nimi ani se jim nesnažíme oponovat v otázkách politického dění, životních postojů, náboženství apod.“³³ Jasně a zřetelně formulujeme naše pokyny.

32 http://wiki.rvp.cz/Knihovna/Ruzyne/Kontakt_a_komunikace_s_osobou_pod_vlivem_alkoholu

33 ZBOŘILOVÁ, K. *Krizová komunikace*, Měsíčník Policista č. 6, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006 s. 9

Používáme krátké a výstižné věty. Nepoučujeme a neříkáme kategorická „ne“. Přizpůsobíme svoji komunikaci rychlosti a dovednosti osobě, s kterou mluvíme.

Osoba, která požila alkohol, bývá vztahovačná, velmi podezíravá a také agresivní. Zde bych doporučila držet se pravidel uvedených v kapitole 3.3. Osoba intoxikována látkami, které mají stimulační efekt, mluví rychle, odbíhá od tématu a nevydrží na jednom místě. Naše jednání by proto mělo být klidné a racionální. Měli bychom být vytrvalí a upřesňovat otázky, které osobě klademe. Musíme být ve střehu, protože se u osoby mohou vyskytnout známky paniky a úzkosti. Taková osoba se může pokusit o útěk či vyskočit z okna nebo se sebe poškodit.

U osob při intoxikaci látek s tlumivým efektem je nutná trpělivost a klidné jednání. Tato osoba mluví pomalu. Může se stát, že mezi řečí usne či zapomene odpovědět na otázku.

Ještě bych ráda upozornila na skutečnost v jednání s podnapilými osobami a s osobami pod vlivem návykové látky. Vždy se snažíme zjistit, v jakém stavu osoba je. V okamžiku, kdy je osoba předávkovaná, je potřeba zjistit veškeré informace o množství a druh zkonsumované látky a volat lékaře. Zjištěné informace předáme zasahujícímu lékaři. Také dbáme zvýšené opatrnosti při manipulaci s intoxikovanou osobou, abychom se nezranili například o toxikomanovy jehly.

3.5 Komunikace s osobou duševně nemocnou

Policisté se nejen v rámci své práce, mohou setkat s osobou duševně nemocnou. Čírtková (2004) tvrdí, že nelze vyloučit duševní potíže či poruchu u kolegů policistů. Uvádí například neurotické příznaky, deprese, syndrom vyhoření apod. Z tohoto malého výčtu je patrné, že duševních poruch je mnoho a mají různé příznaky. Úkolem krizové komunikace není diagnostikovat tyto poruchy, ale schopnost poznat to, že osoba může mít duševní potíže či poruchu. Důležité tedy je rozpoznat chování těchto osob.

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

- 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).³⁴

Než začneme jednat s duševně nemocným, měli bychom si ujasnit naše pocity vůči této osobě. Je mi k smíchu, mám z ní strach, cítím odpor, zlost atd. To, že si tyto pocity uvědomíme, můžeme je kontrolovat. K osobě se chováme s úctou a bez možného náznaku strachu. Dále si hlídáme vzdálenost od dané osoby. Pokud se chceme přiblížit, nejprve jí o tom informujeme. Usilujeme o navázání důvěry. V žádném případě se nesmějeme, pokud nám osoba připadá groteskní či řekla něco komického. Člověk duševně nemocný z nás vytuší odpor, nepřátelství a přezíravost. Toto naše chování ho může rozčítit a on pak reaguje agresivně. V dané situaci je třeba mít nadhled. Tito lidé bývají nedůvěřiví, citově

34 ZBOŘILOVÁ, K. *Krizová komunikace*, Měsíčník Policista č. 6, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, s. 10

nestálí a rezervovaní, často reagují neadekvátně dané situaci. Nic jim nevymlouváme. Mluvíme srozumitelně, nepospícháme a necháme jim dostatek času na odpověď.

Jak jsem již uvedla na začátku kapitoly, duševních poruch je mnoho a nelze, tak jako v mnoha dalších případech krizové komunikace, uvést přesný návod. Proto taková komunikace vyžaduje individuální přístup.

3.6 Sdělování nepříjemné zprávy

Oznámit pozůstalým úmrtí nebo zranění jim blízké osoby a předat informace je záležitostí nesmírně náročnou. Sdělování nepříjemných zpráv vyžaduje určité psychologické dovednosti a schopnosti ze strany policisty, který má úkon provést. Je vhodné být připraven na chování nejbližších, které může být rozmanité a co nejvhodněji a nejšetrněji reagovat. To jak v dané situaci postupovat, míra empatie a vlastně celý úkon klade na každého jedince značné nároky. Ne všichni mají schopnost zvládnout taktiku a způsob předávání nepříjemných zpráv co nejšetrněji. Pracujeme především s emocemi.

I. příprava:

- výběr hlídky (dva zkušení policisté)
- rozdělíme si role v hlídce (jeden sděluje, druhý je oporou)
- získáme přesné údaje o oběti a její rodině (jména příbuzných, adresa, zdravotní stav osob)
- zjistíme co nejvíce informací o případu samotném (okolnosti úmrtí, kde se nachází tělo apod.)
- máme s sebou seznam institucí, které mohou poskytnout pomoc (např. Bílý kruh bezpečí)

II. realizace:

- ověříme si správnost adresy, dále totožnost osob, se kterými budeme hovořit
- představíme se a necháme se pozvat do bytu (zprávu nesdělujeme mezi dveřmi)
- zajistíme nepřítomnost dětí
- požádáme osobu či osoby, aby se posadily (pokud se osoba posadí, posadíme se i my, pokud ne zůstáváme všichni stát; dbáme na bezpečnost osob, musíme být připraveni poskytnout pomoc při šokových reakcích)
- neodpovídáme přímo na otázku, např.: „*můj syn nežije?*“; nedáváme hned přímou odpověď; rozhovor postupně směřujeme ke sdělení „*je nám to velmi líto*“ a podáme závěrečnou nepříjemnou zprávu
- sdělení by mělo být věcné a bez krvavých podrobností, (říci, že zemřel, být přímý a otevřený a zároveň citlivě empatický), zásadně je nutné sdělovat jen pravdivé informace, zpravidla při tomto sdělení neuvádíme pachatele
- necháme prostor na otázky, aktivně nasloucháme

III. postup při předání informace:

- využíváme neverbální komunikace (například položíme ruku na rameno, pohladíme či obejmeme – vše musí být přirozené), nabídneme vodu, kapesník
- aktivně nasloucháme
- setrváme s pozůstalým na místě tak dlouho, jak uznáme za vhodné
- doporučujeme ponechat informovanou osobu v péči blízkých nebo dobrých známých (sousedů, příbuzných)
- poskytneme pozůstalým kontakty:
 - na sebe (jméno, telefonní číslo)
 - na zdravotní zařízení či pohřební službu, kde se nachází tělo
- nezapomeneme si vzít telefonní kontakt na pozůstalého

Důležité je ještě dodat, že takovou zprávu předáváme vždy osobně. Nedáváme příklady z nejbližšího okolí. Nepoučujeme, nemoralizujeme, nehodnotíme a neříkáme, že chápeme!

Každý máme své specifické dovednosti a schopnosti, které dokážeme lépe či hůře uplatnit v různých situacích. Není proto od věci, aby každý policista a nejen on, dokázal zhodnotit své schopnosti k provádění takových úkonů. V případě, že se na takový úkol necítí, měl by v případě policisty, požádat svého nadřízeného, aby tímto úkolem pověřil jiného kolegu.

4 PRÁCE KRIZOVÝCH INTERVENTŮ

V září roku 2010 byl na krajském ředitelství Policie České republiky Pardubického kraje zřízen speciální tým krizových interventů. Podobné skupiny byly založeny již ve všech krajích České republiky. Náš Pardubický tým má nyní 25 členů.

Krizoví interventi jsou vybíráni z řad policistů, kteří pracují na různých pozicích u policie, a kteří práci krizových interventů vykonávají dobrovolně a nad rámec svých pracovních povinností. Jsou speciálně vyškoleni pro práci s lidmi, které zasáhla osobní tragédie. Jejich citlivý přístup lze využít v řadě případů, ať jde o vraždu, pohřešování dítěte, loupežné přepadení, znásilnění, sebevraždu, smrtelnou nehodu nebo živelní pohromu. Krizový tým je nepřetržitě akceschopný. Tito lidé jsou z různých částí kraje, aby mohli dorazit co nejdříve tam, kde jsou potřeba. Krizoví interventi zajišťují intervence ve vztahu k přímým poškozeným, k pozůstalým po obětech trestných činů, ale také ve vztahu ke svědkům různých drastických událostí.

Kdo je tedy krizový intervent?

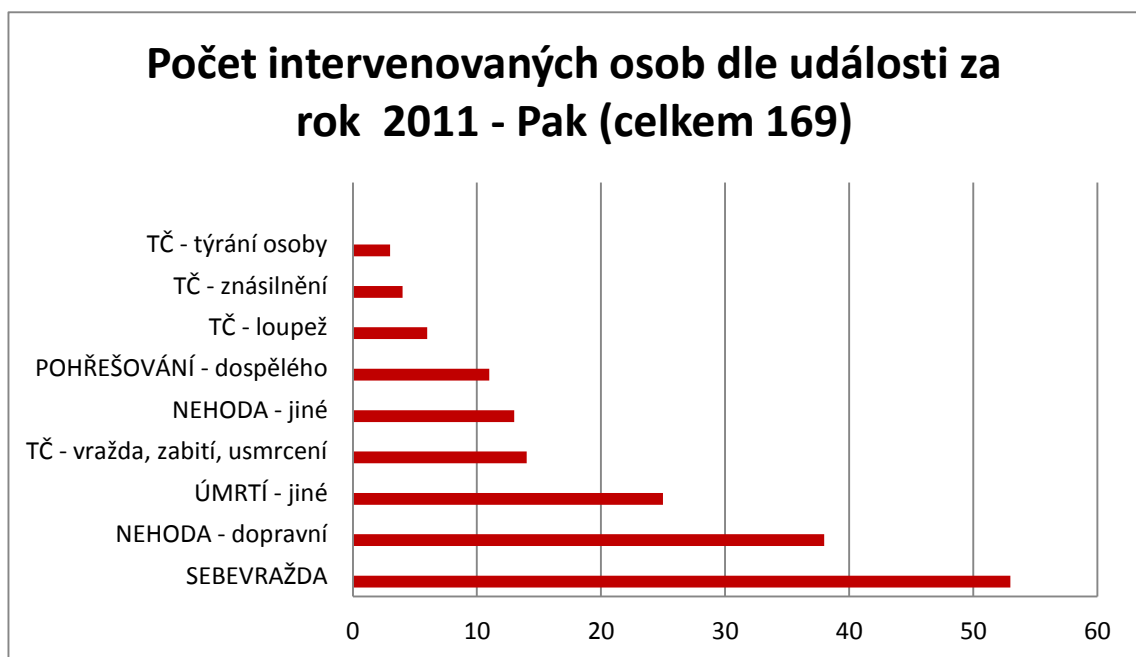
V kurzu krizových interventů, kterého jsem se zúčastnila v rámci praxe, kpt. PhDr. Lenka Vlášková (policejní psycholog KŘP ČR PaK) řekla, že: *„Krizový intervent je člověk, který přijde za obětí nebo pozůstalými a je na místě s nimi a pouze pro ně. Poslouchá, probírá s nimi, jak se cítí, pomůže jim vyřídit nejnnutnější záležitosti, poradí, zprostředkuje případnou pomoc.“*

Speciálně vyškolení policisté se především snaží navázat s lidmi zasaženými neštěstím kontakt a uklidnit je. Zpřehlednit situaci, zasažené osobě dát čas, svou pozornost a účast. Snaží se poskytnout psychoedukaci o pravděpodobném vývoji psychického stavu zasažené osoby, který bude následovat. Tento stav normalizují. Vysvětlují, z jakých důvodů to tak v lidském těle funguje. Usnadňují kontakt poškozených s jinými složkami policie a to tím, že se snaží jednoduchou formou vysvětlit následný postup vyšetřování. Předávají kontakty, kam se tyto osoby mohou obrátit o pomoc a to jak právní, psychosociální či o pomoc v rámci policie. Také jsou schopni objasnit, co vše bude potřeba zařídit, jak např. obstarat

pohřeb či zajistit péči o děti apod. Není výjimkou, že jsou zváni k výslechu poškozených, kdy se osoba při vyprávění znovu vrací k traumatizujícím událostem.

Krizový intervent ani policejní psycholog neposkytuje psychoterapii lidem zasažených neštěstím. Neposkytuje ani právní poradenství či např. doprovod k soudu apod. Krizová intervence poskytovaná členy policejních týmů je jednorázová záležitost.

Na následujících grafech můžeme vidět, k jakým případům naši krizoví interventy vyjížděli v roce 2011 a 2012. Tyto grafy Pardubických krizových interventů, jsem získala z našich policejních intranetových stránek.³⁵



Graf 1. Počet intervenovaných osob dle události.

³⁵ <http://ppportal.pcr.cz/OVP/statistiky>



Graf 2. Počet intervenovaných osob dle události.

4.1 Krizová intervence

„Krizová intervence je 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, řeší 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.“³⁶

³⁶ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007, s. 60

Základem krizové intervence je navázání kontaktu krizového intervenanta a člověka, který se ocitl v krizi. Při tomto setkání bychom měli člověku poskytnout jednak poradenské a medicínské služby, jednak právní a sociální pomoc. Nedílnou součástí intervence při prvotním kontaktu s osobou, je zajištění bezpečí. Myslím tím bezpečí intervenované osoby a to nejen fyzické, ale především „psychické“ bezpečí. Toto bezpečí spočívá v důvěře v krizového intervenanta, v pocitu, že se ho osoba nebojí, nemá obavy, že ji zradí nebo devaluje.

Každý reagujeme na tragédii jinak, někdo pláčem, někdo nevydá ani hlásku, někdo je agresivní a někdo má dojem, že necítí vůbec nic. V prvních chvíli se většinou dostaví šok a popření, že „to“ nemůže být pravda. Poté můžeme mít pocit, že se zblázníme, že se vše odehrává mimo nás, jako bychom sledovali film nebo poslouchali cizí příběh.

Všechny krizové intervence mají svá specifika. Každá vyžaduje odlišné jednání a to podle toho o jaký případ se jedná, jaká je součinnost v rodině, sociální vázanost na členy rodiny a samozřejmě na věku poškozeného. Pokud bych však měla určit, podle mého názoru je zřejmě nejnáročnější poskytovat intervenci s předešlým sdělením o úmrtí malého dítěte jeho rodičům. Jestliže bych měla jmenovat další situace, které jsou v rámci krizové intervence považovány za komunikačně náročné a to podle odpovědí pardubických interventů jsou jimi: silné emoce, zoufalství, snížená schopnost vnímat ze strany intervenovaných. Dále šok, deprese, trauma a stres, které přeživší zasáhne. V každém případě na vliv komunikace má již výše zmíněná souhra v rodině, ale i prostředí, ve kterém osoba žije, vzdělání, kultura a s ní umění dát volný průchod emocím. Svou roli zde také hraje časté sebeobviňování např. pozůstalých, zda mohli smrti jejich člena rodiny zabránit. Ze strany krizových interventů jistě vědomí, že jejich možnosti jsou velmi, velmi malé.

Krizová intervence začíná navázáním kontaktu a končí ve chvíli, kdy si intervenovaný člověk uvědomí, co zapříčinilo jeho krizi a jak ji měl překonat.

4.2 Komunikace se zlomenou a zranitelnou obětí

Takzvaně „zlomené“ oběti jsou osoby, které se staly oběťmi trestného činu a to takového, který je psychicky zlomil. Jedná se o jedince, který je psychotraumatizován, který utrpěl značnou psychickou újmu. Týká se to zejména osob pozůstalých, osob, které se stali obětí sexuálního násilí či jiného úmyslného násilí, domácího násilí a stalkingu a také trestných činů z nenávisti (hate crimes). Tyto osoby vyžadují zvláštní zacházení a podporu. U zlomených obětí policie spolupracuje s Bílým kruhem bezpečí, kterému po předchozím souhlasu oběti, předává jeho kontakt. Toto sdružení ještě týž den kontaktuje takového člověka, protože pokud není pro péči získán ihned, uzavře se.

Posouzení zranitelnosti oběti se děje podle míry traumatizace. To zda je oběť zranitelná či zlomená se podle Čírtkové (2013) může v čase měnit. Na základě vyhodnocení situace vyšetřovatelem mezi zranitelné oběti řadíme zejména děti, seniory nebo osoby žijící v sociální izolaci.

Komunikace se zlomenou či zranitelnou obětí se odvíjí podle události, která se tomuto člověku přihodila. Také to kde dochází ke krizové intervenci, zda v terénu v nemocnici, u oběti doma či na policejní služebně. Rovněž nesmíme zapomenout na uspokojování určitých potřeb, které jsou vyvolány danou situací. Při jejich uspokojení musíme vycházet z hierarchického uspořádání potřeb. To znamená, že nejprve uspokojíme základní požadavky a poté ty vyšší. Jiné potřeby bude mít oběť s těžkou újmou na zdraví, jejíž potřeby jsou spojené především s léčbou a hojením poranění a to jak somatického tak psychického rázu. Dále s návratem do běžného života a také potřeby s spojené s emocionálním uzdravením, to znamená zbavit se strachu, obnovit pocit bezpečí, uznání role oběti atd.

Odlíšné potřeby bude mít oběť znásilnění, která především potřebuje mít pocit bezpečí, důvěry, že ji nikdo neobviňuje z toho, co se jí stalo a nevyjadřuje pochybnosti. Praktické a právní informace, to znamená např. informovat oběť o možném riziku otěhotnění či riziku pohlavní nemoci. Informovat je o preventivním užití antikoncepce (POSTINOR) nebo antibiotik aj.

Pokud budeme komunikovat s obětí krizové události, musíme se dobře připravit a předem získat co nejvíce relevantních informací. Dále zajistíme bezpečí sobě i oběti. Chováme se zdvořile, citlivě a taktně, klidně a stabilně. Nasloucháme oběti, necháme ji vyjádřit své emoce, netišíme pláč. Oběť respektujeme, ona přeci žádný trestný čin nespáchala. Hovoříme krátce a srozumitelně, nespěcháme. Kontrolujeme si neverbální komunikaci. Ptáme se na její potřeby. Snažíme se oběti objasnit, co ji čeká dál. Podáváme jen pravdivé informace. Komunikaci zbytečně neprotahujeme. Oběť nikdy nenecháme samotnou, vždy ji předáme blízké osobě. Zprostředkujeme pomoc Bílého kruhu bezpečí.

Pro osobu, která poskytuje krizovou intervenci, je důležité znát, co oběť cítí a co prožívá. Měl by tyto pocity respektovat a nezlehčovat je či dokonce zesměšňovat. Do 36 hodin po činu může oběť prožívat aktuální stresovou reakci.

Na tomto místě bych se ještě ráda zmínila o právech obětí, kterými jsou „právo na informace, právo na aktivní účast v trestním řízení, právo na náhradu škody, právo na zmocněnce, právo na právní pomoc, právo na ochranu a bezpečí“.³⁷ S tím je svázán Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů ze dne 30. ledna 2013, který by měl vejít v platnost 1. září 2013. Tento zákon upravuje podle „§1:

- a) *práva obětí trestných činů,*
- b) *poskytování peněžité pomoci obětem trestných činů státem a*
- c) *vztahy mezi státem a subjekty, které poskytují služby obětem trestných činů.*³⁸

4.3 Komunikace v případě mimořádných událostí

Co to vlastně je mimořádná událost. Podle zákona č. 239/2000 o integrovaném záchranném systému se mimořádnou událostí rozumí „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi

³⁷ <http://www.bkb.cz>

³⁸ Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů

člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví a majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.³⁹

Mimořádné události se odlišují od individuálních. Jedná se především o vznik takové události, která je nečekaná a náhlá. Událost bývá komplikována časovou tísňí, vzniklou panikou, emocemi, chaosem jak postižených tak záchranářů. Také větším počtem postižených lidí, kteří mají odlišné potřeby. Oběti mimořádných událostí pociťují bezmoc. Protože se tito lidé nacházejí v mimořádné situaci, tak se také chovají mimořádně a to je „normální“.

Krizová intervence obětí mimořádných událostí je specifická. Intervent obchází oběti. Základem je zabezpečit bezpečí jejich i okolí. Dále uspokojit jejich základní potřeby tj., pití, jídlo, teplo, sucho. Umožnit jim kontaktovat svoji rodinu a přátele. Informovat je o situaci, zeptat se, zjistit, co ví, respektive co si uvědomují a zeptat se jak jim můžeme pomoci. Musíme být připraveni na odmítnutí nabízené pomoci a vyčkávat na další možnost přijetí, jak uvádí Vodáčková (2007). Pokud se ptají na své blízké, je lepší říci pravdu, než jim dávat plané naděje. Dodržujeme obecné zásady krizové komunikace uvedené v kapitole 3.1. Používáme zásady aktivního naslouchání.

Téma mimořádných událostí je velmi pěkně popsáno v knize Krizová intervence, kterou bych si dovolila doporučit pro podrobnější studium dané problematiky. Knihu mám uvedenou v použité literatuře.

Mimořádné události jsou velmi náročné pro intervenční týmy, které zasahují v daných oblastech. Dobré vybavení např. dostatek oblečení, podmínky pro odpočinek. Využívání vzájemné psychologické pomoci tzv. defusingu, jehož cílem je zmírnění dopadu událostí a rychlejší vyrovnávání se se stresujícími prožitky. Vodáčková (2007) uvádí, že tato vzájemná psychologická pomoc často probíhá spontánně.

39 Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů

5 PROFESNÍ ZÁTĚŽ POLICISTŮ

Policejní práce patří k jedněm z nejrizikovějších. Každý den se setkáváme s velice rozdílnými osobami v nejrůznějších situacích. To přináší velké nároky na zralost naší osobnosti, ale i na odborné znalosti. Přestože naše odolnost vůči zátěžovým situacím je vyšší než u běžné populace (všichni policisté prošli při přijímacím řízení náročnými psychologickými testy), můžeme se setkat s takovou mimořádnou situací, která svým charakterem a intenzitou přesahuje schopnosti člověka se s takovou zkušeností vyrovnat. V rámci policejní služby se musíme vyrovnat například s ohrožením vlastního života nebo zdraví, ohrožení života kolegů, použití střelné zbraně, pohled na případy kruté smrti a vážná zranění, sebevraždy, hromadná neštěstí a jiné mimořádné události, úmrtí dítěte, sdělování úmrtí nebo situace, kdy jsme svědky bezmocnosti obětí trestných činů. Dále šikana na pracovišti nebo jiné pracovní vztahy a problémy. I policista je jen člověk. Každý máme svou rodinu, ve které řešíme vlastní „krizové“ situace např. rozvod, úmrtí v rodině, nemoc, závislost a nebo „jen“ přijímací řízení dítěte na školu aj.

Tyto stresové situace nás mohou zasáhnout více a hlouběji, než jsme očekávali. Musíme si uvědomit, že všechny negativní zážitky se v člověku hromadí a pokud je adekvátně neřešíme, mohou způsobit velké problémy.

Pro pomoc policistů slouží tzv. posttraumatická intervenční péče. Tento systém péče u nás funguje od roku 1998. Každé krajské ředitelství policie a policejní prezidium ČR má k dispozici posttraumatický intervenční tým, který tvoří interventi z řad policistů, občanských zaměstnanců MV a PČ, policejních psychologů a duchovních.

Dokonale se připravit na pocity, jako je strach, úzkost, stres, obavy ze selhání, pocit, že jsem na vše sám, ale také na tíhu odpovědnosti, je nemožné i když budeme mít ten nejlepší výcvik. Proto je dobré dodržovat základy správné životosprávy jako je např. organizace času, mít zájmy a koníčky, pravidelně se stravovat, mít dostatek spánku a vybírat si dovolenou ve větších celcích.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 ANALÝZA KASUISTIK KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ

V této již poslední kapitole se zaměřím na obsahovou analýzu kasuistik a to z pohledu psychologie. Vybrala jsem čtyři „příběhy“ z policejní praxe. Dvě kasuistiky budou zaměřeny na práci krizových interventů, jednu jsem vybrala z našeho oddělení tj. Pohotovostní a eskortní oddělení (PEO) u nás v Pardubicích, dříve oddělení hlídkové služby. Poslední, čtvrtá bude situace, ve které jsem já a moje celá rodina vystupovala jako oběť nikým nečekané krizové události.

Údaje, které jsem použila jako kasuistiky, byly získány malým průzkumem mezi kolegy a to ať na našem oddělení či v týmu krizových interventů. Cílem průzkumu bylo uvedení konkrétních situací přímo z výkonu služby. K dosažení tohoto cíle jsem využila dvou otázek:

1. *„Jakou situaci jste v rámci výkonu své policejní činnosti považovali za komunikačně náročnou a v čem?“*
2. *„Co bylo, podle Vašeho názoru, příčinnou vzniku komunikačně náročné situace?“*

Následující případy, ve kterých byla poskytnuta krizová intervence, tedy první psychická pomoc, jsou z důvodu zamezení jakékoli bližší identifikace a s ohledem na ochranu osobních údajů, výrazně pozměněny. Také s ohledem k obětem trestných činů. To samé se týká i popisu případu z PEO. Bakalářská práce bude přístupná široké veřejnosti.

6.1 Kasuistika č. 1

V ranních hodinách jednoho teplého prázdninového dne byl krizový intervent osloven operačním důstojníkem k případu náhlého úmrtí pětiměsíčního miminka. Intervent vyrazil do kempu, kdesi v Pardubickém kraji. Mladí rodiče zde trávili dovolenou se svým malým potomkem. Především večer oslavovali do časných ranních hodin konec jejich dovolené. Matka šla spát asi kolem třetí hodiny ráno. Nakojila své miminko a lehla si s ním do stanu. Manžel zůstal ještě vzhůru a asi ve čtyři hodiny ráno odešel spát do auta. Okolo šesté hodiny ráno se matka probudila, neboť v tu dobu obvykle miminko krmila. Když však na miminko sáhla, zdálo se jí, že je nějaké studené. Proto šla probudit manžela. Spolu začali

oživovat své dítě a volali záchranku. Přes veškeré možné oživovací pokusy se miminko nepodařilo zachránit.

Po příjezdu na místo tragédie, se zasahující intervent nejprve spojil s vyšetřovatelem, který byl již na místě. Intervent si zjistil základní informace k případu i k osobám, kterých se situace týká. Popovídal si i s rodinou, která trávila v kempu dovolenou se zasaženou rodinou mrtvého dítěte. Nechal si vyprávět celou situaci, tak jak ji viděli oni. Teprve po té odjel do nemocnice, kde byli oba rodiče mrtvého dítěte. Došlo k prvnímu kontaktu obou rodičů a krizového intervenanta, který se představil. Všichni se posadili. Intervent nabídl rodičům svou pomoc. Matka spontánně začala vyprávět, co se ráno odehrálo. Otec seděl, kroutil hlavou a šeptal: „ že se to nemělo stát“. Viditelně byl ještě pod vlivem alkoholu. Vše vnímal přes jakousi clonu. Zasahující intervent s nimi začal probírat možné důvody úmrtí dítěte, také se zmínil o syndromu náhlého úmrtí dítěte (*SIDS = z. angl. Sudden Infant Death Syndrom, kdy se jedná o náhlá úmrtí dětí ve věku od 28. dne po narození do 1 roku.* Matka stále plakala, proto ji lékař píchl uklidňující injekci. Dále se zeptal, koho má z jejich nejbližšího okolí kontaktovat. Koho chtějí mít v tuto chvíli u sebe. Oba manželé se shodli, že chtějí, aby přijela babička, maminka z matčiny strany. Kromě toho jim pečlivě, jasně a zřetelně vysvětlil, co je čeká, např. podrobný výslech, který je v takové situaci spojen i s odběrem vzorků DNA či s otisky prstů, ale také vyřízení pohřbu aj. Nabízí jim svou účast při výslechu, kterou oba rodiče využili. Také jim vysvětlil, že se dostaví určité fáze prožívání této ztráty, které jsou ovšem úplně normální. Došlo k předání kontaktů, které budou moci využít v následném období. Také jim poskytnul svůj kontakt.

Protože maminka ještě své dítě kojila, intervent zajistil odstříkání mateřského mléka a léky na zastavení laktace.

Po příjezdu babičky, manželé již chtěli být jen se svými blízkými. Krizový intervent tedy po předání manželů svým nejbližším svou prvotní pomoc ukončil.

Analýza kasuistiky

Smrt dítěte je velmi stresující událostí a to jak pro rodiče a blízké, tak pro zasahující policisty. Jedna z nejtragičtějších věcí, která se může rodičům přihodit je právě smrt jejich potomka. Tato událost významně zasáhne do struktury i fungování rodiny. Jak říká

Špatenková (2008) rodina se může stát i dysfunkční. Tato ztráta je jiná svou formou zármutku, která se odlišuje od jiných reakcí na ztrátu. Po ztrátě dítěte následuje celoživotní proces, kdy se rodiče přizpůsobují realitě a učí se žít bez dítěte. Situaci rodiče vnímají a také prožívají především jako nespravedlivou.

Při komunikaci empaticky vnímáme pocity rodičů. Snažíme se o zmírnění zármutku. Aktivně nasloucháme vyprávění obou manželů. Udržujeme oční kontakt. Pokud cítíme, že je vhodné, abychom rodiče pohladili či obejmuli, tak to uděláme. Nabídneme vodu či kapesník. Nechám je, aby vyventilovali své emoce.

Z pozice zasahujícího policisty a také z pozice matky jsou pro mne tyto situace velice těžké a stresující. Mám vždy hrozný strach, že se něco podobného může stát i mé rodině.

6.2 Kasuistika č. 2

Další krizovou intervenci, kterou bych Vám ráda popsala, je sebevražda. Jednalo se o mladou ženu, která spolykala v noci léky. Ráno ji našla v posteli její matka i s dopisem na rozloučenou. Matka se snažila dceru oživit, volala záchranku, všechny pokusy byly marné. Krizová intervence byla vyžádána od policistů z místa, protože matka se psychicky zhroutila. Od lékaře dostala uklidňující léky. Na žádost rodiny vyjeli na místo tři interventi, protože se předpokládalo, že bude přítomna celá rodina, tzn. rodiče mladé ženy, babička a sourozenci. Matka při příjezdu interventů byla pod vlivem tisíců léků, otec plakal, babička plakala, sourozenci byli v šoku. V průběhu průběhu intervence zazvonil mobilní telefon zemřelé, kde se ozval mobilní operátor s novou lákavou nabídkou tarifu. Matku tento rozhovor rozplakal, byla v šoku, jak někdo v takovou chvíli může volat. Rodina absolutně nechápala důvod, chybí jí informace, u dcery nezaznamenali nějaké problémy. Nastoupily výčitky. Znovu v průběhu hovoru zvonil mobilní telefon. Tentokrát volala třídní učitelka ze školy, proč se dnes dcera nedostavila do školy. Matka se po silném přemáhání zmohla na prostá slova, „protože je mrtvá“. Když držela telefon u ucha, začala usedavě plakat. Začala zvyšovat vzlyky a poté telefon položila. Posléze nám sdělila, že třídní učitelka jí na oznámení o smrti dcery řekla, „to není možný, to asi musela mít problémy doma, protože ve škole byla v pohodě“.

Analýza kazuistiky

Tuto kasuistiku jsem vybrala proto, aby bylo zřejmé, že se mohou při intervenci vyskytnout situace, které mohou oběť ještě více traumatizovat. V tomto případě myslím telefony, které maminka oběti vyřizovala. Lidé nevědí jak v takových situacích reagovat ani jak s takovými informacemi naložit. Nevědí jak s pozůstalým člověkem mluvit, co mu mají říct. Bojí se, aby neřekli nějakou hloupost. Ti, kteří se snaží komunikovat, opakují fráze, o kterých jsou přesvědčeni, že se v takových situacích říkají. Věří, že jsou pravdivé a neuvědomují si, že působí spíše necitlivě. Například se jedná o větu: „Čas všechno spraví.“, „Život jde dál.“ S rodinou probereme jak ustát situaci po pohřbu. Řekneme jí, že zármutek a truchlení je přirozená reakce každého člověka na ztrátu milovaného člověka. Nelze se rychle zapomenout a vyrovnat se s takovou situací, je to běh na dlouhou trať.

Pro zasahujícího intervenanta je důležité naladit se na celkové rozložení pocitů pozůstalých. V této situaci, byli přítomni tři intervenanti, protože doma bylo více osob. Zdůrazňujeme naši účast a používáme slova: „smrt“ či „je mrtvá“.

Vzpomínám si, když mi zasahující intervent povídal tento „příběh“, vyprávěl o sympatické babičce zemřelé. Přiznal se, že ve chvíli, kdy babička zvolila intimnější fyzický kontakt, vůbec mu to nevadilo. Za jiných okolností a s jinou osobou by si toto krizový intervent vůbec nemusel nechat líbit.

Při lidských neštěstích je nejdůležitější nezůstat sám a bez pomoci, bez přítomnosti někoho, kdo by byl s námi a třeba „jen“ poslouchal. Někoho, kdo by nám pomalu pomohl pochopit, co a jak se vlastně stalo.

6.3 Kasuistika č. 3

Při jedné z mých nočních služeb, kdy jsem u policie začínala a sloužila jako řadová policistka na Oddělení hlídkové služby v Pardubicích, nás operační důstojník odvolal z hlídkové činnosti města na vlakovou zastávku v Pardubicích. Z již zastaveného vlaku volal na linku 158 průvodčí soupravy s informací, že byl nejprve slovně a poté i fyzicky napaden jedním z cestujících. Tato osoba dále napadala i ostatní pasažéry. Já a mí dva kolegové jsme se neprodleně vypravili na určené místo. Když jsme dorazili k vlaku, spojili

jsme se s průvodčím. Ten nás dovedl do vagonu, kde na zemi ležel muž, kterého hlídalo několik osob. Muž se na zemi zmítal a verbálně urážel všechny přítomné fyzickou likvidací.

Průvodčí nám uvedl, že při jízdě vlakem byl osloven cestujícími, kteří mu řekli, že po vlakové soupravě chodí mladík pod vlivem alkoholu, verbálně uráží cestující, pokřikuje na ně sprostá slova a ještě jim verbálně vyhrožuje fyzickou újmou. Z tohoto důvodu se průvodčí rozhodl a šel zkontrolovat mladíka. Agresivní mladík začal verbálně urážet průvodčího, vyhrožovat mu a následně ho fyzicky napadl úchopem za uniformu a cloumáním ze strany na stranu. K dalšímu fyzickému napadení průvodčího nedošlo jen díky zásahu cestujících, kteří mu pomohli. Agresivní mladík byl zjevně pod vlivem návykových látek a alkoholu. Mluvil nesouvisle a byl agresivní chování. Běhmo očí měl zarudlé a na rukách měl viditelné vpichy po injekčních jehlách. K užívání drog se doznal a uvedl, že je nemocný se žloutenkou typu „C“.

Byla to krizová situace. Já, jako mladá, nezkušená policistka, jsem si v tu chvíli připadala kolegům na obtíž. Měla jsem pocit, že místo, aby se plně mohli věnovat zákroku, neustále mne hlídají, aby se mi něco nestalo. Věděli, že jako mladý a nezkušený policista, k tomu ještě žena jsem snadný cíl pro útok.

Když jsme dorazili do vagonu, kde osoba ležela na zemi, kolega ho vyzval, aby se posadil. Po našem příjezdu se mladík viditelně zklidnil. Já jsem mladíka jistila. V první řadě bylo třeba zjistit, o koho se jedná. Potřebovali jsme doklad totožnosti. Kolega, který ten den velel naší hlídce, začal s podnapilým mladíkem komunikovat. Vyžádal si od něj doklad totožnosti s vysvětlením, že se nejedná o nic osobního, ale že je to standardní postup.

Dále mu vysvětlili, že pokud bude spolupracovat a přestane všechny kolem sebe urážet, nehrozí mu z naší strany žádné nebezpečí. Teď již spolupracující mladík nám předložil doklady a podrobil se dechové zkoušce. Mladík se nacházel ve stádiu, kdy se pomalu stával apatickým. Nic méně jsme stále všichni byli ve střehu. Nevěděli jsme, zda se nám osoba neprobere a nezačne být opět agresivní.

Po zjištění totožnosti, zda není osoba v pátrání a po dechové zkoušce, byl mladík odvezen na záchytnou stanici k vystřízlivění. Na záchytné stanici ho vyšetřil doktor, který povolil přespání na PAZS. Druhý den bude k dané situaci vyslechnut.

Analýza kasuistiky

V každé krizové situaci, kterou bezesporu podnapilý a agresivní člověk je a to ještě s možností zneužívání dalších návykových látek, musíme především zajistit vlastní bezpečnost (např. v tomto případě si oblékneme rukavice). Dále bezpečnost ostatních osob a poté také osoby v krizi. Cílem je zklidnit situaci. Zaujmete pevný postoj. Neděláme prudké pohyby, abychom osobu nepodnítli k agresivní reakci. S takovou osobou v žádném případě nevyjednáváme. Snažíme se být direktivní, ale nerozkazujeme. V tomto případě, kdy se nám mladík přiznal k zneužívání jiných návykových látek, dáváme pozor, abychom se nezranili např. o jeho jehlu. V některých případech se i stává, že takové osoby plivou.

Vzpomínám si, jak pro mne byla komunikace s oním mladíkem nepříjemná. Možná proto, že byl špinavý a hrozně smrděl. Také jsem si všimla, že se mladík pomočil. Nechápala jsem, jak dospělý člověk něco takového může udělat. Cítila jsem k němu odpor. Nicméně jsem musela provést úkony, které byly potřeba. Dávala jsem si pozor, aby ze mě ten odpor snad i despekt mladík nevycítil.

6.4 Kasuistika č. 4

V poslední kasuistice bych vám ráda přiblížila vlastní zkušenost se smrtí.

Vloni v létě o prázdninách, mi v poledne volala babička, maminka mého manžela, že se nemůže dovolat dědovi. Ten odjel předešlého dne z chalupy, na pravidelný úterní výlet s partou důchodců. Babička mi sdělila, že jí děda před sedmou hodinou ranní telefonoval, že prší, že dnes nikam nepůjde a že si ještě chvilku poleží. Když děda nedorazil na oběd, který s přesnou pravidelností máme o půl dvanácté, začala babička dědu shánět. Slíbila jsem jí, že sednu na kolo a pojedu k nim domů podívat se, co se děje. Až něco zjistím, hned se jí ozvu. Já jsem v tu dobu usedla k obědu. Honem jsem oběd snědla, vzala si náhradní klíče od jejich bytu a vyrazila jsem dolů do kolárny pro kolo. *Vzpomínám si, že jsem již zamykala náš byt, když jsem si vzpomněla, že bych si měla pro jistotu s sebou vzít*

občanský průkaz. Přemítala jsem si naléhavý telefonát babičky, že má strach, že se dědovi něco stalo. Cestou jsem přemýšlela, co se mohlo stát. Říkala jsem si, že až pojedu od nich z bytu, stavím se na obvodním oddělení za kolegy, zda nemají hlášenu nějakou dopravní nehodu.

Přijela jsem k panelovému domu, kde babička s dědou bydlí. Nejprve jsem zazvonila na zvonek u vchodových dveří. Nikdo neotvíral. Otevřela jsem si tedy vchodové dveře a vyběhla jsem nahoru k nim k bytu. Zde jsem opět vytrvale zvonila a volala na dědu. Po té jsem odemkla byt s tím, že jen nakouknu, jestli je vše v pořádku. Když jsem odemkla a otevřela byt, naskytl se mi pohled, na který zřejmě nikdy nezapomenu. V komoře, kterou má babička hned vedle dveří, byl děda. Jednu nohu měl na přinesené židli, druhou stál na zemi. Vypadalo to, že něco hledá v regálu, kde měl nezbytné věci pro drobné opravy v bytě. Bylo mi jen divné, že si v komoře nesvítí. Mluvila jsem na něj. Děda nereagoval. Pak jsem si všimla, že na konstrukci regálu je připevněn provaz a děda na něm visí. Ihned jsem vzala telefon a volala záchranku. Sdělila jsem jim, co vidím. *Byla jsem hrozně vyděšená, překvapená co vidím. Stále mi nedocházelo, co se stalo. Pamatuji si, jak po mě paní ze záchranky s kterou jsem komunikovala, chtěla, abych dědu odřízla. „To já, ale nemůžu!“ „Vždyť dědu neudržíš a ublížíš mu.“ Sahala jsem na něj. Děda byl studený, celý bledý, jen nohy měl tmavě fialové. V tu chvíli mě nenapadlo, že děda je již dávno mrtvý.* Paní na druhé straně telefonu stále naléhala, aby ho odřízla. *„To ne!“ Napadlo mne seběhnout o poschodí níž pro sousedy.* Ty dědu odřízli. Položili ho na zem. Byl skutečně mrtvý. Po chvilce dorazil i lékař, který po následném ohledání těla konstatoval smrt beze svědků.

Na místo se po chvíli dostavila i policie. Kolegové se mě začali vyptávat, co se stalo. Jestli jsem našla dopis na rozloučenou, jestli byl byt zamčený, zda vím, proč to udělat. Co se dělo před onou událostí, jak se děda v poslední době choval atd.

Děda dopis na rozloučenou nenechal. Jen s babičkou se ráno rozloučil, když s ní naposledy volal. Nikdo ovšem netušil, že se s ní loučí navždy.

Babička mi během té doby již několikrát volala. Telefon jsem jí nebrala, protože mně stále šlo hlavou, že jí takovou věc nemohu sdělit po telefonu. Nejprve jsem volala manželovi do práce. Sdělila jsem mu, že jsem u jeho rodičů v bytě, aby za mnou hned přijel, že jeho tatínek zemřel.

Než manžel dorazil, povídala jsem si s doktorem. *Měla jsem hrozné výčitky, že jsem po telefonátu s babičkou okamžitě nesedla na kolo a nejela. Proč jsem jen dojídala oběd. Kdybych se nezdržovala, mohla jsem mu třeba ještě pomoci.* To ovšem není pravda. Lékař mi sdělil, že děda je mrtvý cca 4 hodiny.

Po příjezdu se manžel okamžitě chopil, k mému překvapení, organizace ohledně výběru pohřební služby a dalších v danou chvíli potřebných věcí, na které jsem si já vůbec nevzpomněla. Také vzal můj telefon, na který se snažila babička stále dovolat a podal mi ho. Babička chtěla vědět, co se stalo. Bohužel v danou chvíli již nebylo vyhnutí. Babičce jsem jen sdělila, že děda umřel, že je mrtvý. Babička propukla v pláč a položila mi telefon. Na nic jsem nečekala a ihned jsem volala mým rodičům. Ti mají chalupu ve stejné vesnici jako mi jen pár metrů od nás. V rychlosti jsem jim sdělila, co se stalo a požádala je, aby doběhli k nám na chalupu. Tou dobou byl s babičkou na naší usedlosti můj čtrnáctiletý syn, který neměl ponětí, co se děje.

My jsme zatím s manželem zařizovali potřebné věci, které se řešit museli. Poté co přijela pohřební služba a odvezla dědovo tělo ke zdravotní pitvě, jsem opět volala mým rodičům, aby přivezli babičku k nám do bytu. Můj tatínek babičku přivezl a maminka zůstal s mým synem na chalupě.

Teď nastala chvíle, kdy jsme babičce museli říci, co se stalo. Jak děda zemřel. Byla v šoku. Nemohla uvěřit, že něco takového mohl děda udělat. Ostatně tomu nerozumíme nikdo. Kdo dědu znal, nedovede jeho jednání pochopit. Byl zdravý, bylo mu 65 let. Nejhorší je pocit, že nevíme, proč tak hroznou věc děda udělal a zřejmě se to už nikdy nedovíme!

Babička dostala prášky na uklidnění a také prášky na spaní. Manžel se celý den držel, ovšem celou noc probrečel v mé náruči. *Já si stále říkám, že bylo velké štěstí, že jsem to byla právě já, která odemkla byt a viděla ten obraz, na který nikdy nezapomenu.* Druhý den

jsem jela do práce. Tam si mě k sobě vzal můj tehdejší vedoucí a vše se mnou pobral. *Abych pravdu řekla, spíš mě nechal vybrečet a vymluvit, protože vše co jsem v bytě babičky viděla a především výraz dědy a jeho celkový vzhled, o tom jsem nikomu říci nemohla. Tato více jak dvouhodinová podpora mi velmi pomohla! Moc se mi ulevilo.*

Analýza kasuistiky

Takto nikým nečekaná smrt blízkého člověka patří jistě k těm nejtěžším situacím v lidském životě. Pro naše vyrovnání se s náhlým úmrtím blízkého člověka bývá důležité, abychom získali dostatek informací o okolnostech smrti. Smrt také bývá spojena i s vyřizováním řady praktických věcí (např. je třeba zrušit smluvní závazky zemřelého). Dále je potřeba zařídit pohřeb a například vystavení potřebných dokladů. To vše vyřizuje pohřební služba. Přiznání vdovského či sirotčího důchodu vyřizuje správa sociálního zabezpečení. Další věcí, je projednání pozůstalosti a dědictví, které má na starosti notář.

Je dobré si uvědomit, že ztrátu blízké člověka, každý prožívá jinak. Obvykle se vyskytují problémy se spánkem, nesoustředěnost, ztráta energie, tělesné potíže, pocity smutku, také zlost či vina, může dojít i k odcizení v rodině nebo mezi přáteli aj. Tyto odpovědi celého organismu na danou situaci postupem času odezní. Truchlením se vyrovnáváme se smrtí blízkého. To nelehké období trvá většinou rok. S blízkým člověkem, který nám zemřel, se můžeme setkávat ve snech, myslíme na něho, povídáme si s ním. Smrtí náš vztah k němu nekončí.

Chování takového člověka je řetězcem maličkostí, které nemusíme v danou chvíli vůbec zpozorovat, nebo nám nepřípadají v dané chvíli podstatné, a proto si je nedáme do souvislostí. Stále nám zůstává nezodpovězená otázka PROČ? Dopis s vysvětlením jsme nikde nenašli.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se pokusila o shrnutí poznatků komunikace, především psychologické zvláštnosti komunikace v policejní praxi zejména té krizové komunikace. Policisté se setkávají s problémovými jedinci, jednají s občany, kteří se nacházejí v extrémní životní situaci. Nestandardnost těchto situací klade speciální nároky na sociální způsobilost policistů. Zejména klade nároky na jejich schopnost empaticky vnímat projevy chování a prožívání ostatních účastníků situace a prostřednictvím komunikace ovlivňovat jejich postoje, tak aby bylo dosaženo služebního jednání.

Práce se tedy zabývá obecným významem komunikace a dále zvláštnostmi komunikace v podmínkách PČR, zejména komunikačně náročnými situacemi v běžné policejní praxi, která je zcela výjimečná.

V teoretické části jsem se pokusila rozpracovat získané teoretické poznatky o komunikaci, aby byl čtenář donucen přemýšlet o způsobech, kterými lze při řešení specifických situací komunikovat a připomněl si faktory, kterými je komunikace pozitivně či negativně ovlivňována. Vychází tedy především z literárních děl zabývajících se problematikou lidské komunikace. Nedílnou součástí je práce krizových interventů, kteří vykonávají svou činnost u nás v Pardubickém kraji.

V praktické části jsem realizovala analýzu konkrétních kasuistik u vybraných komunikačně náročných situací z událostí krizových interventů a z Pohotovostního a eskortního oddělení u nás v Pardubicích. Poslední spíše příběh jsem převyprávěla svůj osobní zážitek se smrtí. Aplikovala jsem teoretická východiska práce.

Při zpracování práce jsem použila metody a to obsahovou analýzu dostupné literatury a jiných písemných pramenů a analýzu konkrétních situací – kasuistik.

Možná bude zklamán ten, který věřil, že v práci najde přesný návod co říci či seznam vět, které v té či oné situaci říct. V krizové komunikaci nemusí být člověk obratným řečníkem, ale spíše dobrým posluchačem. Účelem mé práce, bylo informovat o skutečnosti, že

efektivní komunikace nám může pomoci při řešení krizových situací, aniž bychom použili sílu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2, rozš. vyd., Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-931-3
- DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-7169-988-8
- MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, ISBN 80-86898-37-7
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, ISBN 80-200-0690-7
- PLANTE, T. G. *Současná klinická psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-7169-963-2
- ŠPATENKOVÁ, N. A KOL. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2004, ISBN 80-247-0888-4
- ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008, ISBN 978-80-247-1740-1
- TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003, ISBN 80-7226-429-X
- VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007, ISBN 80-7367-342-8
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-998-4
- VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-2614-4
- VYŠTEJN, J. *Dítě a jeho řeč*. Beroun: baroko a fox, 1995, ISBN 80-85642-25-5

TISK

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

INTERNET

- <http://cs.wikipedia.org/wiki/komunikace>
- <http://www.policie-cr.cz/eticky-kodex.php>
- <http://www.filosofie-uspechu.cz/maslowova-pyramida-lidskych-potreb>
- <http://www.sklamv.spsshr>
- http://wiki.rvp.cz/Knihovna/Ruzyne/Kontakt_a_komunikace_s_osobou_pod_vlivem_alkoholu
- <http://www.bkb.cz>
- <http://ppportal.pcr.cz/OVP/statistiky>
- <http://portal.pcr.cz> (Seminář k zákonu o obětech trestných činů z 21. 2. 2013)

ZÁKON:

- Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů
- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému