

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE  
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**2008**

**František SAIDA**

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE  
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

# **Komunikačně náročné situace v policejní praxi**

**Autor:** František SAIDA

**Vedoucí práce:** JUDr. Mgr. Joža SPURNÝ, Ph. D.

**Studijní program:** Sociální pedagogika,  
specializace bezpečnostně právní

**Datum odevzdání :** 30.dubna 2008

# Z a d á n í b a k a l á ř s k é p r á c e

- Název práce:** Komunikačně náročné situace v policejní praxi
- Zadání práce:** Práce se bude zabývat obecným významem komunikace a dále bude zaměřena na zvláštnosti komunikace v podmínkách PČR, zejména na komunikačně náročné situace v běžné policejní praxi. Ve výzkumné části bude provedena analýza kasuistiky vybrané komunikačně náročné situace.
- Jméno studenta:** František Saida
- Ročník:** 2.
- Studijní obor:** Sociální pedagogika
- Specializace:** Bezpečnostně právní
- Vedoucí práce:** JUDr. Mgr. Joža SPURNÝ, Ph. D.
- Katedra:** Společenských věd FM VŠE
- Termín zadání:** 2. března 2007

# Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma »Komunikačně náročné situace v policejní praxi«  
jsem vypracoval samostatně.

Použitou literaturu a podkladové materiály  
uvádím v příloženém seznamu literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998  
Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě,  
elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou  
univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

**Praha, duben 2008**

---

podpis studenta

# **Anotace**

## **Komunikačně náročné situace v policejní praxi**

Obsahem bakalářské práce jsou psychologické zvláštnosti komunikace policistů při jednání s občany. Kromě obecných zásad pro vedení komunikace je komunikace policistů s občany poznamenána řadou zvláštností jako jsou: obsah komunikace (emočně náročná sdělení, rolový charakter komunikace, konfliktnost apriori obsažená v kontaktu policista – občan a zvýšená psychická zátěž, která vyplývá z dané komunikace.

Tato teoretická východiska jsou aplikována při analýze konkrétních komunikačně náročných policejních situací.

## **Exacting communication situations in police work experience**

The main topic of this Bachelor Task is psychological oddness of the communication of the policemen while dealing with citizens. Except the common principles in leading the communication there are some oddones e.g. emotionally hard notification, expressive role communication, conglicts between policeman and citizen, excessive psychical endurance which comes from the given communication.

These theoretic solutions are applied in analysis of concrete hard-to-communicate police situations.

**duben 2008**

# Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci  
bych chtěl poděkovat vedoucímu bakalářské práce

JUDr. Mgr. Jožovi SPURNÉMU, Ph.D.

a

vedoucímu katedry společenských věd Fakulty managementu VŠE Praha  
v Jindřichově Hradci

Doc. JUDr. Janu Hejdovi, Ph.D.

# Obsah

<b>OBSAH</b> .....	<b>7</b>
<b>ÚVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 ZÁKLADY KOMUNIKACE</b> .....	<b>3</b>
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE .....	4
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE .....	6
1.3 STRUKTURA KOMUNIKAČNÍHO AKTU .....	10
<b>2 ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE V PODMÍNKÁCH PČR</b> .....	<b>13</b>
2.1 ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE POLICISTA – OBČAN .....	14
2.2 CHARAKTER KOMUNIKACE POLICISTA – OBČAN .....	16
2.3 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ PŘI KOMUNIKACI POLICISTA - OBČAN .....	18
<b>3 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNĚ POLICEJNÍ SITUACE A VYROVNÁVÁNÍ SE S JEJICH NÁSLEDKY</b> .....	<b>21</b>
3.1 OBECNÉ ZÁSADY KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	22
3.2 KOMUNIKACE S ČLOVĚKEM HROZÍCÍM SEBEVRAŽDOU .....	25
3.3 SDĚLOVÁNÍ NEPŘÍJEMNÉ ZPRÁVY .....	27
3.4 KOMUNIKACE S AGRESIVNÍ A PODNAPILOU OSOBOU .....	29
3.5 KOMUNIKACE S OSOBOU POD Vlivem NÁVYKOVÉ LÁTKY .....	31
3.6 KOMUNIKACE S OSOBOU DUŠEVNĚ NEMOCNOU .....	32
3.7 KOMUNIKACE S PACHATELEM ZADRŽUJÍCÍ RUKOJMÍ .....	33
3.8 ZPŮSOBY VYROVNÁVÁNÍ SE S NÁSLEDKY KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ .....	35
<b>4 ANALÝZA KASUISTIK KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÝCH SITUACÍ</b> .....	<b>37</b>
4.1 KASUISTIKA Č. 1 .....	37
4.2 KASUISTIKA Č. 2 .....	40
4.3 KASUISTIKA Č. 3 .....	42
4.4 KASUISTIKA Č. 4 .....	46
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>50</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE</b> .....	<b>52</b>
<b>RESUMÉ</b> .....	<b>54</b>

# Úvod

Komunikací rozumíme všechny cesty, kterými dáváme najevo druhým své pocity, nálady, přání, prosby, požadavky, ať již to děláme v podobě složitých slovních prohlášení, nebo jednoduchým gestem, výrazem, či dokonce stažením se a nekomunikováním, mlčením. Komunikace má být otevřená, srozumitelná, přehledná a vstřícná.

Komunikace mezi lidmi může mít různý účel, obsah i formu. Získáváme informace, poznáváme, dotazujeme se, diskutujeme. Poskytujeme informace - informujeme, sdělujeme zprávy. Reagujeme na sdělení - vyřizujeme stížnosti, žádáme o něco, nařizujeme, vyjednáujeme, přesvědčujeme.

Komunikujeme o běžných tématech (věcech, jevech, činnostech, které nás zajímají hodně, málo nebo i vůbec), o druhých lidech, o sobě, o vztazích mezi námi a ostatními.

Jednání policisty s občany může mít podobu úředního jednání (podání vysvětlení, přijetí stížnosti občana), výslechu a služebního zákroku. Nejobecnějším cílem policistova jednání (komunikace) je získat či poskytnout informace, pomocí nichž získává představu o předmětu svého profesionálního zájmu (tj. jedinci, jeho chování, prožívání tehdy a tam, tady a teď, objasňuje, poskytuje vysvětlení, podporuje, pomáhá, poučuje, nařizuje a zakazuje) .

Protože policisté stojí na straně zákona, o konfliktní situace při plnění jejich úkolů není nouze. Vyžaduje se od nich, aby uplatňovali zákony, dosti často takové, které nejsou u veřejnosti přijímány kladně. Prosazují dopravní předpisy, ochranu veřejného pořádku a další činnosti, které omezují veřejnou aktivitu. V situacích, kde policista řídí občany a vynucuje dodržování takových zákonů, je často v roli protivníka.

Veškeré tyto okolnosti stavějí policistu do velmi náročných pozic a kladou značné nároky na kvalitu jeho komunikace a přístup k lidem. Policista by měl udržovat nad takovými situacemi nadhled, přistupovat k nim tvořivě, měl by poznat sílu a účinek slova, naučit se verbálním projevům, umět číst i neverbální projevy partnera a celkově ovládat svoje chování a myšlení tak, aby byl schopen předvídat chování svého komunikačního partnera.



Cílem bakalářské práce je popsat a analyzovat zvláštnosti komunikace policisty s občany s důrazem na tzv. komunikačně náročné situace, příčiny jejich vzniku a možnosti řešení, případně vyrovnání se s následky.

# 1 Základy komunikace

V procesu komunikace dochází k dorozumívání lidí, k utváření a výměně názorů, postojů, k vzájemnému informačnímu obohacení, k utváření vztahů mezi účastníky komunikace.

Ačkoli předpoklady pro úspěšný proces sociální komunikace jsou do určité míry závislé na genetických předpokladech, vlivech rodiny a dalších, tedy na činitelích stojících mimo člověka, vždy platí, že přistupovat ke komunikaci, k člověku i sobě samému může být celoživotním tématem učení se, vzdělávání.

Jedna z nejznámějších a v literatuře se často vyskytujících definic komunikace (popisem její struktury) je definice H. D. Laswella z r. 1948. Podle ní je rozhodující: „*Kdo říká co jakým kanálem ke komu s jakým účinkem*“. Struktura komunikačního aktu má pak následující podobu: <sup>1</sup>

- kdo (komunikátor, produktor),
- 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.

Komunikace mezi lidmi může mít různý účel, obsah i formu. Získáváme informace, poznáváme, dotazujeme se, diskutujeme. Poskytujeme informace - informujeme, sdělujeme zprávy. Reagujeme na sdělení - vyřizujeme stížnosti, žádáme o něco, nařizujeme, vyjednáujeme, přesvědčujeme.

---

<sup>1</sup> NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*, Praha: Akademia, 1999, str. 159

Komunikujeme o běžných tématech (věcech, jevech, činnostech, které nás zajímají hodně, málo nebo i vůbec), o druhých lidech, o sobě, o vztazích mezi námi a ostatními. Komunikujeme bezprostředně, přímo, „face to face“, nebo zprostředkovaně otevřeně i zakódovaně, odborně nebo „jen tak“.

Na naší komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že ji vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí, jsme jí ovlivňováni. Bývá proto obtížné porozumět komunikační výměně, když se na ní ve stejnou chvíli podílíme.

I přístup k člověku vyžaduje znalost, především u člověka, který je profesionálem pracující s lidmi, kterým policista bezesporu je. Takový člověk by měl znát jemná vlákna komunikačního procesu, prostředky zvyšování jeho účinnosti, měl by se umět vyvarovat chyb v komunikaci. Měl by mít poznatky o tom, jaký je účinek slova, jaká slova v rozhovoru volit, proč a nač je důležité být při něm vnímavý a vědět, že komunikujeme nejen slovem. Pro policejního profesionála je komunikace a její dobrá znalost jedním z nejdůležitějších předpokladů pro dobrý výkon policejní práce.

## 1.1 Verbální komunikace

*„Verbální komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov“.<sup>2</sup>*

Verbální komunikace nám umožňuje výběr, kombinování a produkci jazykových znaků (psaní projevu, rozmýšlení řeči, artikulaci a volbu stylu), proces vzájemného sdělování, percepci (vnímání) a recepci (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.

Každá slovní komunikace má svou formální stránku. Pro psychologický rozbor ústní komunikace jsou důležité tzv. **paralingvistické jevy**, které doprovázejí zvukovou produkci hlásek: tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky a hlasitost. V paralingvistické rovině své promluvy může mluvčí prozradit to, co vůbec říci nechtěl, a také může záměrně mnohé naznačit nebo „odpovědět“. Zasvěcenému policistovi „dojde“,

---

<sup>2</sup> VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*, Praha: Portál, 2000, str. 85

co mu chce druhá strana říci (umí přečíst náznaky), zatímco ostatní mohou pochopit stejnou řeč úplně jinak.

Dorozumívání se prostřednictvím mluvené řeči umožňuje jazyk, jeho specifická národní forma. Slova umožňují popisování a vysvětlování konkrétního i abstraktního, kladení otázek a příkazů a odpovědi na ně, ale neumožňují vyjadřování veškeré zkušenosti, např. emocí, a proto se užívá metafor a jiných prostředků k vyjádření určitých zážitků.

Základní a nejběžnější formou verbální komunikace je mluvený projev (rozhovor). Rozhovorem rozumíme záměrný jazykový styk, při kterém střídavě mluví různé osoby a který probíhá v konkrétní předmětné a sociální situaci. Rozhovor je relativně uzavřený cyklus sdělení, kdy prostřednictvím verbální i neverbální komunikace získáváme (příp. poskytujeme) informace, vztahující se k předmětu našeho zájmu (vlastnosti osobnosti, poradenský problém a jeho identifikace, postoje a potřeba jejich ovlivnění či změny). Přímý kontakt, ke kterému při rozhovoru dochází, nám umožňuje pružně regulovat průběh rozhovoru (ptát se lze v podstatě na cokoliv, na odpovědi můžeme bezprostředně reagovat). Zároveň umožňuje sledovat neverbální projevy hovořící osoby. Ty obsah sdělení nejen doplňují, ale často jim dávají i jiný význam.

Předpokladem úspěšného využití rozhovoru je zvládnutí **techniky a taktiky jeho vedení**. Lidé vstupují do rozhovorů, aby navázali kontakt, získali informace, utvrdili se ve svých postojích, předvedli svou kompetenci a jinak zapůsobili na druhé, opatřili si „dodatkovou stimulaci“, když se nudí a z mnoha dalších důvodů. Mohou v nich projevovat větší či menší osobní účast, větší či menší snahu ovlivnit druhého, zapůsobit na něj, přimět ho k něčemu atd. V tomto smyslu může mít rozhovor povahu sociální techniky, tj. úmyslného ovlivnění partnera rozhovoru, nebo může být nezávazný, konvenční, jak tomu bývá v případě seznamování, jednostranný nebo má funkci vzájemného „ohledávání“ či „testování“ úmyslů, schopností apod. Uplatňují se v něm určitá pravidla konvence daného kulturního prostředí, jako je přípustná míra doteků, fyzické vzdálenosti, otázek „na tělo“ a další. Jeho průběh může narušit porušení některého z uvedených pravidel.

Verbální komunikace je především nástrojem sdělování abstraktních obsahů, neverbální komunikace je nástrojem sdělování situací, emocí a snah. Další rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací spočívá v tom, že první je úmyslná a druhá velmi často neúmyslná. Rozhovor lidí, jejichž objektem práce je člověk, by měl být rozhovorem profesionálů. Slova mohou sehrát důležitou roli jako prostředek prevence kriminality, prevence proti lidské pasivitě i prevence projevu různých psychosomatických chorob. Učení se správnému dialogu, ale i osvojení si správného rozhovoru je tvořivou prací.

Policisté jsou vyškoleni jak používat služební zbraně, donucovací prostředky, ale význam komunikace se často přehlíží. Výcvik by se měl ovšem týkat všech prostředků, které mají policisté k dispozici. Proto udržování verbální pohotovosti by mělo být samozřejmou součástí tohoto výcviku.

Jazyk je tedy dalším prostředkem, zbraní, stejně účinnou jako jakákoli jiná. Tuto zbraň by se měl snažit každý policista využít před tím, než použije donucovacích prostředků nebo zbraň.

*Podle mých dosavadních zkušeností by se měl policista umět v rozhovoru uvolnit, stylizovat se, přizpůsobit svůj projev žádoucímu stylu komunikace: Je potřeba učit se i sugestivnosti, přesvědčivosti projevu. Měl by umět být dominantní, tvrdý, sebeprosazující se, ale projevit také svoji lidskou tvář. Měl by se tedy cvičit v různých rolích, které vyžadují odlišnou komunikaci. Ve chvíli rozhovoru je komunikace s osobou jeho jedinou činností, do které vkládá veškerou svoji energii.*

## 1.2 Neverbální komunikace

Verbální a neverbální komunikace má stejnou obecnou funkci tj. sdělování významů. Neliší se pouze užívanými prostředky, ale také – **povahou sdělovaných informací**. Neverbální komunikace je charakterizována jako komunikace mimoslovní, která je zaměřena na komunikování postojů, citů, vztahů mezi lidmi.

Neverbální komunikace bývá člověkem využívána k tomu, aby:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*, Praha: Portál, 2005, str. 71

- podpořil řeč (regulace jejího tempa, podtržení a zdůraznění vysloveného),
- nahradil řeč (ilustrace, symbolizace),
- vyjádřil emoci (resp. „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).

Policista musí být schopen vnímat neverbální signály, jestliže často přichází do kontaktu s lidmi, jejichž vystupování není autentické, je účelové a kteří často v rozhovoru skrývají své pravé pohnutky, cíle, pravdu. Odpověď na otázku, proč je třeba věnovat velkou pozornost neverbální komunikaci je jednoduchá – má velmi vysokou výpovědní hodnotu.

Vývojově jde o starší způsob dorozumívání, který propouští navenek obsahy, které přetvářkou někdy zatajujeme. Tato složka komunikace funguje automaticky a vůlí se ovládá hůře, hůře se s ní manipuluje a lépe prozradí skutečný pocit či záměr. Závěry mnohých výzkumů říkají, že oči jsou lepším sběratelem informací než uši a že 80% veškerých informací o svých stavech, náladách, postojích, zájmech, záměrech sdělujeme mimoslovně. Verbální komunikací získáváme holá fakta, které už na sobě mají svůj nános kultury, svůj podíl volního ovlivňování našeho chování, vyslovených slov. Neverbální komunikací se k nám dostává to, pomocí čeho poznáváme osobnost, co indikuje momentální stav a vykresluje obraz duše, nálady, skutečné pocity.

Nositeli neverbálních informací o osobách jsou především:<sup>4</sup>

**Vzdálenost**, kterou udržují **při jednání (tzv. proxemika)**. Každý z nás má kolem sebe vytvořený určitý osobní prostor, ve kterém se cítí bezpečně, a kterým si vymezujeme takovou vzdálenost od ostatních, která nám nejvíce vyhovuje. Tato vzdálenost není stálá, ale mění se podle toho, zda se jedná o lidi známé či neznámé, opačného či stejného pohlaví, nadřízeného nebo spolupracovníka. Bylo zjištěno, že u většiny lidí existuje:

- Intimní sféra (15 - 45 cm) je prostor, kde se mohou pohybovat pouze nejbližší osoby, v této zóně člověk respektuje prostorovou blízkost partnera.

---

<sup>4</sup> ČÍRTKOVÁ, L.: Policejní psychologie, Praha: Portál, 2004, str. 231

- Osobní sféra (46 - 122 cm) je vzdálenost, při které je možné pozorovat detaily mimiky, sdělování informací apod. V této sféře se mohou pohybovat přátelé a dobří známí. Při plnění služebního úkolu umožníme vstup osobě jen v situaci, kdy máme jistotu, že nemůže dojít k projevu fyzického násilí, k náhlému útoku.
- Společenská sféra (1,22 - 3,6 m) je vzdálenost, kterou si udržujeme od neznámých lidí, resp. vzdálenost pro služební styk. Její dodržování je nutné při policejních zákrocích, kdy je objekt rozhovoru nevyzpytatelný a jeho projevy naznačují, že by mohlo dojít k útoku např. zatnuté pěsti, svalové napětí, zúžený pohled, verbální agresivita, popřípadě alkohol.

**Tělesné doteky (haptika** - podání rukou, dotyky, poplácávání) mohou mít buď rituální podobu, vyjadřují však i dosažený stupeň intimity vztahu. Při komunikaci osob s nerovným statusem je běžné, že event. komunikaci dotykem iniciuje osoba, která má status vyšší. Opak by byl velmi nezvyklý.

Nejčastěji posuzujeme našeho partnera v haptické komunikaci podle způsobu, jakým nám podává ruku:<sup>5</sup>

- Podání ruky dlaní otočenou nahoru nám naznačuje, že můžeme kontrolovat situaci, dominovat. Jako by říkal: „Můžeš mě usměrňovat“. Pro policistu to může znamenat i varování, zda není tento sklon k ústupnosti spojený se sklonem přijímat sugesci. Pokud ano, pak jeho svědectví ztrácí na hodnotě.
- Svislá poloha podávané ruky je znakem sebevědomí a snahy o rovnocennou komunikaci, jako by říkala: „Podej mi ruku jako chlap“. Je-li taková poloha přirozenou, potom lze očekávat komunikaci se slušným a sebevědomým člověkem, který respektuje policii.
- Ruka podána dlaní dolů je projevem snahy dominovat nad druhými a získat nad nimi kontrolu bez ohledu na ně, případně až projevem agresivity. Jako by říkal: „Chci tě usměrňovat“. Takoví lidé mají někdy snahu zasahovat do průběhu vyšetřování

---

<sup>5</sup> ČECH, J.: *Sociálna komunikácia pre políciu*, Bratislava: Akadémia Policejného zboru, 2000, str. 188-190

vyhrůžkami policii, neochotou spolupracovat, poskytnutím úplatku, zamlčováním a pozměňováním poskytovaných informací, ovlivňováním svědků.

- Podání jen dvou až tří prstů, případně jen konečků prstů na místo celé ruku prozrazuje neupřímnost, chlad, netaktnost, obavy z kontaktu s druhými. Policista zde může očekávat nedůvěru, případně až pohrdání policií, a to kvůli jeho zastávané sociální pozici, sociálnímu statusu, ekonomické síle, domnělé převaze dané vzděláním, všeobecnými či speciálními schopnostmi, vyššímu věku, předešlým negativním zkušenostem s policií nebo kvůli jeho příslušnosti ke kriminálním strukturám.

Policista ve službě může komunikovat dotykem ruky tehdy, je-li mu to osobou, se kterou komunikuje dovoleno anebo je-li pro to dostatečný důvod, vyplývající z jeho služebních oprávnění a dané situace. Dotyk by měl být krajním prostředkem k vyřešení situace, zklidnění rozrušené oběti nebo získání spolupráce zdráhajícího se svědka.

**Pohyby rukou (gestikulace)** je sdělování informací osvojenými, kulturně standardizovanými pohyby, pohybovými symboly a znaky. Je to doprovodný prvek řeči, gesta podporují a umocňují emocionální stránku sdělení. (např. vztyčení ukazováku naznačuje hluboké přesvědčení, sevřené pěsti signalizují zlostný vzdor, sepnuté ruce jsou známkou frustrace, člověk potlačuje své negativní emoce). Při interpretaci gestikulace je třeba si uvědomit, že různí lidé mají své specifické neverbální projevy a nějaký čas potrvá, než poznáme, jaký je význam jednotlivých gest u jednotlivých osob. Některá gesta vyplývají ze zvyku nebo z celkové nervozity, proto je důležité tyto možné příčiny gest přezkoumat a pojmenovat jako první. Po obličeji jsou nejviditelnější a nejvýraznější částí těla.

**Kinezika** je spojená s gestikulací. Zahrnuje pohyby těla, hlavy (souhlas, nesouhlas, zahanbení), krku, trupu (naklánění, kývání, choulení se), končetin (rychlé, pomalé, neuspořádané, neúčelné, plynulé, strnulé). Podle celkového obrazu pohybů lze usuzovat na některé stránky aktuálního psychického stavu (na klid, vzrušení, nervozitu, depresi).

**Výraz tváře (mimika)** zahrnuje pohyby očí, úst a tváře. Ve výrazu obličeje se odráží především vnitřní psychický stav, emoce, postoje. Člověk je schopen poměrně s velkou



mírou přesnosti usuzovat z lidské tváře na tyto emociální stavy: štěstí, překvapení, zlobu, smutek, spokojenost a zájem. Nejvíce poznatků nám poskytne oblast okolo očí a úst. Pro potřeby policejní praxe je nutné rozlišovat spontánní mimiku, v níž mají lidé mnoho společných rysů a v níž uplatňují i vrozené vlivy a mimiku hranou mnohdy úmyslně nebo návykově přehnanou.

**Pohledy** jsou sdělování informací očima. Pohledy mohou být: hodnotící, tupý, upřený, tázavý, těkavý, zoufalý, rozpačitý, udivený. Na základě pohledu můžeme usuzovat o momentálním psychickém stavu partnera. Při déle trvajícím pohledu z očí do očí se mohou objevit projevy nepokoje, vzrušení a agresivity. Neměli bychom tedy využívat očního kontaktu jako prostředku vyjádření moci či nadvlády. Naopak, verbální komunikace provázená úsměvem vede ke zvýšenému očnímu kontaktu a zrychluje tok řeči.

**Držení těla (postoj, posturologie)**, kdy podle „otevřenosti“ nebo „uzavřenosti“ postoje usuzujeme na ochotu člověka komunikovat, vstupovat do vztahu, případně se mu bránit, vyjadřovat nesouhlas. Důležitá je zejména poloha hlavy, hrudníku a ramen. Jistota a sebevědomí bývají provázeny vzpřímenou hlavou, hrudník je vypnutý, ramena zvednutá. Pro nejistotu a uzavření se do sebe naopak bývá charakteristická skloněná hlava nebo svěšená ramena.

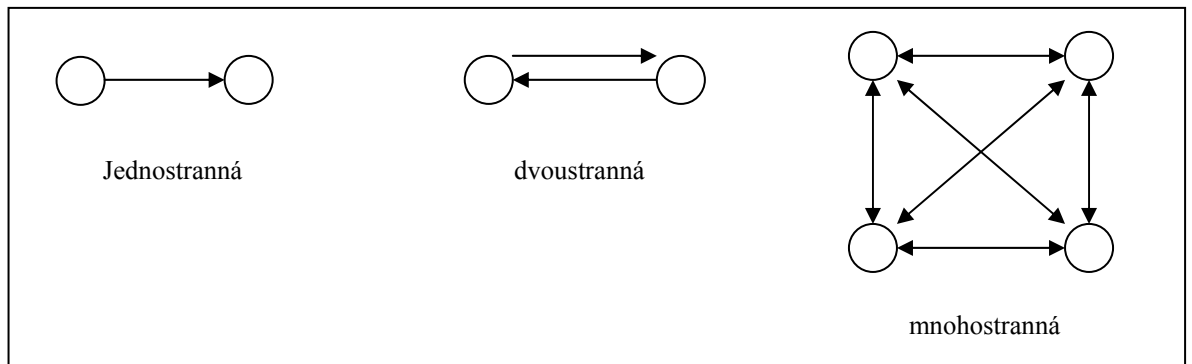
Neverbální projevy ve svém souhrnu vypovídají o existujících postojích a vzájemných vztazích mezi účastníky sociálního styku (jejich důvěrnosti, blízkosti a konfliktnosti). Jejich pochopení a záměrné využívání umožňuje mluvčímu regulovat průběh komunikačního procesu. Uvedené poznatky z verbální a neverbální komunikace, včetně paralingvistických, ukazují na nezbytnost komplexního pojetí komunikace ve všech jejích formách a složkách, umožňují efektivně komunikovat a předcházet možným poruchám v komunikaci.

### **1.3 Struktura komunikačního aktu**

Vedle základních forem komunikace (verbální, neverbální, paralingvistika) se v souvislosti s komunikací setkáváme v odborné literatuře s členěním (podle kritéria

vztahů) na komunikaci intrapersonální (získávání informací z počítače nebo z archívu), interpersonální (komunikace mezi dvěma nebo více osobami) a masovou komunikaci (komunikace zprostředkovaná masmédií).

Z hlediska účastníků má komunikace následující formy: <sup>6</sup>



Základní struktura komunikace je tvořena těmito činiteli:

- komunikátor (osoba sdělující),
- komunikant (osoba přijímající sdělení),
- komuniké (obsah sdělení).

Výměna informací má podobu **sdělení** probíhajících v určité posloupnosti (podle určitého schématu – scénáře).

Komunikátor kóduje své sdělení, např. ve verbálních znacích (mluví), vyjadřuje určitý obsah (komuniké) a používá určitého média. Komunikant dekóduje přijaté sdělení, které oba, komunikátor i komunikant, interpretují jako význam použitých znaků, pokud jde o verbální sdělení.

Ve sděleních, k jejichž výměně mezi komunikujícími dochází, jsou kromě věcného obsahu (tj. právně relevantních informací o šetřeném skutku), přítomné zároveň informace o smyslu a cíli komunikace, o motivaci a schopnostech jedince komunikovat, o roli

<sup>6</sup> NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*, Praha: Akademia, 1999, str. 162

(pozici) z jaké komunikuje, jakož i informace o vztahu k příjemci sdělení a k situaci v níž komunikace probíhá.

Komunikace probíhá jako sled na sebe navazujících sociálních (komunikačních) výměn informací - sdělení, při nichž dochází ke vzájemnému ovlivňování - sociální interakci. Sociální výměny mohou mít podobu:<sup>7</sup> **hledání** – informací (otázky, položené osobě), svobody a návodu (prosba o dovolu nebo o návod), podpory (hledání projevu pozitivních emocí a uznání) **nabízení** – informací (poskytování informací), svobody a návodu (projevy a způsoby chování poukazující na to, že partner může činit, co chce), podpory (pozitivní projevy verbálního a nonverbálního druhu vůči partnerovi), **odejmutí (odepření)** informace (neodpověď na prosbu o informaci, nebo zadržovat určité informace), svobody (omezení prostoru jednání), podpory (odepření či neposkytnutí podpory, kterou partner má nebo by chtěl mít), **akceptování** – informace (na nabízenou informaci následuje otevřený souhlas), omezení svobody (způsoby chování, které umožňují poznat, že partnerem vytyčený průběh jednání je akceptován), podpory (přijetí nabízené a získané podpory), **ignorování** – informace (nabídnutá informace je ignorována a není na ni vzat ohled), omezení svobody (nenásledování návodu nebo jeho vyslovené odmítnutí), podpory (nevyužití podporujícího způsobu chování), **odmítnutí** – informace (protiřečit informaci), omezení svobody (explicitní odmítnutí návodu nebo předpisu), podpory (explicitní odmítnutí nebo nesouhlas s chováním vykazujícím podporování).

---

<sup>7</sup> NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*, Praha: Akademia, 1999, str. 191

## **2 Zvláštnosti komunikace v podmínkách PČR**

Policejní práce je velmi různorodá, do jisté míry kreativní a také samostatná činnost, jejíž výsledky jsou zcela konkrétní a bezprostřední. To jsou důvody, pro které se tato práce jeví jako velice zajímavá. Zároveň však klade značné nároky na fyzickou i psychickou kondici policistů, kteří se v jejím rámci dostávají do komunikačně náročných situací. Z jednání policisty musí vyzařovat otevřenost, přístupnost k jednání a neutralita. Musí se vyvarovat toho, aby k občanu přistupoval s despektem, povýšeností nebo dokonce s pocitem vlastní důležitosti. Je třeba nedělat si úsudek o přestupci ihned, ale snažit se nestranně posoudit celou situaci a rozhodnout až po získání maximálního počtu informací. Policista by měl umět bez přerušování naslouchat subjektivnímu problému občana, což je důležité pro navázání kontaktu s občanem a usnadnění následného řešení problémů. Pro prosazování právních norem je nutné udržet komunikaci v popisné a věcné rovině, nehodnotit přestupce a neútočit na jeho sebecítění, tzn. mluvit věcně, jasně a pouze o daném problému. Tím si policista zachovává autoritu.

Policejní zákrok směřuje k zamezení protiprávního jednání a ne k potrestání přestupce za každou cenu. Chce-li policista účinně prosadit právní normu, musí být schopen ji občanu srozumitelně vysvětlit. Policejní jednání vede často k omezení občana a ten se tím může cítit podrážděn nebo zklamán. V této chvíli je třeba nabídnout náhradní řešení a znovu projevit pochopení pro jeho situaci, což občanu umožní odejít se vztyčenou hlavou.

Existuje málo takových druhů povolání, kde je protichůdnost zájmů a cílů součástí náplně práce v takové míře, jak je tomu v povolání policisty. Každodenně se může dostat jako představitel zákona, kromě situací standardních, i do situací, které nelze účinně vyřešit standardizovanými postupy a prostředky, a ke kterým je třeba přistupovat konstruktivně. Za komunikačně náročnou situaci jsou pokládány vzhledem k jejich obsahu, průběhu a náročnosti řešení. Často se nesou ve znamení konfliktu a kladou značné nároky

na psychiku a schopnosti policisty také z toho důvodu, že neexistují žádné univerzální návody a postupy, jak v takových konkrétních situacích postupovat.

Většinou se jedná o situace jednání policisty s problémovými jedinci (osoby pod vlivem návykových látek a alkoholu, duševně nemocné a agresivní), řešení konfliktů mezi lidmi (sousedské vztahy, domácí rozepře, demonstrace), jednání s občany, kteří se nacházejí v extrémní životní situaci (vyslýchané osoby, sebevrazi, oběti násilí, příbuzní obětí při sdělování tragické zprávy), vyjednávání s pachateli zadržující rukojmí.

*Domnívám se, že pokud má policista zvládnout tuto stresující a náročnou komunikaci v takových situacích, musí pochopit psychologickou podstatu, včas zachytit signály, odhadnout příčiny a podmínky jejich vzniku a ovládat ty správné postoje, sociální dovednosti a postupy k jejich ovlivnění.*

## **2.1 Zvláštnosti komunikace policista – občan**

Průvodním jevem komunikace policista – občan je informační nerovnováha, která se v jejím průběhu mění. Psychologickou příčinou informační nerovnováhy je potřeba informací na straně jedné a pocit informační moci na straně druhé. Informační moc nám umožňuje ovlivňovat pomocí informací prožívání a chování druhého účastníka interakce. Mít informace znamená být kompetentní. Přednostně přijímáme informace, které mají vztah k uspokojování potřeb.

Komunikace mezi policistou a občanem probíhá většinou ve specifických podmínkách, které ovlivňují prožívání a chování účastníků, jejich postoje, vztahy i volbu prostředků, které používají. Mimo bezprostředně působících podmínek mohou do komunikace policista - občan zasahovat podmínky „vzdálenější“. Většinou to bývá zájem veřejnosti, politických stran, novinářů zajímajících se o šetřený případ.

Nejběžnějším případem komunikace policisty je běžná komunikace s občanem. Důvodem vzájemných kontaktů mezi nimi je problém, který je třeba překonat a vyřešit. Komunikace by měla být vedena na základě vzájemného porozumění a pochopení, zdvořilosti, taktnosti, slušnosti a uctivosti, bez zvýšeného hlasu, zesměšňování, ironizování

a ponižování. Pochopitelně, že v policejní praxi dochází k nedorozumění, drobným i závažným konfliktům, zvláště jde-li o situace, které jsou svým obsahem psychicky vyhocené. V takových situacích by měl policista reagovat tak, aby ji zvládl vhodnou verbální komunikací.

Tyto situace jsou psychicky náročné pro účastníky komunikace. Zdrojem psychické zátěže jsou osobnostní dispozice účastníků komunikačního aktu a situační vlivy. Jejich nahromadění v průběhu komunikačního aktu má za následek zvýšení psychické zátěže účastníků. Zde je důležité včas rozpoznat stresogenní faktory a jejich eliminace pomocí prostředků pro vyrovnání se s následky působení na psychiku účastníků komunikačního aktu.

Komunikace mezi policistou a občanem bývá většinou určena existencí aktuálních sociálních rolí. Psychologickou příčinou vzniku komunikačně náročných situací je neochota či neschopnost (nemožnost) jednoho z účastníků interakce komunikovat způsobem, jaký očekává (nabízí, vyžaduje, vynucuje) druhý účastník. Neochota občana poskytovat informace, které považuje za ohrožující, je logická a očekávatelná. Stejně tak pochopitelná je neochota občana zdržet se projevů, chování, o jejich správnosti či užitečnosti je vnitřně přesvědčen. Schopnost a motivovanost policisty tuto přirozenou neochotu minimalizovat, jsou činiteli, jimiž lze průběh a výsledek komunikace mezi policistou a občanem značně ovlivnit.

Řešení komunikačně náročných situací vyžadují od policisty komunikační pohotovost, tvořivost a schopnost reagovat (komunikovat) adekvátně požadavkům situace a jeho roli v ní tak, aby dosáhl sledovaného účelu. Zvláštnost uvedených situací klade na policistu zvláštní nároky, zejména na jeho schopnost empaticky vnímat projevy chování a prožívání ostatních účastníků interakce a prostřednictvím komunikace ovlivňovat jejich postoje. Interakce policisty s občanem předpokládá spolupráci. Proto je základní chybou a častou příčinou komunikačně náročných situací, snaha změnit chování a prožívání druhého. Změnit můžeme sami sebe, pro změnu postojů a chování druhých můžeme vytvořit vhodné podmínky.

Cílem komunikace mezi policistou a občanem je buď přijmout, shromáždit relevantní informace nebo je poskytnout za účelem informování, a dosažení změny v postojích a jednání občana.

Výsledkem komunikace mezi policistou a občanem bývá policistou podaná nebo od občana získaná informace, dosažená změna v chování. Kromě konkrétního výsledku, k jehož dosažení komunikace policisty s občanem směřuje, je důležité se zmínit o vedlejším produktu komunikace – tj. vnitřní prožitek, zkušenost, získaná účastníky v jeho průběhu.

*Podle mých zkušeností se negativní zážitek občana s průběhem komunikační situace promítne do jeho postojů jak k osobě policisty, tak i jako k představiteli určité profesní skupiny, tedy k Policii jako k celku.*

## **2.2 Charakter komunikace policista – občan**

Podstatu role vystihuje nejlépe charakteristika, že jde o soubor očekávání, jež má většina společnosti spojena s chováním v určité pozici, profesi a situaci.<sup>8</sup> Role souvisí se sebepojetím člověka. Prestižní role ho může posilovat, podřadná role poškozovat. Člověk se do některé role vpraví dobře, jinou touží hrát, některé odmítá.

Komunikace mezi policistou a občanem probíhá většinou na základě právní regulace (např. výzva k podání vysvětlení, výzva při použití donucovacích prostředků aj.) a to má za následek, že jednotliví účastníci komunikačního procesu vstupují do vzájemných kontaktů jako nositelé aktuálních sociálních rolí, vyplývajících z jejich postavení. S rolí, kterou jedinec komunikačního procesu má spojujeme určité chování, které od něho očekáváme.

Při komunikaci mezi policistou a občanem má dynamika aktuálního rolového chování občana tuto podobu:<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*, Praha: Portál, 2005, str. 29

<sup>9</sup> ŘEZÁČ, J.: *Sociální psychologie*, Brno: Pajdo, 1998, str. 25

- občan, který se seznámí s důvodem komunikace dostává představu o obsahu aktuální role, vyplývající z jeho postavení (např. svědka, podezřelého),
- vytváří si subjektivní představu o svém osobním pojetí role (rolí odmítá nebo přijímá),
- v probíhající komunikaci s policistou realizuje svoji představu, naplňuje či nenaplňuje policistovo očekávání spojené s rolí,
- od policisty nebo ostatních účastníků komunikačního procesu dostává korektivní zpětnou informaci,
- na jejím základě buď koriguje svoje chování nebo setrvává a volí konflikt s okolím.

To, jak bude policista občanem vnímán, závisí na jeho přístupu k občanovi. Neosobní přístup policisty k občanovi má většinou za následek, že místo žádoucí recipročně podmíněné interakce, vzniká a rozvíjí se málo efektivní interakce nepodmíněná, spočívající v synchronizaci rolí. Důležité je odlišit od aktuálních sociálních rolí trvalejší, socioprofesionální role, které jsou dané jejich pracovním či společenským postavením. „Přecenění významu“ určité socioprofesionální role je příčinou chybné percepce a jeho projevů policistou, podléhání předsudkům, vzniku pocitů nekompetence policisty (jednání policisty s občanem prezentujícím svůj vyšší sociální status), neadekvátního jednání a reakcí.

Při naplňování obsahu profesní role, policista řeší konkrétní pracovní situaci, v které vystupuje v aktuální roli (vyplývající z charakteru aktivit, které realizuje v dané situaci). Policista při jednání s občanem může vystupovat v aktuální roli vyslychajícího, vyjednávajícího, poskytujícího informace, provádějícího kontrolu dopravních prostředků, zabraňujícího narušení veřejného pořádku, sdělující tragickou zprávu apod. V aktuální roli se výrazně projevují osobnostní dispozice policisty (charakterové vlastnosti, hodnoty, motivace, schopnosti), jeho profesionální kompetence (odborná a zejména psychická připravenost k řešení situace), osvojené sociální dovednosti, míra jeho ztotožnění se socioprofesionální rolí.



## 2.3 Psychická zátěž při komunikaci policista - občan

**Psychickou zátěží** rozumíme vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana (připravenost jí čelit) proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.<sup>10</sup> Psychická zátěž (stres) vzniká tehdy, působí-li na člověka **nadměrně silný podnět** dlouhou dobu, nebo ocitne-li se v nesnesitelné situaci, jíž se nemůže vyhnout a setrvává-li v ní. Situace psychického napětí, stresu, má za následek **nadměrné vzrušení**, na něž organismus odpovídá nejprve **poplachovou reakcí**, která po určité fázi **rezistence** přechází v pokus o **adaptaci** a nepodaří-li se, ve **vyčerpání**.

Zdroje vzniku psychické zátěže (stresu) v policejní praxi jsou:

- společenský význam,
- důležitost práce policisty,
- vědomí odpovědnosti,
- existence rizika,
- konflikty a konfliktní situace,
- zvýšené nároky na sebekontrolu a sebeovládání policistů

Negativní vlivy působící ve stresových situacích se nazývají **stresory** a mohou mít fyzickou, sociální, psychickou povahu.

Působení stresoru vyvolává v organismu poplachovou reakci, vyvolává významné fyziologické změny: zvýšenou srdeční činnost, zvýšený krevní tlak, pokles teploty kůže, hormonální změny apod., ty jsou doprovázeny emocemi neklidu, ohrožení a dalšími negativními pocity podle povahy situace.

Příznaky a signály psychické zátěže (stresu) jsou uvedeny na následující straně.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> KRÍVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*, Praha: Grada Avicem, 1994, str. 10

<sup>11</sup> MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005 str. 59

<b>FYZICKÉ</b>	<b>KOGNITIVNÍ</b>	<b>EMOCIONÁLNÍ</b>	<b>BEHAVIORÁLNÍ</b>
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 projevo­vém charakteru
Bolest na hrudi	Špatné řešení problémů	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 frekvence	Špatná koncentrace/paměť	Předtucha, obavy	Změny v běžné komunikaci
Svalový třes	Dezorientace v čase, prostředí nebo lidech	Emocionální výbuchy	
Šok	Snížené poznávání věcí nebo lidí	Pocit utlačování	
Skřípání zubů	Snížená nebo zvýšená ostražitost	Snížená kontrola emocí	
Zrakové potíže	Zvýšené nebo snížené uvědomování si okolí	Neodpovídající emocionální reakce	
Pocení			
Potíže s dýcháním			
Chlad, zima			

Psychická zátěž v komunikaci policista - občan není vyvolávána stresogenními faktory přímo, ale zprostředkovaně. Zda-li se určitý faktor z prostředí ( ale i organismu jedince) stane stresujícím, závisí na subjektivním významu, který jedinec působícímu faktoru přisoudí, a na charakteru prožitku, který v něm stresor vyvolá.

### **3 Komunikačně náročné policejní situace a vyrovnávání se s jejich následky**

Policista se téměř každý den jako představitel zákona velmi často dostává do vypjatých situací, které nelze řešit standardními postupy a prostředky a které jsou potřeba řešit konstruktivně. Za komunikačně náročné jsou pokládány vzhledem k jejich obsahu, průběhu a náročnosti řešení. Vzhledem k faktu, že k jejich vyřešení neexistují univerzální postupy, je jejich zvládnutí ovlivněno policistovými schopnostmi porozumět psychologické podstatě těchto situací, dovednostmi identifikovat příčiny vzniku a adekvátně volit prostředky k jejich vyřešení.

Jedná se zejména o situace jednání policisty s problémovými jedinci (osoby pod vlivem návykových látek a alkoholu, duševně nemocné a agresivní), řešení konfliktů mezi lidmi (domácí rozepře, sousedské vztahy, demonstrace), jednání s občany, kteří se nacházejí v extrémní životní situaci (sebevrazi, oběti násilí, příbuzní obětí při sdělování tragické zprávy, vyslychané osoby), vyjednávání s pachateli, kteří zadržují rukojmí.

Zvládnutí účinné komunikace v takových situacích vyžaduje, aby policista pochopil psychologickou podstatu, včas zachytil signály hrozícího nebezpečí, odhadl příčiny a podmínky jejich vzniku a ovládal ty správné postoje, sociální dovednosti a postupy k jejich ovlivnění.

Mezi základní signály vzniku komunikačně náročných situací patří:<sup>12</sup>

- 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,

---

<sup>12</sup>MATOUŠKOVÁ, I, SPURNÝ, J.: *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Nakladatelství a vydavatelství Aleš Čeněk, 2005, str. 107

- projevy a reakce komunikačního partnera svědčící o přítomnosti psychopatologických příznaků, či jeho aktuální indispozici (jedinec pod vlivem návykových látek, při abstinenčním syndromu),
- přítomnost většího počtu osob, schvalujících nebo podporujících jednání a reakce komunikačního partnera,
- pocit vlastní nekompetentnosti mluvčího (vzhledem k závažnosti obsahu sdělení, ke způsobu jakým má sdělení poskytnout, nedostatečná znalost problému, který má policista řešit).

Všechny krizové situace se vyznačují jedním společným rysem – vypadají a často také jsou velmi naléhavé a vypjaté, proto se snažíme najít řešení co nejdříve a nejrychleji. To základní co však situace vyžadují, je klidný a rozvážený přístup.

Ve všech situacích, i těch, které bývají nakonec řešeny za pomoci síly, bývá předcházející komunikace velmi užitečná pro získání času a informací pro přípravu zákroku. Jako příklad takových situací můžeme jmenovat komunikaci s osobou hrozící výbuchem, s osobou agresivní nebo s osobou psychicky narušenou.

Cílem krizové komunikace je navázat s osobou slovní kontakt, situaci zklidnit a stabilizovat, odvrátit osobu od krizového jednání nebo přímo vyřešit celou situaci jinak než silou.

### **3.1 Obecné zásady krizové komunikace**

Zásadní věcí, na kterou nesmíme zapomenout, když se rozhodneme navázat kontakt v krizové situaci, je vlastní bezpečnost. Důležité je dodržet zásady a pravidla bezpečného chování vyplývající z policejního zákona. Tak budeme vždy připraveni na alternativu použít fyzickou sílu, bude-li to nevyhnutelné. S ohledem na nestabilitu a proměnlivost krizových situací je lepší vnitřně počítat s náhlými zvraty a nenechat se uspat zdánlivě dobrým průběhem situace.

Vzhledem k tomu, že prvotním úkolem krizové komunikace je situaci zklidnit, musíme tak nejprve učinit sami. Pokud to situace dovolí, doporučuje se vzít si krátký čas na rozmyšlenou, poradit se před prvním pokusem o kontakt s kolegou nebo kolegyní a připravit si větu, kterou začneme. Můžeme si ji i polohlasem říci. Snažíme se oprostit od vnitřních pocitů, které by mohly naši komunikaci negativně ovlivnit, jako je napětí, rozrušení, rozmrzelost a naštvanost. Je nutné se plně soustředit na právě probíhající situaci a na osobu, se kterou navazujeme kontakt.

Jestliže chceme uspokojivě „krizově komunikovat“, je třeba si ujasnit co je cílem komunikace a jaké prostředky a postupy zvolíme. Přitom však musíme být realističtí a nechtít příliš rychle příliš mnoho, jinak se může stát, že propadneme pocitu zklamání, marnosti a beznaděje.

Po celou dobu kontaktu pozorujeme, zda nás osoba slyší s ohledem na vzdálenost, povětrnostní podmínky, rozumí nám a chápe, co říkáme. Zjišťujeme jestli my správně rozumíme tomu, co nám druhá osoba sděluje: „*Jestli jsem vás dobře slyšel, říkáte, že....*“. Nebojme se jeho sdělení zopakovat. Ve vypjaté situaci může mít i malé nedorozumění velmi vážné důsledky.

K osobě, s níž jednáme, přistupujeme korektně. Respektovat druhého člověka znamená jednat s ním vždy slušně, bez urážek a nadřazenosti, uznáváme ho jako partnera v komunikaci. Úkolem krizové komunikace není člověka přemoci, ale najít společně s ním řešení vyhovující oběma stranám. Ideálním chováním v krizových situacích je vystupovat jako autorita, silná osobnost, která však nebojuje o moc. Vnitřní jistota a přiměřená sebedůvěra nám může pomoci.

Základem krizové komunikace je práce s emocemi jak vlastními, tak i partnera. Projevy emocí si nesmíme brát osobně, neurážíme se, nezlobíme se. Nedovolíme, aby nás ovládly naše vlastní emoce, snáze si udržíme odstup a chladnou hlavu a ke slovu se může dostat rozum. Je důležité si uvědomit, že člověk, který křičí, zuří nebo pláče nemíří většinou své projevy na nás, ale na někoho či něco jiného nebo sám na sebe a dokud své emoce neuvolní, bude jen těžko schopen střízlivějšího náhledu na situaci a rozumného řešení.

Zdržme se vysvětlování a argumentování, dokud druhá strana není připravená na jejich přijetí. Správný postup krizové komunikace probíhá tak, že se nejprve soustředíme na navázání psychologického kontaktu a necháme osobě prostor pro odreagování emocí a teprve potom pracujeme na vyřešení problému.

Neexistuje přesný návod, co v které vypjaté situaci říkat, abychom úspěšně a efektivně situaci vyřešili, existuje alespoň vhodné doporučení, co neříkat a co nedělat.<sup>13</sup>

- nepoučovat – poučování člověka velmi lehce rozzlobí,
- nerozkazovat – tím člověka ponížíme nebo nastartujeme agresí,
- nezpochybnovat jeho tvrzení ani jeho osobu – lépe dát mu najevo, že nás zajímá jak on, tak jeho verze situace (nejde zde o výsledky),
- nekritizovat – kritika jen zvyšuje napětí,
- nejednat povýšenecky a arogantně – to působí jako výzva k boji,
- neponižovat – vyhnout se větám typu „vy mi budete vykat“, autoritu tím nezískáme, jen zavedeme příčinu k vyhocení již tak dost napjaté situace,
- neprovokovat a sám nereagovat na výzvy k ústnímu souboji – tím jen zvýšíme napětí,
- nesoudit jednání toho druhého – účelem je navázat a udržet komunikaci, nikoliv najít viníka (nejedná se o vyšetřování).

V krizové komunikaci je důležité umět naslouchat. Nejlepší cestou k tomu stát se dobrými posluchači, je si osvojit techniku tzv. **aktivního naslouchání**.<sup>14</sup> Pomocí techniky aktivního naslouchání upevňujeme vzájemnou důvěru komunikujících osob, podporujeme další komunikaci a dáváme najevo, že rozumíme, co nám je sdělováno, bez toho, abychom to soudili.

Aktivní naslouchání předchází vzniku komunikačních šumů a minimalizuje možná nedorozumění. Pomáhá vzbudit zájem našeho komunikačního partnera komunikovat

---

<sup>13</sup> ÚRN PČR.: *Metodika vyjednávání v krizových situacích*, Praha: ÚRN, 1999, str. 21

<sup>14</sup> ZBOŘILOVÁ, K.: *Krizová komunikace*, Měsíčník Policista č.6, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, str. 8

a komunikaci udržovat. Navíc nám umožňuje získat velmi přesné a podrobné informace. Obsah sdělení našeho komunikačního partnera přitom nesoudíme, nepřikládáme pozitivní či negativní hodnocení. Smyslem je dát mu najevo, že nás zajímá, co říká a jak se cítí. Jsme tu proto, abychom mu pomohli.

## 3.2 Komunikace s člověkem hrozícím sebevraždou

Kontakt policisty s osobou, která projevuje sebevražedné (suicidální) jednání je vždy náročný a svou podstatou velmi stresující pro zasahujícího policistu. Nejdůležitějším okamžikem je objektivní posouzení situace a stavu osoby, která vykazuje příslušné znaky a projevy. Zde je třeba oprostít se především od řady předsudků a mýtů okolo sebevraždy. Jeden z mýtů tradovaných v obecné populaci říká: „Kdo o sebevraždě mluví, nikdy ji nespáchá“. To vede k tomu, že okolí si těchto lidí nevšímá, zejména jsou-li opakované a dlouhodobé.

Je důležité si uvědomit, že úvahy člověka o sebevraždě jsou projevem krize, často doprovázené touhou být slyšen a pochopen. Nejčastější důvody sebevražedného jednání:<sup>15</sup>

- životní beznaděj,
- pocity bezmocnosti a bezvýchodnosti,
- pocity viny,
- osamělost a odloučení,
- jiná závažná duševní choroba nebo porucha,
- tělesná choroba,
- negativní vliv návykových látek a alkoholu.

Ať už se člověk rozhodne pro sebevraždu z jakýchkoliv pohnutek, jako východisko pro vedení komunikace však bereme takové jednání vždy vážně.

---

<sup>15</sup> LUKEŠ, V.: *Komunikace s osobou mající sebevražedné úmysly*, Měsíčník Policista č. 12, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, str. 9



Jsme-li nuceni v takové situaci jednat nejméně do příjezdu odborníka (policejního psychologa), existují určité obecné návody, jak postupovat. Musíme si uvědomit, že člověk, který se rozhoduje pro smrt, se nachází „v tunelu“. Myslí pomalu, zpomalení lze vidět i v jeho pohybech, můžeme zaznamenat zpomalený dech. Toto tempo musíme respektovat a podřídit se mu. Zcela stěžejní je domluva se sebevrahem na způsobu oslovení. Při prvním setkání se suicidující osobou je důležité správně hospodařit se svým časem. V podstatě první čtyři minuty setkání rozhodují o názoru druhého člověka na nás. Mluvíme tedy pomalu, zřetelně, jednoduchým jazykem. Nepoužíváme cizí slova, fráze. S osobou, se kterou hovoříme, udržujeme oční kontakt. Náš pohled by neměl být upřený, ale naopak přátelský. Přesto, že je to zřejmé, doporučuje se na začátku na rovinu zeptat, zda se osoba chystá spáchat sebevraždu a jaký si zvolila způsob, popřípadě proč si ho zvolila. Tyto otázky snižují napětí, napomáhají uvolnit emoce a činí z náznaků předmět rozhovoru. Dále se snažíme zlomit beznaděj sebevraha slovy jako: *„Sebevražda je jen jednou z možností, jak váš nynější problém vyřešit, ale můžete to udělat třeba i za týden, a mezi tím se nám může podařit najít spolu ještě jiné řešení“*. Nehádáme se o tom, zda osoba může, nebo nemůže sebevraždu spáchat: *„Ano, můžete se teď zabít, ale pak už to bude definitivní, už nic nezměníte a všechno skončí“*. Pokusíme se získat tzv. smlouvu o přežití, tedy o odložení sebevražedného jednání na určitou dobu: *„Slibte mi, že pokud spolu budeme mluvit, tak neskočíte dolů“*. Současně žádáme o snížení přímo hrozícího rizika, například, aby si osoba stoupla na bezpečnější místo, kde nehrozí, že uklouzne. Člověk, se kterým mluvíme, musí vnímat naši stabilitu, podporu a bezpečí.

Základem úspěchu je ochota policisty po celou dobu kontaktu s takovou osobou udržet pozornost a soustředění pouze na ni, na její příběh, naslouchat a všimnout si všeho podstatného. Vnímáme nejen informace, ale hlavně emoce. Je třeba povzbudit vyjadřování emocí, potvrzovat právo člověka cítit to, co cítí, brát ho vážně: *„Jsem velice rád, že jste ochoten se mnou mluvit“*, ptát se, kdo mu ublížil, nebo co mu ublížilo, že se takto cítí, to člověku v krizi přináší uvolnění a postupné uklidňování emocí a nám pomůže najít tu jeho část, se kterou můžeme komunikovat a spolupracovat.

Poté můžeme klást otázky, zda už něco podobného zažil, o něco podobného se pokusil. Tím připomínáme jeho vlastní schopnosti svou situaci řešit. Snažíme se nastínit mu, že prožívaná situace má své hranice a jednou pomine a vyhledat, co je pro něho ještě v životě důležité, na čem mu záleží. Nesnažíme se ho utěšovat. Vhodná je otázka: „*Co byste potřeboval, aby vám bylo lépe*“. Nikdy neslibujeme, že splníme jeho poslední přání, raději se ho snažíme přimět k tomu, aby to udělal sám. Také k němu nevodíme blízké osoby, ani když si to sám přeje, protože nevíme, kdo má sebevraždou trpět.

V každé takové situaci však máme mít na paměti, že záleží pouze a jen na konkrétním člověku, jestli sebevraždu dokončí nebo ne. My se můžeme jenom pokusit ho od tohoto úmyslu odvrátit, ale nejsme zodpovědní za jeho život ani jeho rozhodnutí.

### 3.3 Sdělování nepříjemné zprávy

Mezi povinnosti policistů patří vyrozumívání příbuzných o úmrtí nebo zranění jejich blízkých, ať již v souvislosti s násilnou trestnou činností, sebevraždami, podezřelými úmrtími, nešťastnými náhodami nebo při dopravních nehodách. Komunikační náročnost těchto situací je dána jak obsahem sdělení, které policista občanovi předává, tak jeho následky, které sdělení vyvolá. Volba taktiky postupu, schopnost empatie a průběh úkonu klade na každého jedince vysoké nároky. Samotná povinnost policisty sdělit nepříjemnou zprávu vyvolá v jeho psychice negativní emoce a pocity (bezmocnosti, obavy, lítosti, nepřipravenosti), které ovlivňují jeho jednání a komunikaci s občanem. A právě práce s emocemi představuje jednu z nejobtížnějších aktivit policisty sdělující nepříjemnou zprávu. Komunikační náročnost při sdělování nepříjemných zpráv zvyšuje přítomnost určitých specifíků této situace, jako jsou:<sup>16</sup>

- neočekávanost sdělení s výrazně negativními informacemi, a z toho pramenící nepřipravenost komunikačního partnera k přijetí sdělení (můžeme se setkat s odmítnutím občana přijmout realitu),

<sup>16</sup> MATOUŠKOVÁ, I, SPURNÝ, J.: *Komunikačně náročné situace*, Plzeň: Nakladatelství a vydavatelství Aleš Čeněk, str. 128

- nepředvídatelnost reakcí příjemce zprávy (agrese směřující proti policistovi),
- „emocionálnost“ situace, v níž ke komunikaci dochází (negativními emocemi ovlivněná percepce a komunikace občana i policisty),
- stres všech účastníků komunikace vyplývající z konfrontace jedince se smrtí,
- potřeba policisty získat nebo ověřit od příjemce tragické zprávy potřebné informace (identifikace mrtvého).

K lepšímu zvládnutí takové situace je třeba vědět, že nepříjemnou zprávu sdělujeme vždy zásadně osobně, nikdy ne po telefonu. Vhodná je přítomnost dvou policistů, přičemž nejvhodnější je kombinace muže a ženy a důležité je rozdělení rolí z toho pohledu, kdo bude zprávu sdělovat a kdo bude spíše oporou pozůstalým. Důležité je získat co nejpřesnější údaje o oběti, její rodině a také o okolnostech případu, abychom mohli případně reagovat na dotazy pozůstalých.

Před samotnou realizací sdělení musí dojít ze strany policistů k ověření, zda se nacházejí na správné adrese a důkladné ověření jména a příjmení osoby, se kterou budou hovořit. Prvotní kontakt s pozůstalým zahrnuje představení se uvedením hodnosti, jména a příjmení, popř. zařazení u útvaru. Vzhledem k nevhodnosti sdělování takové zprávy mezi dveřmi se zeptáme, zda můžeme vstoupit dovnitř. Dle možností a situace zajistíme, aby zde nebyly přítomny děti. Vhodné je požádat přítomné, aby se posadili a v tom případě se posadíme i my. Pokud se osoby neposadí, jsme po celou dobu ostražití, aby nedošlo k sebepoškození o ostré předměty. Pokud mají dotazy před samotným sdělením nedáváme hned přímou odpověď, ale rozhovor postupně směřujeme ke sdělení: „... *je nám líto* ...“ a podáváme nepříjemnou zprávu o tom, co se stalo, kdy a jak k události došlo. Zásadně je nutné sdělovat jen pravdivé informace, zpravidla při tomto sdělení neuvádíme pachatele. Reakce popření události v podobě, že to není pravda, že jsme se spletli apod., nevyvracíme. Necháváme prostor pro ostatní otázky pozůstalých. Podporujeme je aktivním nasloucháním. Neutěšujeme je tím, že dáváme příklady z nejbližšího okolí, které se staly ostatním. S pozůstalými zůstaneme na místě tak dlouho, jak uznáme za vhodné, není třeba

je dále zatěžovat úředními formalitami, které lze řešit později. Pozůstalým poskytneme kontakty na kompetentní osoby a vezmeme si kontakt od pozůstalých pro účely dalšího postupu ve věci.

Při sdělování nepříjemné zprávy se řídíme pravidlem, že způsob sdělení situaci nezmění, může však ulehčit následné vypořádání se s prožívanou tragédií.

### **3.4 Komunikace s agresivní a podnapilou osobou**

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

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

V rámci výkonu služby se policisté velmi často setkávají s podnapilými a agresivními lidmi. Podnapilou osobu se snažíme zdržet od další konzumace alkoholu a také zjistit, kolik toho vypila. Takticky počítáme s tím, že bude o množství alkoholu lhát, stejně jako o své závislosti. Bude zpravidla tvrdit, že problémy s pitím nemá, že toho vypila méně než ve skutečnosti. Opilost zpravidla prochází stádiem bujarosti a družnosti, poté agresivity a nakonec sebelítosti a apatie, končí spánkem. Musíme vždy počítat s proměnlivostí nálad a s tím, že od povznesené nálady je jen krůček k agresi.

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

a agresivní bývá podezíravá a vztahovačná, připravená vnímat velmi citlivě nesoulad mezi verbálním a neverbálním obsahem našeho sdělení. Bývá také velmi citlivá na vstup do osobní zóny, který může vnímat jako ohrožující, a zaútočit.

Chceme-li, aby agresivní nebo opilá osoba strpěla nějaké úkony, nebo něco udělala, vyplatí se poukázat na to, že se jedná o zcela běžný standardní postup. Zdůrazníme-li, že pokud spolu mluvíme, tak proti ní nebudeme používat sílu, povzbudíme její ochotu ke komunikaci a k vyřešení situace klidnou cestou. Většina lidí má strach z fyzického násilí i ti, kteří se tváří „hrdinně“. Také jí vysvětlíme, že bude-li spolupracovat, všechno se vyřeší rychleji, než když spolupracovat nebude. Nebojíme se být direktivní a trvat na svém, ale nerozkazujeme. Působení z pozice autority by mělo mít podobu varování, nikoliv zastrašení: „...*co si myslíte, že se stane, když se na ničem nedohodneme...*“, nebo „...*co si myslíte, že budeme nuceni udělat, když nepřestanete...*“.

S opilými osobami ani s agresory se nepouštíme do dlouhých hovorů, ani se jim nesnažíme oponovat. Nepřesvědčíme je tím a jen můžeme situaci více vyhrotit. Klidně je můžeme vyslechnout, ale nepouštíme se do obsáhlého rozhovoru a držíme se aktuální situace. V jejich případě počítáme s výpadky pozornosti a paměti, proto se vyhýbáme složitým větám a více požadavkům najednou. Volíme raději postupné kroky a oceníme každý dobrý krok: „*Vidíte, že se dokážeme domluvit*“.

Jedná-li se o skupinu lidí, rozdělíme je, nebo se snažíme oddělit toho, se kterým jednáme, od ostatních. Osoba, která necítí podporu anonymního davu se většinou zklidní a začne spolupracovat.

Zlepšit jednání policisty při komunikaci s problémovými jedinci můžeme tím, že si vymezíme svůj vnitřní postoj (zejména emoce), které v nás komunikační partner a jeho projevy vyvolávají, potlačíme tendence k protiagresi, snažíme se získat náhled do situace, empaticky naslouchat, nevšímat si útoků a invektiv, držet se předmětného problému. K problému je třeba přistupovat asertivně, vymezit role, pravidla hry. Komunikujeme, tlumíme napětí, nabízíme řešení, uzavíráme dohody. Vždy pamatujeme na cíl našeho jednání s občanem.

### 3.5 Komunikace s osobou pod vlivem návykové látky

Komunikace s osobou, která je pod vlivem návykové látky, je zvláště obtížná pro nepředvídatelnost projevu a chování toxikomana, pro možnost zvýšeného rizika agresivních, hysterických projevů, tendencí k sebevražednému jednání – v závislosti na druhu návykové látky.

Pokud má osoba výrazně změněnou náladu a chování, znamená to, že je zřejmě ovlivněna drogou. V takové situaci není vhodné do hloubky probírat okolnosti problému, vše zjišťovat nebo dlouze debatovat o tom co je vhodné, kdo má na co právo.

Můžeme-li s osobou normálně komunikovat, její chování a vzhled jsou změněny jen do určité míry, dokáže reagovat a pohybovat se celkem bez obtíží a nálada, i když změněná, je únosná, můžeme v komunikaci pokračovat, tedy žádat vysvětlení, abychom si udělali obraz o situaci. V opačném případě, kdy osoba má výrazně změněnou náladu a chování v tom smyslu, že je jí zle, ztrácí vědomí, pohybuje se nekoordinovaně, je mrtvolně bledá, nekontroluje svoji agresi, je třeba zajistit odbornou pomoc.

Ke zlepšení komunikace s osobou v toxické psychóze, tedy ve stavu přímého působení návykové látky, kdy se projevuje její účinek, nám mohou napomoci následující pravidla:<sup>17</sup>

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

---

<sup>17</sup> VODÁČKOVÁ, D.: *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002 str. 446

### 3.6 Komunikace s osobou duševně nemocnou

Duševní poruchy představují velmi bohatou škálu onemocnění s různými příznaky. Každá duševní porucha má svůj vývoj, průběh v čase a příčinu. Člověk, který zažil silně traumatizující událost, může také vykazovat podobné příznaky jako by byl duševně nemocný, ačkoliv není. Jeden z důležitých rozdílů spočívá v tom, že tyto příznaky vymizí buď brzy po opuštění traumatizující situace nebo do několika týdnů. Úkolem při krizové komunikaci není určit diagnózu, tedy o jakou duševní poruchu se jedná, mnohem důležitější je, aby byl policista schopen rozpoznat, zda by se u osoby mohlo jednat o duševní poruchu. Dokázat dobře popsat nápadnosti jejího chování a podle toho zaujmout postoj v komunikaci.

Mezi výrazné a relativně snadno odlišitelné příznaky duševních poruch patří následující:<sup>18</sup>

- citová oploštělost, nepřiměřené emoční reagování – moc silné nebo slabé, v nevhodnou chvíli,
- nízká úroveň kontroly projevu emocí – výbuchy smíchu, pláče, křiku a vzteku, výrazné změny ve zvycích,
- podivné, těžko pochopitelné chování bez nám srozumitelné motivace,
- tělesné obtíže – například bolesti, divné pocity v těle, nespavost a nechutenství,
- dezorientace místem, časem a osobou – neví kdo je, kde je, 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, chuťové (lidé kteří slyší hlasy, zaujmají někdy naslouchací postoje „natahují uši k neslyšitelnému hlasu“),

---

<sup>18</sup> SMOLÍK, P.: *Duševní a behaviorální poruchy*, Praha: Maxdorf, 1996, str. 36-37

- přítomnost bludů – tedy chorobných přesvědčení, úsudků (např. že ho někdo pronásleduje a ubližuje mu).

S lidmi, kteří jsou duševně nemocní, jednáme beze strachu a korektně. Nesmíme se nechat vtáhnout do jejich světa ani se je nesnažíme léčit. Nepřibližujeme se k nim příliš blízko a pokud se přibližujeme, tak nejprve jim to řekneme. Vhodné je nespíchat, mluvit srozumitelně a nechat jim dost času na odpověď. Nesnažíme se nikdy diskutovat o logice bludu či halucinace. Bludy jsou totiž charakteristické mimo jiné tím, že je nelze rozmluvit. Proto je nevymlouváme, ale ani nepotvrzujeme. V rozhovoru, pokud se ho podaří navázat, se soustředíme na aktuální fyzický stav a nejbližší budoucnost. Je nezbytné akceptovat nedůvěru, citovou rezervovanost a labilitu duševně nemocných, stejně jako to, že nereagují adekvátně. Nesmějeme se, pokud řeknou něco co nám připadá směšné. Smích je může popudit a mohou ho vnímat jako nepochopení. Nic jim nevyvracíme, nehádáme se, nevyhrožujeme a nepovyšujeme se. Stejně tak vycítí přezíravost a nepřátelství a pak mohou reagovat obranně až útočně. Je vhodné si vytvořit atmosféru důvěry, projevit pochopení, zachovat si v situaci nadhled, jednat neutrálně. S duševně nemocným bychom neměli hovořit o jeho nemoci, dávat najevo, co si o jeho stavu myslíme a připomínat skutečnosti, které by ho mohly rozrušit. Vzhledem k rozmanitosti projevů nejrůznějších duševních poruch vyžaduje komunikace individuální přístup.

### **3.7 Komunikace s pachatelem zadržující rukojmí**

V policejní praxi se setkáváme se situacemi, které vyžadují přizvání policejního vyjednavče (zadržování rukojmí, sebevražedné jednání, vynucování splnění určitých požadavků pod pohrůzkou násilí, vyhrožováním použitím výbušnin apod.). V takových případech jde o to co nejlépe zvládnout situaci na místě do okamžiku, než vyjednavací tým dorazí na místo. Jedná se většinou o prvních 15 - 45 minut, které jsou kritické a rizikové. Všechny zúčastněné osoby jsou pod silným stresem - jak pachatel, tak policisté i případní rukojmí.



Úkolem policisty, který jako první přichází do kontaktu s pachatelem zadržující rukojmí je: zjistit základní okolnosti vzniku situace, pachatelův problém, motivační pozadí pachatelova jednání, navázat psychologický kontakt a udržovat komunikaci do příjezdu policejního vyjednavče. Je vhodné pachatele ujistit, že máme situaci v okolí pod kontrolou, že proti němu nikdo nechystá žádný útok. Snažíme se navázat slovní kontakt, získat jeho důvěru a udržovat hovor o méně důležitých věcech, čímž poutáme pozornost pachatele na sebe místo na objekt jeho zájmu. Nereagujeme zbrkle na požadavky pachatele a snažíme se vyjádřit pochopení pro jeho aktuální psychický stav a situaci. Zadržuje-li pachatel rukojmí, je vhodné se zeptat, jestli jsou všichni v pořádku a jaký je jejich zdravotní stav. Pokud pachatel mluví, nepřerušujeme ho a podporujeme každé rozumné a účelné řešení, které navrhne. Je rozumné být čestný a upřímný, zapomenout na triky a finty. Vždy si necháme vyjasnit nejasné výrazy a hrozby.

Vyhrocení a zkomplikování situace se vyhneme tím, že:<sup>19</sup>

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

Snažíme se zachovat klid, vyjadřujeme pochopení pro aktuální psychický stav a situaci, bedlivě nasloucháme všemu, co pachatel říká a pozorujeme co dělá. Uzavíráme s pachatelem dohody, v případě splnění některého z pachatelových požadavků, požadujeme protislužbu nebo ústupek ze strany pachatele. Je-li to jen trochu možné, vedeme si

---

<sup>19</sup> VODÁČKOVÁ, D.: *Krizová intervence*, Praha:Portál, 2002 str. 396-398

poznámky o průběhu komunikace. Takový záznam by měl obsahovat důležité časové údaje, požadavky, důležité informace o pachateli a zadržovaných osobách. To, co pachatel říká, zapisujeme. Nejlépe doslovně, abychom jeho sdělení popřípadě mohli co nejpřesněji interpretovat tomu, kdo bude v komunikaci pokračovat.

### **3.8 Způsoby vyrovnávání se s následky komunikačně náročných situací**

Ve vědomí policisty, který prodělal komunikačně náročnou situaci, vzniká potřeba se s následky situace vyrovnat. Jaké zážitky v psychice policistů vyvolala, záleží na intenzitě subjektivního prožitku ve vědomí policisty (závažnosti situace), zkušenostech policisty a jeho aktuálním stavu a dalších faktorech.

K vyrovnání se s důsledky psychické zátěže lze využít uváděné postupy:

- podělit se o negativní prožitky a pocity se vztahově blízkou osobou (rodinný příslušník, kolega),
- vyhledat odbornou pomoc,
- vyrovnat se s důsledky komunikačně náročné situace sám.

V odborné literatuře je uváděna řada doporučení jak minimalizovat přetrvávání negativních prožitků v psychice jedince. Jejich smyslem je umožnit nám – při vzniku náročné situace nebo bezprostředně po ní - nabýt zpět psychickou rovnováhu. Jedná se o techniky tzv. krátkodobého ulehčení od stresu, jako jsou:<sup>20</sup>

- **Spontánní uvolnění.**
  - a) prostřednictvím svalů (Jacobsonova progresivní relaxace),
  - b) prostřednictvím prohloubeného dýchání,
- **Odvrácení pozornosti.**
  - a) vnitřní odvrácení pozornosti (v myšlenkách se zaměříme směrem od stresových faktorů k pozitivním věcem, událostem např. obrazy z minulosti

---

<sup>20</sup> PATZAK, CH., REMKE, S.: *Psychologický intervenční tým*, nepublikovaná přednáška, str. 22

nebo budoucnosti – vzpomínky z dovolené. Ideální jsou myšlenky zaměřené na pohybující se obrazy),

- b) vnější odvrácení pozornosti (prostřednictvím cílených aktivit se vnímání obrátí od stresových faktorů a krátkodobě soustředí na pozitivní nebo alespoň neutrální věci – pohled z okna, oblíbený předmět, fotografii své šéfové apod.).

- **Pozitivní instruování sebe sama.**

- a) relativizováním možných následků (*„...nebude to tak horké, jak se to jeví...“*),
- b) pomocí pozitivně laděných instrukcí (*„zvládneš to“*),
- c) přizpůsobením vlastních očekávání a nároků reality (*„... v dané situaci dělám – udělal jsem co je – bylo možné...“*).

- **Fyzické a emocionální odreagování.**

- a) pomocí fyzické aktivity (raději ne proti osobám), nebo tím, že pojmenujeme emoce, které v nás jednání partnera vyvolalo a dáme jim průchod (pokud to situace dovoluje).

- **Racionálně – emoční zpracování situace.**

V současné době pracuje na Policejním prezidiu tým posttraumatické intervenční péče, v kterém pracují vyškolení pracovníci, kteří se snaží policistům jež jsou pod dlouhodobým stresujícím tlakem pomáhat a dále je zřízena non - stop linka krizové pomoci.

## **4 Analýza kasuistik komunikačně náročných situací**

V této kapitole se zaměřím na obsahovou analýzu kasuistik, vybraných z policejní praxe a to z hlediska psychologie. Informace jsem získal průzkumem mezi svými kolegy policisty, kteří přispěli svými dlouholetými praktickými zkušenostmi uvedením konkrétních situací z výkonu služby, které považovali ve své službě za komunikačně náročné. Cílem dotazování bylo zjistit jednání policistů v uvedených situacích, jejich přístup k řešení situace včetně vlastních prožitků. K tomuto cíli byly využity zejména tyto otázky: „Jakou situaci jste v rámci výkonu své policejní činnosti považovali za komunikačně náročnou a v čem? Co bylo podle Vašeho názoru příčinou vzniku komunikačně náročné situace?“

### **4.1 Kasuistika č. 1**

#### **Vyjednávání s osobou pod vlivem alkoholu**

Jednoho večera jsme byli s kolegou z hlídkové služby vysláni na sídliště v Praze 8. Před domem byl shluk lidí a všichni se dívali nahoru do šestého patra, kde v otevřeném okně seděl muž a v ruce držel asi pětiletou holčičku. Zatímco muž byl oblečen v bundě, holčička měla na sobě pouze noční košili. Byt nám otevřela rozrušená žena – matka holčičky a družka tohoto muže. Hovořila nesouvisle, plakala, nicméně nás informovala, že její druh vyhrožuje tím, že dcerku vyhodí z okna. Prý se pohádali a on je asi opilý nebo zfetovaný. Zatímco kolega volal pro posily, hasiče a lékaře, snažil jsem se o navázání kontaktu s tímto mužem. Byl v okně ložnice, která byla uzamčená zevnitř a dovnitř nechtěl nikoho pustit. Dveře byly celodřevěné. Holčička hlasitě křičela a naříkala a on ji občas vykláněl z okna. Nebylo rozumět, co muž povídá. Taková byla situace při našem příjezdu.

Nejprve jsem se snažil zklidnit holčičku. Řekl jsem jí, že je vedle mne její maminka, která jí má moc ráda, že jí určitě něco koupí, ale teď si musím promluvit s tatínkem. Ten,

že má asi nějaké trápení, ale určitě ji má taky rád a nechce ji ublížit. Holčička se po chvíli zklidnila.

Pak jsem se snažil začít hovořit s mužem. Nejprve se ozývaly nějaké výkřiky. Začal jsem tedy s nabídkou, zda si nechce promluvit se ženou. To kategoricky odmítl. Pak jsem mu nabídl, že si alespoň promluvíme spolu, ale uvnitř. Takhle, že nás slyší sousede a navíc si špatně rozumíme. Opět odmítl. Ujistil jsem ho, že mu chci pomoci řešit jeho problém, ale opravdu nevím co ho trápí. I když nekomunikoval, alespoň naslouchal. Snažil jsem se mluvit zřetelně, nezvyšovat hlas a hlavně předstírat klid, který jsem ale vůbec nepocíťoval.

Mezitím přijeli hasiči, kteří chtěli přistavit žebřík k oknu. Na to, ale muž zareagoval křikem a vyhrožováním, že holčičku vyhodí z okna a sám se taky zabije. Holčička se znovu rozplakala. Hasiči se tedy museli stáhnout. Pak přijeli policisté ze zásahové jednotky, slanit k oknu nemohli, protože muž seděl obkročmo na parapetu a měl dokonalý přehled o dění pod i nad sebou. Vyrazit dveře by znamenalo časovou prodlevu, která by mohla být holčičce osudná. Policisté tedy zaujali postavení vedle dveří do ložnice, aby byli připraveni k zásahu. S nimi přijel i policejní vyjednaváč, ale muž s ním odmítl hovořit s tím, že chce mluvit se mnou.

Pro mne byl úkol jasný – snažit se hovor protahovat a zjistit, jaké má vlastně požadavky, tedy proč takto jedná. Holčička již byla pláčem vyčerpána a tak ztichla. Opět jsem začal s mužem hovořit. Jako první požadavek vznesl láhev rumu, což jsem odmítl s tím, že tu si můžeme otevřít až uvnitř v kuchyni. Momentálně, že se nemůže napít, protože drží holčičku. Pak jsem mu začal líčit, že holčička ho má ráda a navíc, že už má určitě také žízeň, potřebuje teplý čaj. Pak jsem ho žádal, aby mi ji dovolil obléci nějaké teplejší věci, jinak může dostat zápal plic. V tu chvíli ho holčička vzala kolem krku a poprosila ať ji přikryje, protože je jí zima a že má také velkou žízeň. Muž na prosbu holčičky přistoupil. Protože matka se mezitím psychicky zhroutila, hledal jsem teplé oblečení spolu s policisty ze zásahové jednotky. Ti mne zároveň poučili, kde mám v pokoji stát, čeho si všimnout a hlavně nechat pootevřené dveře.

Mezitím muž požadoval rum, pivo, nůž a peníze. V jedné ruce jsem nesl oblečení, v druhé dvě lahve piva, které jsem položil na stůl. Holčičce jsem oblékl svetr a vzal ji do náruče. V tomto okamžiku vniklo do pokoje několik policistů a muže zneškodnili. Následně přišel lékař a nařídil jeho odvoz do nemocnice, na psychiatrii. Prohlédl také holčičku, ale protože nebyla zraněná, dostala pouze prášek na spaní a babička ji uložila do postele a my jsme odjeli zpět na služebnu.

## **Analýza situace:**

Z uvedené kasuistiky je patrné, že vyjednávání s osobou zadržující rukojmí patří mezi velmi obtížné komunikační situace, které vyžadují od policisty značné psychologické dovednosti a schopnosti.

Prvotním úkolem policisty s osobou zadržující rukojmí je navázat sociální kontakt s využitím percepční stránky, tedy tzv. interpersonální percepce, respektive otipování osobnosti potencionálního pachatele. To samo o sobě bylo velice obtížné vzhledem k nedostatku informací, jeho aktuálnímu stavu (opilý) i tomu, že nebyl možný přímý oční kontakt. Závěry byly odvozovány od síly, zbarvení hlasu, rychlosti řeči (neverbální komunikace).

Komunikační stránka spočívala v zahájení, ale především udržení rozhovoru, získání jeho důvěry a udržování hovoru o méně důležitých věcech. Během rozhovoru se snažil získat jeho důvěru a udržovat hovor o méně důležitých věcech. Rozhovor nesměl být z jeho strany monologem. Snažil se dělat odmlky, opakovat některé jeho věty a posunovat tak hovor dál. To bylo velice obtížné, protože se nemohl dopátrat motivace jeho jednání. Zároveň si byl vědom, že nesmí slibovat nesplnitelné a zároveň neztratit jeho důvěru ani zájem o rozhovor. Představil se mu a nabídl mu pomoc, spolupráci, ale vyhýbal se jakýmkoli kategorickým soudům, úvahám, návodům. Rovněž se snažil ovládat svůj hlas, aby neprozradil své pocity a emoce. Snažil se během komunikace opakovat, to co osoba sdělila ve formě otázek. Dotyčný je tak převáděn na racionální, věcnou argumentaci navíc bez toho, aby policista vystupoval v této fázi s vlastním komentářem či protiargumentem.

Vzhledem k tomu, že byli jednajícími policisty správně odhadnuty motivy jednání účastníků (pachatelů), byly zvoleny i adekvátní metody, které odpovídaly potřebám situace. V tomto případě se jednalo o **expresivní variantu zadržování rukojmí**, kdy pachatelův čin je výrazem jeho akutní krize (psychické, rodinné, životní). Pachatel se zaměřuje na problém, jeho jednání směřuje ke zviditelnění, dosažení svého cíle prostřednictvím dramatické scény. Požadavky bývají nerealizovatelné.

## **4.2 Kasuistika č. 2**

### **Komunikace s duševně narušenou osobou**

V odpoledních hodinách jsme byli vysláni pomocí radiostanice k případu, ke kterému nám bylo sděleno, že volal nějaký zoufalý muž a ustrašeným hlasem sdělil, že jeho manželka blázní a on se bojí o jejich teprve 14 denní holčičku. Do telefonu sdělil jméno, příjmení a adresu.

Tato situace nám nejprve nepřipadala vážně, protože takové oznámení bývají časté a většinou se jedná pouze o hádky manželů v rozvodovém řízení, kteří usilují o svěření dítěte do té či oné péče.

Nicméně, jak je dobře známo, policista musí reagovat na jakékoliv oznámení, a tak jsme se neprodleně dostavili na udanou adresu. Po zazvonění u dveří k nám přiběhl muž, který měl v očích výraz apatie, strachu a hlavně výraz psychicky vyčerpané osoby. Snažili jsme se ho nejprve uklidnit a potom zjistit, co se vůbec děje. Nejprve nám sdělil, že svou manželku strašně miluje, ale od té doby co se vrátila z porodnice, s ní není něco v pořádku. Potom jsme se odebrali do chodby bytu, kde se muž posadil a celý se třásl. Podali jsme mu sklenici s vodou a on začal hovořit dále. Jeho žena prý neví kolik je hodin, celý den chodí v pyžamu naříká, že se nestačí umýt ani převléknout, že si nepamatuje v kolik se vrací manžel z práce domů i když se každý den vrací ve stejnou hodinu. Dále nám sdělil, že toto podivné chování začalo již v porodnici. Když jejich dceři odebírali lékaři krev, manželka se nervově zhroutila. Plakala a nemohla dýchat, trápil jí pocit nesnesitelného horka. Celé hodiny pak stála u okna, které šlo otevřít pouze na větračku a pokoušela se ochladit

vzduchem zvenčí. Vzhledem k tomu, že toto chování nebylo lékařům divné, byl v klidu a připisoval toto jednání situaci po porodu. Po příjezdu domů se vše zhoršovalo. Manželka se bojí obyčejných věcí, bojí se vzít naše dítě do náruče, dát mu najíst a přebalit, prý má nesnesitelné pocity horka a pálení kůže. „Bojím se o ni a o naši dcerku“, stále opakoval. Po získání důležitých informací jsme vešli do bytu, kde se nám naskytl neuvěřitelný pohled, ženy sedící v pyžamu u jídelního stolu, svěšená hlava a pohled člověka, který absolutně nevnímá realitu. Komunikace naprosto vázla, žena nereagovala na žádnou naši otázku a pokud ano, bylo to úplně zcestné. Ke všemu se přidával neutišitelný pláč dítěte ozývající se z postýlky v dětském pokoji. Byl to hrozný pohled na takto utrápenou ženu.

Po tomto jsme neprodleně pomocí radiostanice vyžádali příjezd záchranné služby. Lékař, který se dostavil na místo, konstatoval okamžitý převoz do nemocnice i s dítětem, s podezřením na laktační psychózu. Dále jsme byli požádáni lékařem záchranné služby o doprovod do nemocnice, neboť bylo možné napadení lékaře duševně nemocnou ženou.

## **Analýza situace:**

S lidmi, kteří jsou duševně nemocní se snažíme jednat beze strachu a s úctou. Nesnažíme se při komunikaci určit diagnózu, ale mnohem důležitější je rozpoznat, zda se u osoby může jednat o duševní poruchu a dokázat dobře popsat nápaditost jejího chování. Nesmíme se nechat vtáhnout do jejich světa a ani se je nesnažíme léčit. Pokud se k nim chceme přiblížit, dopředu jim to sdělíme. Komunikujeme v krátkých větách, nespícháme a necháváme jim dost prostoru na odpověď. Nediskutujeme o logice jejich bludů nebo halucinací. Bludy jsou charakteristické mimo jiné tím, že je nelze rozmluvit. Proto je nepotvrzujeme, ale ani nevyvracíme. Pokud se podaří navázat rozhovor, soustředíme se na současný fyzický stav a nejbližší budoucnost. Musíme se vyrovnat s tím, že osoba k nám bude nedůvěřivá, citově rezervovaná a její reakce budou neadekvátní. Je třeba si zachovat nadhled nad situací. Nenechat se pobláznit, zachovat si určitý odstup. Nezanechat jedince bez dohledu a využíváme informace sdělené osobou pro vlastní komunikaci. Snažíme se



být vážní, pokud něco řeknou, co nám připadá směšné, nesmějeme se, protože by je to mohlo popudit a vnímat to jako nepochopení. Snažíme se vytvořit atmosféru důvěry a zachovat si nadhled. Důležité je se sebou nenechat manipulovat a dávat najevo, co si od protějšku přejeme.

Předtím, než je provedena samotná komunikace s duševně narušenou osobou, je potřebné si v přípravné fázi položit několik otázek. Jednak jaké pocity vyvolá dotyčný v mém nitru, zda se jedná o odpor, strach, zlobu, pobavenost. Dále pak, jak se asi bude situace vyvíjet? Uvědomuje si tento člověk, že jsem policista? Že je tu někdo, kdo mu chce pomoci?

### **4.3 Kasuistika č. 3**

#### **Komunikace se sebevrahem**

Pracoval jsem tehdy jako policista v jednom menším okresním městě na obvodním oddělení. Po výkonu dvanáctihodinové služby jsem se vracel domů. Před vedlejším panelovým domem jsem uviděl větší dav lidí, který tam stál a díval se do hořejších oken šesti patrového domu. Na místě již bylo policejní vozidlo a také vozidlo Hasičského záchranného sboru. Když jsem přišel blíž, tak jsem i já pohlédl nahoru a viděl siluetu muže, který seděl obkročmo na zábradlí balkónu mezi pátým a šestým patrem. Lidé mezi sebou diskutovali, někteří se shodovali v tom, že policie musí zachránit tohoto muže, kterého ani pořádně neznali, další pokřikovali ať klidně skočí. Situace byla hodně vypjatá a výkřiky z davu situaci ještě vyhrocovaly.

Mohl jsem klidně odejít domů, vždyť moje služba skončila a situace by se nějak vyřešila, ale nemohl jsem, protože mi nebyl lhostejný osud sedícího muže na zábradlí. Přistoupil jsem k jednomu z kolegů, který uklidňoval dav a směřoval ho dál od inkriminovaného místa a zjistil od něho, co se tady vlastně děje. Kolega mi sdělil, že v mezipatře sedí rozrušený muž ve věku okolo čtyřiceti let, drží v ruce nůž a vyhrožuje, jakmile se k němu někdo přiblíží, že skočí dolů. Já jsem již déle na nic nečekal a vstoupil do domu. Po schodech jsem došel až do mezipatra, kde seděl dotyčný. Cestou jsem se

snažil zvonit na sousedy, abych zjistil bližší podrobnosti o muži, který se rozhodl spáchat sebevraždu. Bohužel jsem se žádné bližší podrobnosti nedozvěděl, protože se dotyčný přistěhoval do domu nedávno z jiného města a tak sousedé o něm nic nevěděli. To, že se mi nepodařilo sehnat žádné informace z jeho soukromého života, které by mohly objasnit jeho chování, bylo pro mě nevýhodné.

Balkónové dveře byly zcela otevřeny a já uviděl muže sedícího na zábradlí, jehož tvář mi nebyla vůbec povědomá. Na zábradlí seděl jako na koni, v ruce držel velký nůž. Muž byl značně roztěkaný a neustále vykřikoval, že pokud se k němu někdo přiblíží, tak skočí dolů. Při výhrůžkách kolem sebe mával nožem, což znamenalo značné nebezpečí pro zakročujícího.

Na podestě stál zkušený kolega v uniformě, od kterého jsem často přebíral zkušenosti a to mě dodávalo odvahu. Muži sedícímu na zábradlí přítomnost policisty v uniformě zjevně vadila a jak jsem vyzoroval, byl jeho přítomností značně podrážděn. Snažil jsem se vžít do situace toho muže, který se snaží ukončit svůj život, co ho vede k tomu, že dál nechce žít a skokem by ztratil vše, co je mu blízké. Jeho životní hodnoty se musely změnit z nějakého důvodu, když se rozhodl k takovému jednání.

Souběžně s vývojem situace se další kolegové snažili získat informace z dostupných zdrojů o osobě hrozící sebevraždou. Podařilo se nalézt manželku, která uvedla, že její manžel byl předtím docela v pořádku. Je prudší povahy, ale v manželství neměli větší neshody. Problémy začaly, když žena začala chodit do práce. Před časem její muž ztratil zaměstnání a začal konzumovat alkoholické nápoje. V poslední době začal manželku stále častěji napadat nejdříve slovně, pak i fyzicky, tento večer ji opět v podnapilém stavu napadl s tím, že má milence, že už to dál nebude snášet a tento problém navždy vyřeší. Nakonec si vzal nůž a utekl ven z bytu na balkón v mezipatře.

Po zvážení situace jsem přistoupil ke dveřím vedoucím na balkón a zkusil vyjednávat s osobou sám. Oslovil jsem muže klidným hlasem, ten však začal ječet, vytřeštil oči a řekl, že pokud udělám ještě krok, tak skočí dolů. Já jsem však pokračoval dál, představil jsem se mu jako náhodný kolemjdoucí, který šel pouze navštívit svého kamaráda, který je už dávno

nemocný a život pro něj v jednu chvíli ztratil smysl, ale za pomoci svých přátel bojuje a neztrácí naději. Muž zařval, že ho „nějakej posranej“ simulant nezajímá, že on má problémy, o kterých nikdo neví. Tak jsem mu řekl, že mi může o tom povyprávět. On však nechtěl ze svého soukromí cokoliv prozradit. Tak jsem pokračoval v komunikaci a byl jsem rád, že muž se pomalu zklidnil. Nejprve jsem se snažil o to, aby muž zahodil nůž, kterým by mohl zranit sebe nebo jiné osoby, ale o tom nechtěl ani slyšet. Pomalu jsem se snažil k osobě přibližovat na vzdálenost, ze které by se dalo bezpečně provést zákrok. Jakmile jsem přistoupil blíže k osobě, tak se jeho chování okamžitě změnilo. Snažil jsem se navést rozhovor na jeho ženu a dítě a přesvědčit ho, že rodina nemůže zůstat bez otce, že jde překonat každou krizi v osobním i rodinném životě. Když nic nepomáhalo, tak jsem si zapálil cigaretu a díval se na muže sedícího na zábradlí, jak bude reagovat. Zadíval se na mě upřeně a po chvíli si řekl, zda bych mu dal cigaretu. To byl ten vhodný okamžik, kdy jsem se rozhodl, že se pokusím muže sedícího na zábradlí strhnout na balkón. Když natáhl ruku pro cigaretu, tak jsem ho za ruku zachytil a za pomoci kolegy stojícího za dveřmi se nám ho podařilo odzbrojit a zpacifikovat. Muž byl poté odvezen na psychiatrické vyšetření do okresní nemocnice.

### **Analýza situace:**

Jednání s člověkem, který hrozí sebevraždou je velmi náročné. Lidé, kteří se pokusí spáchat sebevraždu, bývají často pod vlivem alkoholu, který tuto komunikaci ještě více zhoršuje. Je nutné mít na mysli, že sebevražda je projevem krize a jako taková se může přihodit kterémukoliv normálnímu jedinci v nenormální situaci. Proto je nutné se zbavit předsudků a mýtů o sebevraždách, že jsou záležitostí slabých a duševně nemocných nebo něčím poznamenaných jedinců. Lidé, kteří se rozhodnou k sebevraždě mají většinou touhu být slyšeni a pochopeni.

Uvedený případ představuje situaci, u níž je náročnost daná naléhavostí a vypjatostí, což v nás probouzí tendenci najít řešení co nejdříve a nejrychleji. Většinou máme pocit, že čas strašně letí, každá minuta se nám zdá jako deset. Tato situace však vyžaduje klidný

a rozvážený přístup, proto je důležité se uklidnit a pak teprve začít s komunikací. Člověk, který se rozhoduje pro smrt přemýšlí pomalu a jeho zpomalení můžeme vidět i v pohybech, proto se snažíme mluvit pomalu a v jednoduchých větách.

Základem jednání se sebevrahem je práce s jeho emocemi. Doporučuje se na rovinu zeptat, i přesto že se to zdá zřejmé, jestli se osoba chystá spáchat sebevraždu. Tyto otázky snižují napětí a pomáhají uvolnit emoce. Základem úspěchu v těchto situacích je důležité mít jasno v tom, kam situaci budeme směřovat a jaký bude náš nejbližší krok, kterého chceme dosáhnout. Po celou dobu kontaktu se sebevražedným jedincem se snažíme udržet pozornost a soustředění pouze na něj, na jeho příběh, naslouchat a nepropást něco podstatné. S ohledem na vzdálenost a povětrnostní podmínky kontrolujeme, jestli nás dotyčná osoba slyší. Vnímáme nejen informace, ale hlavně emoce. Povzbuzujeme vyjadřování emocí, potvrzujeme právo člověka cítit to, co cítí. Člověk, se kterým mluvíme, musí vnímat naši stabilitu, podporu a bezpečí.

Nereagujeme na jeho urážky, nesnažíme se vracet agresí, to si v naší pozici nemůžeme dovolit. Reagujeme na jeho hněv, bereme ho vážně, ptáme se kdo mu ublížil nebo co mu ublížilo, že se takto cítí.

Když osoba připustí úmysl spáchat sebevraždu, je dobré ji nechat o tom hovořit a snažit se najít co je pro ni ještě v životě důležité. Nikdy ji nevnucujeme své vlastní nebo obecné hodnoty. Používáme věty typu: „*Co byste potřeboval, aby vám bylo lépe.*“ Nikdy sebevrahovi neslibujeme, že splníme jeho poslední přání, raději se ho snažíme přinutit k tomu, aby to udělal sám. Nepouštíme k němu osoby blízké, ani když to sám chce, protože nevíme, kdo má sebevraždou trpět. Nesnažíme se člověka hrozící sebevraždou utěšit a nechováme se příliš optimisticky, jeho náladu tím nezvrátíme, jen mu připomeneme jeho smutek a utrpení.

*Podle mě se jednalo o vysoce stresující situaci. Právě „emocionálnost“ obsažená v situaci ovlivnila podle mého názoru prožívání a chování jednajících policistů.*

*V každé takové situaci musíme mít na paměti, že záleží jen a pouze na konkrétním člověku, jestli sebevraždu dokončí nebo ne. My se můžeme pokusit od tohoto úmyslu odvrátit, ale nejsme odpovědní za jeho život ani za jeho rozhodnutí.*

## **4.4 Kasuistika č. 4**

### **Sdělování tragické zprávy rodičům**

Případ začal tak jako převážná většina takovýchto událostí, oznámením rodičů o pohřešování dítěte. Učinil ho otec v odpoledních hodinách na obvodním oddělení v malém městě, kde jsem tehdy sloužil. Lenka byla se svou matkou a dalšími členy rodiny na koupališti a těsně před polednem ji matka poslala za otcem do objektu nedalekého podniku. Objekt byl vzdálen přibližně asi 1 km od koupaliště. Cesta k němu vedla po upraveném chodníku v lesním terénu, který nebyl pro Lenku neznámý, a celá rodina tam chodívala otce navštěvovat. Lenka za ním odjela na kole. Když se Lenka nevracela, matka odešla s ostatními členy rodiny domů s tím, že si myslela, že se vrátí spolu s otcem z práce. Po příchodu otce z práce nám byla tato událost nahlášena.

Ihned po nahlášení události se rozeběhlo pátrání v okolí koupaliště, lesního prostoru a areálu podniku. Pátrání trvalo do večerních hodin a kvůli špatnému počasí muselo být pátrání přerušeno. S dalším pátráním se začalo hned za brzkého rána v širším okolí. Dívka byla nelezena u nedalekého rybníka bez známek života. Na první pohled bylo vidět, že zde došlo k brutálnímu útoku.

Velitelem pátrání jsem byl požádán, abych ještě se starším a zkušenějším kolegou tuto nepříjemnou událost sdělil rodičům. Tato událost ve mně vzbuzovala dost nepříjemné pocity hlavně proto, že jsem otcem přibližně stejně staré dcery. Ještě nikdy jsem se do podobné situace nedostal a byl jsem rád, že tuto nepříjemnou událost se mnou půjde vyřídit starší a zkušenější kolega. Kolega se na mě podíval a řekl mi, že tuto situaci již jednou zažil a abych se vzchopil a že tuto situaci zvládneme a krátce mě poučil co mám dělat.

Matku jsme zastihli doma, otec byl mimo domov. Jak nás uviděla, ztuhla a nic neříkala. Pak se nás zeptala, kde máme Lenku. Kolega ji požádal, jestli by nás nepozvala do bytu, abychom tuto situaci nemuseli projednávat na chodbě. Kolega začal slovy: „Přišli jsme Vám oznámit že jsme našli Lenku, ale bohužel již bez známek života“ ... „Je nám to velice líto a budeme se snažit pachatele tohoto činu co nejrychleji dopadnout.“ Žena strnula, zbledla a hleděla upřeným pohledem do volného prostoru. Pak se rozbřečela, a mezi pláčem se nás ptala: „Kdo to mohl té naší Lence udělat?“... „Co to je za grázla?“ Mezitím se vrátil domů otec, který se snažil ženu podpořit. Žena se nás ptala, jestli jsme si tu dívku nespletli s Lenkou, že to není možné, aby se jí něco takového přihodilo. Kolega mi posunkem naznačil, ať ji nepřerušuji. Uvědomil jsem si, že vysvětlování a argumentování není na místě. Během rozhovoru se žena znovu rozbřečela, začala lapat po dechu a vykazovat známky slabosti. Na nic jsme nečekali a zavolali lékaře, který jí píchl utišující injekci. Za této situace jsme nechtěli ženu dále rozrušovat, tak jsme se domluvili s otcem, že další náležitosti vyřídíme další den. Zdrceným rodičům jsme popřáli upřímnou soustrast a předali kontakt na kolegu z kriminální policie, která bude tuto událost vyšetřovat.

## **Analýza situace :**

Z uvedené kasuistiky vyplývá, že mezi povinnosti policistů patří také vyrozumívání příbuzných o úmrtí nebo zranění jejich blízkých. Sdělování zpráv je náročnou psychickou záležitostí, která vyžaduje určité psychologické dovednosti a schopnosti ze strany policisty, který má vyrozumění provést. Volba taktiky postupu, schopnost empatie a průběh úkonu klade na každého policistu značné nároky.

V uvedeném případě jde o komunikačně náročnou situaci vyvolanou působením situačních faktorů. Náročnost vyplývá ze skutečnosti jak policista tuto situaci vnímá, za jak náročnou ji považuje a jaký přístup se v rámci jeho role od policisty vyžaduje. Popsaná situace se považuje za náročnou vzhledem k obsahu sdělení. Závažnost obsahu sdělení, které má být poskytnuto příbuzným vyvolává u policistů vznik komunikačně náročné situace. V popsaném případě je potřeba být co nejcitlivějším nositelem špatných zpráv

a snažit se vyjádřit podporu příbuzným v těchto chvílích při zachování odbornosti a profesionality. V popsaném případě tragickou zprávu předával zkušenější, starší policista, na kterém ležela hlavní odpovědnost za provedení úkolu, proto postup popsany v této kasuistice považují za adekvátní dané situaci.

*V dnešní době odchází mnoho starších zkušených policistů ze služebního poměru a tak se může stát, že tuto tragickou zprávu budou muset předávat mladší ještě nezkušení kolegové, a proto bych uvedl některé další poznatky o tom, jak při sdělování tragické zprávy postupovat, jak jednat a čeho se vyvarovat.*

Před vyřizováním takové zprávy je si dobré uvědomit, že tragickou zprávu nesdělujeme nikdy po telefonu, ale zásadně osobně. Vhodná je přítomnost dvou policistů, nejlépe muže a ženy, ale mohou být i dva muži. Důležité je rozdělení rolí, kdo bude zprávu sdělovat a kdo bude oporou pozůstalým. Je potřeba si zjistit co nejpřesnější údaje o oběti, její rodině, důležité jsou informace týkající se zdravotního stavu rodiny (srdeční choroby, psychické poruchy), dále si obstaráme informace o okolnosti úmrtí a místa, kde se nachází tělo.

Před provedením sdělení je velmi důležité důkladné ověření jména a příjmení osob (osoby), se kterými budeme hovořit a dále je nutné ověřit, zda se nacházíme na správné adrese. Prvotní kontakt s pozůstalým probíhá tak, že se představíme uvedením hodnosti, příjmení, jména a útvaru a zeptáme se, zda můžeme vstoupit dovnitř, abychom s osobou nemuseli jednat mezi dveřmi. Pokud je to možné a situace to dovolí, zajistíme, aby zde nebyly přítomny děti a požádáme osoby, aby se posadili a v tom případě se posadíme i my. Pokud se neposadí, jsme po celou dobu ostražití, aby nedošlo k sebepoškození. Jestliže mají otázky ještě před samotným sdělením, nedáváme jim přímou odpověď a celý rozhovor postupně směřujeme ke sdělení : „*Je nám líto...*“ a podáváme závěrečnou nepříjemnou zprávu o tom co se stalo, jak a kdy k události došlo. Zásadně je nutné sdělovat jen pravdivé informace a při tomto sdělení neuvádíme pachatele. Na reakce popření reagujeme slovy je nám to velmi líto a snažíme se lidi podpořit, aby se v takovéto situaci

vypovídali a podporujeme je aktivním nasloucháním. Musíme být připraveni na šokovou reakci, která se může projevit dušností, omdlením nebo zoufalým pláčem.

Po předání informace setrváme s pozůstalým na místě tak dlouho, jak uznáme za vhodné. Nejlépe je ponechat pozůstalé v péči příbuzných či dobrých známých. Před odchodem je důležité poskytnout pozůstalým kontakty na sebe, na pohřební službu, kde se tělo nachází a důležité je nezapomenout si vzít telefonní kontakt na pozůstalého.

Je třeba si uvědomit, že se taková věc může jednou stát i nám a v té chvíli budeme potřebovat a budeme vděční za odbornou a za profesionální pomoc. Proto v těchto situacích musíme vystupovat a jednat tak, abychom v nich byli skutečnou oporou.



# Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na shrnutí poznatků a názorů o psychologické podstatě, příčinách vzniku a základních typech komunikačně náročných policejních situací, do kterých se policista dostává při výkonu služby a možnostech jejich efektivního řešení.

Teoretickou část práce tvoří názory, které vychází z literárních děl zabývajících se problematikou lidské komunikace. Vzhledem k potřebě praktické využitelnosti v policejní praxi bylo nutné tyto obecné názory o komunikaci upravit tak, aby zcela zachycovaly výjimečnost komunikačních situací, v nichž se policista při výkonu služby při jednání s občanem nachází. Úkolem bylo rozpracovat získané teoretické poznatky o komunikaci tak, aby čtenář byl donucen přemýšlet o způsobech, kterými lze při řešení specifických situací komunikovat a připomenutí si faktorů, kterými je komunikace pozitivně či negativně ovlivňována.

Zkušenosti z policejní praxe ukazují, že se policisté při výkonu své profese ocitají často v situacích, vyžadující značné nároky na jejich komunikační připravenost. Nestandardnost těchto situací klade specifické nároky na sociální způsobilost policistů, zejména jejich schopnost empaticky vnímat projevy chování a prožívání ostatních účastníků situace, prostřednictvím komunikace ovlivňovat jejich postoje, jednání k dosažení služebního jednání. Tímto problémem se zabývá kapitola třetí, kde je rozbor komunikačně náročných policejních situací, včetně požadavků, které jsou vyžadovány po policistech při jejich řešení.

K lepšímu pochopení problematiky řešení komunikačně náročných situací může přispět srovnání teoretických východisek, prezentovaných v textu s vlastními prožitky a zkušenostmi policistů. Psychologické analýze jsme podrobil ty komunikačně náročné situace, které se v policejní praxi vyskytují nejčastěji:

- jednání (komunikace) s osobou pod vlivem návykové látky,
- jednání (komunikace) s duševně narušenou osobou,
- komunikace se sebevrahem,

- sdělování tragické zprávy.

Kromě obecných faktorů přítomných prakticky v komunikaci policista – občan (obsah sdělovaného, konfliktnost vztahu, rolový charakter kontaktu, psychická náročnost) se v jednotlivých typech analyzovaných situací (případů) objevily faktory, příznačné pro ten který typ situace.

Jejich poznání a uvědomění si umožní policistům efektivně komunikovat a řešit komunikačně náročné situace, ve kterých se ocitají při výkonu služby.

# Použité zdroje

## Literatura

- ČECH, J.: *Sociálna komunikaci pre políciu*, 1, vyd., Bratislava: Akadémia Polícejného zboru, 2000, str. 440, ISBN 80-8054-7
- ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*, 2, rozš. vyd., Praha: Portál, 2004, str. 272, ISBN 80-7178-931-3
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Já a ty, o zdravých vztazích mezi lidmi*, Praha: Avicium, 1977, str. 234
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*, Praha: Grada Avicium, 1994, str. 190, ISBN 80-7169-121-6
- MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, str. 159, ISBN 80-86898-37-7
- NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. Praha: Akademia, 1999, str. 287, ISBN 80-200-0690-7
- SMOLÍK, P.: *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha: Maxdorf, 1996, str. 504, ISBN 80-85800-33-0
- ŘEZÁČ, J.: *Sociální psychologie*, Brno: Paido, 1998, str. 268, ISBN 80-85931-48-6
- VODÁČKOVÁ, D.: *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, str. 544, ISBN 80-7178-696-9
- VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, str. 263, ISBN 80-7178-291-2

## Tisk

- LUKEŠ, V.: *Komunikace s osobou mající sebevražedné úmysly*, Policista, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, roč. 12, č. 12, str. 50, ISSN 1211-7943
- ÚRN PČR.: *Metodika vyjednávání v krizových situacích*, Praha: ÚRN, 1999, str. 40
- ZBOŘILOVÁ, K.: *Krizová komunikace*, Policista, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, roč. 12, č. 6, str. 50, ISSN 1211-7943

# Resumé

Difficult situations in police communication are about oddness in communication between Police and citizens. This work is focusing on searching for psychological factors which influence the origin of the hard situations in communication and is showing specific examples and pointing on the cause of these situations (incl. the suggestions and solutions).