

**Univerzita Karlova**

**Filozofická fakulta**

**Katedra psychologie**

# **Diplomová práce**

Petra Karbanová

**Systém kolegiální podpory Policie ČR**

**System of peer support at the Police of the Czech Republic**

Praha 2018

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Markéta Niederlová, Ph.D.

## **Poděkování**

Na tomto místě bych chtěla velmi poděkovat mé rodině a partnerovi, kteří mě podporovali a povzbuzovali při psaní práce, zejména v její závěrečné fázi. Také bych chtěla poděkovat vedoucí práce PhDr. Mgr. Markétě Niederlové, Ph.D. za podnětné připomínky a dobrou spolupráci. Poděkování patří také mé vedoucí v práci paní PhDr. Simoně Hoskovcové, Ph.D. za doplnění teoretické části. V neposlední řadě bych ráda poděkovala za spolupráci koordinátorce kolegiální podpory Středočeského kraje paní Lucii Kudrové.

*Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.*

*V Praze dne 11.12.2018*

.....

*Petra Karbanová*

**Abstrakt:**

Práce Systém kolegiální podpory Policie ČR se zabývá kolegiální podporou coby druhem sociální opory u bezpečnostního sboru. Práce shrnuje zahraniční praxi (zejména USA) a evropská doporučující vodítka, pro úspěšné zavedení kolegiální podpory do organizace. Dále popisuje současnou českou praxi a nabízí její srovnání s praxí zahraniční. Výzkum byl proveden pomocí polostrukturovaných rozhovorů s devíti poskytovateli kolegiální podpory ve Středočeském kraji. Analýza rozhovorů přinesla zjištění týkající se současného stavu kolegiální podpory, bariér a další doporučení pro úspěšný rozvoj kolegiální podpory v rámci policejního sboru.

**Klíčová slova:**

peer support, kolegiální podpora, sociální opora, policie

**Abstrakt:**

The master thesis System of peer support at the Police of the Czech Republic deals with peer support as a kind of social support for the security corps. The thesis summarizes the foreign practice (especially the USA) and the European guideline recommendations for the successful introduction of peer support in the organization. It also describes current Czech practice and offers its comparison with foreign practice. The research was conducted through semi-structured interviews with nine peer support providers in the Central Bohemia Region. Analysis of the interviews brought findings on the current state of collegiate support, barriers and other recommendations for the successful development of peer support within the police force.

**Keywords:**

peer support, social support, police

## Obsah

Úvod.....	8
1 Specifika a nároky policejní práce.....	9
1.1 Aspekty stresu práce u policie.....	11
1.1.1 Stres spojený s každodenním výkonem služby.....	11
1.1.2 Organizační stres.....	12
1.1.3 Stres a traumatické události při výkonu služby .....	13
1.1.4 Stres a rodinný život .....	14
1.2 Policejní kultura .....	15
1.3 Možnosti psychologické podpory .....	17
2 Kolegiální podpora jako druh sociální opory .....	19
3 Systém kolegiální podpory v zahraničí.....	20
3.1 Dvě úrovně kolegiální podpory.....	21
3.2 Vodítka kolegiální podpory.....	23
3.2.1 Cíle kolegiální podpory .....	25
3.2.2 Výběr poskytovatelů podpory.....	25
3.2.3 Trénink a rozvoj dovedností .....	26
3.2.4 Profesionálové v oblasti duševního zdraví v rámci systému kolegiální podpory 29	
3.2.5 Role poskytovatele kolegiální podpory .....	29
3.2.6 Dostupnost poskytovatelů kolegiální podpory .....	31
3.2.7 Péče o poskytovatele kolegiální podpory .....	32
3.2.8 Hodnocení programu .....	32
3.3 Kolegiální podpora a policejní kultura.....	33
3.4 Systém kolegiální podpory v zemích EU .....	34
4 Systém kolegiální podpory v ČR.....	40
4.1 Rozvoj a současný stav systému kolegiální podpory.....	41

4.2	Cíle kolegiální podpory .....	43
4.3	Trénink a rozvoj dovedností.....	43
4.4	Role poskytovatele kolegiální podpory.....	45
4.5	Dostupnost poskytovatelů kolegiální podpory.....	46
4.6	Péče o poskytovatele kolegiální podpory.....	46
4.7	Hodnocení programu.....	47
4.8	Oblasti dalšího rozvoje.....	47
5	Empirická část.....	50
5.1	Výzkumný cíl .....	50
5.2	Výzkumné otázky.....	50
5.3	Metodologický rámec.....	51
5.4	Výzkumný soubor .....	52
5.5	Etické aspekty výzkumu .....	54
5.6	Metoda vyhodnocování a interpretace dat .....	54
5.7	Výsledky .....	55
5.7.1	Role poskytovatele kolegiální podpory .....	55
5.7.2	Systém kolegiální podpory a policejní kultura .....	58
5.7.3	Trénink a rozvoj dovedností .....	60
5.7.4	Další oblasti .....	62
5.8	Shrnutí.....	72
5.9	Diskuze.....	73
	Závěr .....	78
	Literatura.....	80
	Přílohy:.....	86

## Úvod

O kolegiální podpoře v rámci policejního sboru jsem se poprvé dozvěděla na konferenci týkající se psychologie krizí, katastrof a traumatu. Téma mě natolik zaujalo, že jsem po něm začal pátrat více. Bylo pro mě překvapením, že jsem prakticky nenarazila na žádné české zdroje, které by se tomuto tématu v rámci policejního sboru věnovaly. Tato skutečnost se stala podnětem pro vznik předkládané diplomové práce. Chuť a motivaci pro zpracování tohoto tématu jsem čerpala i z faktu, že pracuji jako krizový pracovník Linky pomoci v krizi na Policejním prezidiu Policie ČR a tudíž se setkávám s příběhy policistů, kteří prochází náročným životním prostředím. O to víc vnímám potřebu zavedení kolegiální podpory jako prevenci či přirozenou platformu pro ventilaci policejních příslušníků.

Profese policisty má významné společenské postavení. Není totiž tolik profesí, o kterých by se tak veřejně mluvilo, které by byly pod kontrolou nejenom veřejnosti, médií, ale i svými vlastními kontrolními orgány. Není mnoho profesí, kde slibujete obranu veřejného pořádku i s nasazením vlastního života. Málokdo si dokáže představit realitu každodenní policejní práce a zároveň málokdo porozumí jejím dopadům na každodenní život policisty.

Cílem práce je tedy poskytnout vhled do systému kolegiální podpory, coby druhu sociální opory v rámci policejního sboru. Jednak popsat a identifikovat nároky, které s sebou policejní práce přináší, jednak představit systém podpory, který v zahraničí je již poměrně rozvinutý. Zároveň upozornit na specifika, které má policejní sbor jako takový. Práce by měla čtenářům poskytnout bližší porozumění systému kolegiální podpory, jaké přednosti a zároveň jaké úskalí tento systém psychické podpory u policie má. Současně by měla přinést srovnání české a zahraniční praxe společně s doporučením, jak systém dále v rámci policejní kultury rozvíjet.

Práce je rozdělena na dvě části. První část je tzv. literárně-přehledová a zaměřuje se na popis policejní profese, její specifika a stresory, které s sebou přináší. V rámci práce jsou rovněž představeny specifika policejní kultury. Důležitým bodem teoretické části je popis zahraniční praxe a jejího srovnání s popisem současné české praxe. Navazující výzkum mapuje současný stav a bariéry systému kolegiální podpory v rámci Středočeského kraje. V zahraniční literatuře se pracuje s pojmem *peer support*. Já budu v této práci užívat českého ekvivalentu pojmu, a to *kolegiální podpora*.



## 1 Specifika a nároky policejní práce

Policie ČR je členitý orgán s celorepublikovou působností a pevně danou strukturou. Proto i práce příslušníků je různorodá, závislá na charakteru pozice, kde se v poměrně členité struktuře (viz Příloha č. 1) profesně nachází. Policii ČR řídí policejní prezidium v čele s policejním prezidentem, který za činnost policie odpovídá ministru vnitra. Prezidium zejména určuje cíle a koncepci rozvoje policie, organizuje, řídí a stanovuje úkoly jednotlivých služeb. Dále analyzuje a kontroluje činnost policie, koordinuje činnost útvarů při plnění jejich úkolů a zároveň jim pro to vytváří vhodné podmínky, přesahuje-li jejich plnění územní nebo věcnou působnost (PČR, 2017). V rámci Policie České republiky působí služba pořádkové policie, služba dopravní policie, služba cizinecké policie, letecká služba, pyrotechnická služba, ochranná služba, služba kriminální policie a vyšetřování a další specializované služby.

Policie ČR je rozdělena na útvary s celorepublikovou působností a útvary s územně vymezenou působností (krajská ředitelství), která občanům slouží na vymezeném teritoriu. I v rámci krajských ředitelství mohou působit další teritoriální útvary, které pod ně spadají (například Pohotovostní motorizovaná jednotka (PMJ) působící v Praze). Ty jsou zřizovány policejním prezidentem na návrh krajského ředitele a existují hlavně v Praze, ale i dalších větších městech. Útvary s celorepublikovou působností jsou odpovědné za plnění vysoce specializovaných úkolů na území státu. Specializují se tedy například na odhalování organizovaného zločinu, korupce, závažné finanční kriminality. Také zajišťují ochranu prezidenta republiky a dalších ústavních činitelů, zabezpečují policejní vzdělávání, služební přípravu i policejní sport.

Nejpočetnější a nejuniverzálnější službou je služba pořádkové policie, která zároveň představuje základní pilíř Policie ČR. Právě s těmito policisty se veřejnost nejčastěji setkává. K jejich práci patří ochrana bezpečnosti osob a majetku, chránit veřejný pořádek, plnit úkoly v trestním, přestupkovém a správním řízení či dohlížet na bezpečnost a plynulost silničního provozu (PČR, 2017). Pro výkon služby byla zřízena síť obvodních oddělení na celém území státu (v rámci hlavního města Prahy místní oddělení). Na těchto odděleních vykonávají policisté nepřetržitou dozorčí službu a zajišťují tak jejich trvalou akceschopnost, a to ve formě přijímání oznámení, žádostí a dalších podnětů ze strany veřejnosti. Poskytují tedy kontaktní místo pro všechny, kterým policie poskytuje své služby. Pod pořádkovou policií spadají

pořádkové, zásahové a pohotovostní jednotky, pořiční oddělení a policejní potápěči, služební kynologie a hipologie.

Profese policisty s sebou přináší kromě jasně vymezených každodenních úkolů i další rozměr výkonu profese, který se odráží ve zvědomení si svého poslání, které je uvedeno v *Etickém kodexu Policie ČR* a platí plošně pro všechny příslušníky bez ohledu na jejich zařazení. S náplní práce policisty je neodmyslitelně spojeno vědomí služby veřejnosti založené na úctě a respektu k lidským právům a k principům, které všichni policisté sdílí a měli by je dodržovat. Policista, který ctí základní hodnoty Policie ČR je profesionální, nestranný, odpovědný, chová se ohleduplně a je bezúhonný. Cílem a smyslem jeho práce je chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti, prosazovat zákon, chránit práva a svobody osob, preventivně působit a potírat trestnou a protiprávní činnost a zároveň usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

Jeho závazkem, jakožto závazkem celé Policie ČR vůči společnosti (PČR, 2017) je prosazovat zákony ve spolupráci s veřejností, státními i nestátními institucemi, chovat se důstojně, důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně bez rozdílů, s porozuměním a respektovat jejich důstojnost. Donucovacích prostředků použít pouze v souladu se zákonem. Nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně nebo ponižujícím způsobem. Nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií ČR na osobní svobodě. Zároveň zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti. Samozřejmě také odmítat jakékoliv korupční chování, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků a také se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů.

Etický kodex však neobsahuje pouze závazky vůči společnosti, ale také závazky vůči ostatním příslušníkům Policie ČR, a to usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci, dbát na zakládání profesně kolegiálních vztahů, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání. Jakákoliv forma šikany či obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených je vyloučena. Policista by neměl tolerovat ani krýt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie ČR a v opačném případě tuto trestnou činnost neprodleně oznámit.

Každý policista nese osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon. Chová se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentoval Policii ČR svým

jednáním, vystupováním i zevnějškem. To vše ve zkratce policista slibuje v den nástupu výkonu služby, kdy skládá služební slib, který zní (PČR, 2017, s. 16):

*„Slibuji na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů České republiky nasadit i vlastní život.“*

Je jen málo povolání, kdy zaměstnanec v den nástupu skládá slib, že za svou organizaci a potažmo zemi je ochoten pro ochranu jejich zájmů položit život. Jak plyne z výše zmíněného etického kodexu a stručné charakteristiky základního výkonu služby, klade policejní profese na člověka velké nároky a čekávání, a to jak ze strany veřejnosti, tak ze strany samotné organizace. Policista je však také člověk, který má vedle svého profesního života i život soukromý, který více či méně ovlivňuje jeho pracovní výkon.

## **1.1 Aspekty stresu práce u policie**

### **1.1.1 Stres spojený s každodenním výkonem služby**

Policisté se v rámci výkonu služby pravidelně setkávají s různými stresovými situacemi, ve kterých by měli umět dostatečně ovládat své emoce, ať už jednají s oběťmi, svědky či ozbrojenými podezřelými (Waters & Ussery, 2007). Povaha situace, ke kterým bývají voláni, někdy vyžaduje i částečnou změnu role, například jednají-li s lidmi bez domova, je potřeba, aby v sobě měli kus sociálního pracovníka, jsou-li voláni k partnerským či jiným neshodám, vyžaduje situace, aby se z nich stali částečně mediátoři apod. Jednoduše se jedná o situace, na které nejsou specificky připravováni a trénováni (Huey & Riccardelli, 2015) a tedy v daný okamžik spoléhají na osobnostní vyzrálou a profesní zkušenost. Při výkonu své činnosti se policista může dostat do situace, kdy bude přítomen protiprávnímu jednání pachatele, vůči kterému zakročuje (např. úmyslnému poškození cizího majetku). Pokud na místě události nejsou přítomny další nezúčastněné osoby, dostává se policista automaticky do pozice očitého svědka a jako takový může být předvolán k soudu. Postavení svědka před soudem s sebou nese vždy velkou zodpovědnost a může být stresující i pro policistu (Duxbury & Higgins, 2012).

### 1.1.2 Organizační stres

Nicméně výzkumy ukazují, že ve skutečnosti jsou velkým zdrojem stresu organizační faktory než samotný výkon služby (McCreary & Thompson, 2006; Pienaar, Rothman & Van de Vijver, 2007). Jedná se například o nutnost vypořádání se s několika konkurenčními požadavky současně a porozumění určitým náležitostem (Duxbury & Higgins, 2012), dále nedostatek podpory ze strany nadřízeného a s tím související nízká úroveň komunikace a možnost konzultace práce, nízká kontrola pracovní zátěže a pracovní přetížení (Collins & Gibb, 2003). Violanti a Aron (1995) ještě dodávají, že ke zvýšené stresové zátěži napomáhá i nemožnost policistů účastnit se rozhodovacích procesů, práce na směny a neadekvátní podpora organizace (ve formě materiálního zabezpečení).

Že se organizační stres vyskytuje i v českém prostředí, doložila i Honsová (2017), která pomocí polostrukturovaných rozhovorů zkoumala aspekty stresu z pohledu policejních psychologů. U Policie ČR je to konkrétně *byrokracie*, a to ve formě vykazování statistik a velkého množství administrativy, která ve svém důsledku zapříčiní, že se z policejní práce vytrácí práce s lidmi. Těžiště práce se ve skutečnosti přesouvá nikoliv na samotný výkon, ale na formální a technicky správnou zdokumentovanost tohoto výkonu. Za špatné zpracování spisů totiž může hrozit právní postih a potažmo stížnost občana. Jako další organizační stresor uvádí autorka *kontrolu*, a to jak ze strany nadřízeného (direktivní, autokratický styl vedení), tak formálně ze strany Generální inspekce bezpečnostních sborů (GIBS). Jakýkoliv úkon, který se jeví jako nepřiměřený, může být tímto orgánem posuzován. Policista tedy může zvažovat, zda zasáhnout či nezasáhnout (například při užití služební zbraně) a kvůli následnému „papírování“ a vysvětlování může u zásahu volit méně pro něj ohrožující variantu, nicméně tím zároveň ohrozit bezpečnost občanů (např. nechá pachatele ujet nebo utéct). Novým typem kontroly se s rozvojem sociálních sítí stávají i občané, kteří si policisty při zákroku natáčejí a poté tato videa umísťují na internet s odkazem na neadekvátní reakce či překročení pravomocí<sup>1</sup>. Naopak v Miami a Bostonu zavedli malé kamery i pro policisty, kteří si je připevnili na vesty a zaznamenávali tak chování občanů vůči policistům. Jako pozitivní krok to vnímali nejen samotní policisté, ale i veřejnost (Morin, 2017).

Jako další organizační stresory se ve výzkumu Honsové (2017) ukázalo *nedostatečné ocenění* (jak finanční, tak materiální, a to ve formě funkčnosti kancelářské techniky

---

<sup>1</sup> V českém prostředí se konkrétně jedná o youtubera MikeJePan, který si na provokaci policie a následné natáčení jejich reakcí založil youtube kanál.

a mobilních telefonů, dlouhé služby (z důvodu stálého podstavu) a z toho plynoucí nemožnost kariérního růstu (je-li policista povýšen, není, kdo by nahradil jeho pozici). Suma těchto a dalších (viz dále) stresorů může u některých policistů vést až k *syndromu vyhoření* (Martinussen, 2007; Violanti, 2018; Talavera-Velasco, 2018), jakožto reakci na chronický stres (Kebza & Šolcová, 2003). Policisté, kteří jsou skutečně vyhořelí, se do péče psychologů či kolegů buď vůbec nedostanou a odcházejí nebo práci vykonávají zcela mechanicky, bez jakékoliv osobní angažovanosti (Honsová, 2017).

### **1.1.3 Stres a traumatické události při výkonu služby**

Až nyní se dostáváme ke stresu plynoucího z výkonu profese jako takové. Je zajímavé, že tento zdroj stresu, netvoří znatelnou část důvodů, kdy se policisté rozhodnou vyhledat psychologickou či kolegiální podporu (Honsová, 2017). Předpokládá se, že se policisté ve službě budou setkávat s emočně vypjatými situacemi, a to jak ze strany veřejnosti (partnerské rozepře, rodinné hádky, vyjednávání se sebevrahem, ohledání těla, oznámení krádeže apod.), tak i v rámci plnění úkolu (oznámení úmrtí, pronásledování pachatele, pátrání po pohřešované osobě, autonehody s úmrtím, použití služební zbraně apod.). Je běžné, že se klidná služba může změnit z minuty na minutu a policisté se jí musí rychle přizpůsobit. V této souvislosti se na odborné úrovni mluví o tzv. posttraumatické stresové poruše (*posttraumatic stress disorder*, dále PTSD) (Robinson, 1997; Green, 2004; Maguen, 2009) a o tzv. *post-shooting trauma* (Solomon, 1988), neboli trauma, kdy policista použil střelnou zbraň, a došlo ke zranění. Na poli odborné veřejnosti však není shoda, zda se jedná o specifické trauma či zda jej řadit pod PTSD (Dumont, 1999).

Lze namítnout, že již samotný výběr policistů by mohl být způsob, jak předejít těmto psychosociálním traumatům, přičemž by byli vybíráni jen ti budoucí policisté, kteří by se prokázali vysokým stupněm odolnosti, tedy ti, kteří dobře zvládají stresové situace (Paton, 2005). V současné chvíli však neexistují dostatečně přesné nástroje, které by dokázaly objektivně vyhodnotit „psychickou zranitelnost“ uchazeče o povolání policisty (Rona et al., 2006; Jones et al., 2003; Wesseley, 2005; Heslegrave and Colvin 1998). Co však odborníci všeobecně dokazují je fakt, že je obtížné předpovědět, u koho se po prožití traumatizující události rozvinou výše zmíněné symptomy a u koho nikoliv. Možnosti změny v této oblasti psychosociálních traumat spočívají v prevenci prostřednictvím školení a nácviků na tyto stresové situace (Sharpley et al., 2008; Deahl et al., 2000).

#### 1.1.4 Stres a rodinný život

Vedle profesní stránky, kde se policisté potýkají se zvýšenou zátěží (viz výše), ještě žijí i své soukromé životy, kde si přirozeně také prochází různými fázemi krizí i šťastnými chvílemi, které se mohou odrážet v pracovním výkonu policisty znatelněji než u jiných profesí. Například Violati (2007) tvrdí, že někteří policisté mohou své problémy v práci přenést do rodinného prostředí, a tím tak narušit jejich rovnováhu. Ve Spojených státech je za největší takto přenesený problém považováno násilí (Cheema, 2016). Policisté jsou významnou skupinou, která přispívá do statistik domácího násilí (Finn, 2000). Získat však relevantní ukazatele v této oblasti je obtížné. Jedná se totiž o problematiku, která se velmi složitě exaktně měří. Proto získat informace týkající se frekvence a závažnosti domácího násilí v rodině policisty je velmi komplikované (Cohen, 2013). Oběti často nejdou své zneužívání nahlásit, neboť apriori předpokládají nedůvěru ze strany policistů/kolegů násilníka a zároveň předpokládají předem prohraný soudní spor, protože mají obavu z výjimečného postavení násilníka v rámci trestně-právních záležitostí (Fagan, 2012). O tom, že povolání policisty ovlivňuje i rodinný život, svědčí vydání knihy, která popisuje rodinným příslušníkům a blízkým osobám náročnost a specifika policejní práce. Autorkou knihy je americká policejní psychologka Ellen Kirschman. Kniha vyšla v roce 2015 pod českým názvem *Můj život s policajtem* a je určena pro všechny, kteří chtějí více policistům porozumět.

Cílem této kapitoly bylo ve stručnosti nastínit, co všechno obnáší policejní práce, tedy k čemu se policisté zavazují, že budou vykonávat a zároveň s jakými stresory se posléze musí vyrovnávat. Aby mohli tuto práci vykonávat, je přirozené, že si budou vypomáhat mechanismy, které jim pomohou stres zvládat. Mluvíme zde o tzv. *copingových strategiích* neboli technikách zvládání stresu. Policisté, ať už vědomě či nevědomě, využívají tyto strategie, některé více či méně pozitivní. Řadí se mezi ně například: sport, snaha nedělat si starosti (Burke, 1993), mluvení s kolegy (Alexander & Walker, 1994), popírání problému (Miller, 1995), černý humor (Chan, 2007), kutilské práce, rukodělné činnosti, hudební činnosti, psaní básní, kreslení (Honsová, 2017), atd. Nicméně, ne každá metoda je efektivní ve zmírnění dopadu stresu. V okamžiku, kdy úroveň hladiny stresu přesáhne možnosti člověka se s nimi vyrovnat přirozenými mechanismy, je potřeba vyhledat odbornou pomoc. A právě zde dochází ke střetu dvou rovin, kdy na jedné straně je zásah odborníka (psychologa) potřebný, úlevný a mnohdy i preventivní, na druhé straně však stojí strach o odebrání potvrzení o psychické způsobilosti a zároveň obava ze stigma v rámci specifity

policejní kultury. Tento strach, nakonec převáží, policista se rozhodne vše zvládnout sám a odbornou pomoc nevyhledá (White, Shrader & Chamberlain, 2016).

## 1.2 Policejní kultura

V jistém slova smyslu, by se dalo hovořit o tzv. *policejní subkultuře*, která vznikla v závislosti na specifickém pracovním prostředí v uzavřeném sociálním systému homogenních sociálních skupin, které se formují v rámci jednotlivých policejních oddělení (McGuffin, 2018). Policisté jsou také osobami, vůči kterým se vytváří stereotypy, a tudíž předpojatost veřejnosti přichází-li s nimi do kontaktu (bývají slangově označováni jako „chlupatý“, „benga“, „cajti“, „poliši“, „fizli“, „švestky“, atd.) Tato skutečnost tedy nahrává situaci, která z policistů vytváří izolovanou skupinu. Pollock (2014) popsal společná témata, která jsou protknuta policejními postoji a hodnotami policejní kultury. Jedná se o loajalitu vůči kolegům a společný postoj k veřejnosti, která je vnímána jako nepřítel. Nicméně, tento pohled přispívá ke vzniku tzv. *in-group* a *out-group efektu* (Tajfel, 1970) a skupiny spíše od sebe odděluje, než aby je spojoval a pobízel ke spolupráci.

Počátky policejní kultury v akademickém pojetí sahají až do 50. a 60. let, kdy Jerome Skolnick's ve své knize *Justice without Trial* (1966) podal její výstižný popis. Policejní kulturu popsal jako „pracovní osobnost“, která se skládá z prvků nebezpečí, autority a výkonnosti. V jeho pojetí se v atmosféře policejního prostředí objevuje neustálá hrozba nebezpečí vyvolávající podezření a tím sociální izolaci. To vše je umocněno situací, kdy autority staví policisty do roviny, ve které jsou společností považováni za neupřímné a nedůvěryhodné osoby, což následně vede ke společenskému cynismu a další izolaci policistů a zároveň posílení jejich vnitřních vazeb (Skolnick's, 1966). Avšak tradiční popisy policejní kultury našly také své kritiky. Manning (2007) tvrdí, že ty nejlepší policejní etnografie jsou zastaralé a redukcionistické, avšak jsou stále používány jako měřítko, kterým se vysvětluje veškeré policejní chování. Zaměření na policejní kulturu pouze z perspektivy nejpočetnější „pochůzkové“ policie nezohledňuje další subkultury v rámci policie, jako jsou speciální jednotky, apod. (Manning, 2007). Současně pojem solidarity a izolace, neboli obrazně řečeno "tenké modré linie", ignoruje konflikty uvnitř organizace (Reiner, 1992).

Na policejní kulturu však nelze pohlížet jako na neměnný homogenní celek, kterým jsou nově příchozí příslušníci pasivně pohlceni, nýbrž jako na dynamický organismus, kdy

nově příchozí přidávají do mozaiky hodnot své individuální hodnoty a přesvědčení, které mohou být v budoucnu využity jako zdroj v procesu rozhodování (Chan, 1996; Shearing & Ericson, 1991). Chan (2007) připomíná, že policisté a potažmo policejní subkultury jsou ovlivňovány širším okolím a jeho normami. Podobně na policejní kulturu pohlíží Waddington (1999), který poukazuje na to, že právě proto, že policisté sdílejí společné rysy, neznamena, že jde o charakteristické rysy výlučné pro tuto konkrétní skupinu. Stejně jako je veřejností považováno psychické onemocnění za stigmatizující, v policejní kultuře tomu není jinak (White, 2016). Proto při psychických obtížích policisté odbornou pomoc nevyhledávají (Alexander & Walker, 1994). Ve výzkumu však Karaffa a Tochkov (2013) zjistili, že někteří policisté soukromě tento názor nemají, nicméně jak se ukazuje, kultura pracovního prostředí převládá názory několika jednotlivců, a tak udržuje status quo v pohledu na vyhledání odborné psychické pomoci. Je obtížné skrze pár názorů jednotlivců bojovat proti stigmatu na celospolečenské úrovni navíc ve skupině, kde jen náznak projevu slabosti je rovněž stigmatizující (Link a Phelan, 2001). Autoři dále dodávají, že má-li dojít k jeho odstranění, je dobré působit zároveň na více společenských, potažmo organizačních úrovních do hloubky a cílit na základní příčinu, což jsou postoje lidí, které právě vedou ke stereotypizaci, devalvacii a diskriminaci.

Jaká je policejní kultura v českém prostředí? V průběhu více jak 25 let její existence prošla zvláště legislativními změnami, které se však potažmo odrazily i v jejím vnitřním fungování a nastavení. Nelze opominout fakt, že v povědomí občanů, kteří prožili část svého života v období socialistického Československa, stále může zůstat jako zosobnění nepřítele, zosobnění represivního orgánu, ke kterému budují důvěru obtížně, a to zejména v současné době, kdy došlo ke změně společenských hodnot a v návaznosti na to změně postoje policie, coby autority. Strach vystřídal pokles autority (Tošovský, 2006). Vedle již zmíněného Etického kodexu je zde ještě *Zákon o Policii ČR*, které vymezují roli policisty ve společnosti a tomu odpovídající chování. Souběžně s touto formálně vymezenou rovinnou, běží ještě rovina každodenní policejní praxe tzv. *vnitřní policejní etika*. Tedy nekodifikovaná policejní práce, která vyplývá z potřeb každodenních pracovních úkolů (Tošovský, 2006). Behr (2005) tyto dvě roviny označuje jako *police culture* (zlepšuje image policie a je prezentována jako profesionální, přátelská k občanovi) a *cop culture* (pragmatická rutinní práce policistů, v jejímž popředí stojí bezpečnost a spolehliví kolegové).



Z legislativního pohledu, prošla policie dvěma většími změnami. První krátce po vzniku Československé federativní republiky v roce 1991, kdy části složek veřejné bezpečnosti byly transformovány zákonem č. 283/1991 Sb. do Policie České republiky. Druhá změna přišla v roce 2008 se zákonem č. 273/2008 Sb. O Policii České republiky, který s dalšími změnovými zákony vytvořil právní rámec pro reformu policie. Došlo i ke změně vnitřní organizační struktury a pod heslem „služba v nových podmínkách“ bylo cílem zvýšit efektivitu a výkonný potenciál policie (Langer & Martinů, 2009). Ve zkratce se jednalo ve změnu v oblastech: debyrokratizace policie (snížení administrativní zátěže policistů), zefektivnění policejní činnosti a modernizace organizační struktury (více policistů v terénu), participace odpovědnosti (snížení úkolů ve sloužení veřejnosti), nové kompetence (například zavedení institutu vykázaní osoby), zcivilnění vybraných činností (přenesení úředních činností na zaměstnance policie), zbavení od „nepolicejní činnosti“ (Dalecký, Filák, Chmela & Zámek, 2009). Z policistů se tak měli stát sebevědomí, vzdělaní, dobře vybavení profesionálové, kteří začali sloužit pod heslem „*Pomáhat a chránit*“. Tošovský (2006) ve svém výzkumu však upozorňuje na fakt neutěšeného vnitřního nastavení organizace, kdy dle slov probandů stále ještě funguje systém „čárek“, kolik člověk například vyčtyá přestupků, atd. Tento přístup pak některým policistům odjímá chuť do dalších aktivit. Je však potřeba upozornit, že se jednalo o kvalitativní výzkum s nízkým počtem respondentů, který dále již nebyl kvantifikován a proběhl před policejní reformou. Informace takto získané tedy nelze zevšeobecnit, jelikož mohou zkreslovat realitu. Na závěr této kapitoly je tedy potřeba zmínit, že vliv policejní kultury má velký dopad na motivaci a ochotu policistů vyhledat v krizi či psychických obtížích odbornou pomoc.

### **1.3 Možnosti psychologické podpory**

Z popisu specifík a nároků policejní práce zřetelně vyplývá, že psychologická podpora policistů je nezbytná, proto je také nárok policistů na psychologickou péči stanoven zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. I zde se psychologická péče řídí základními etickými zásadami jako je princip diskrétnosti (mlčenlivost); princip anonymity; závazek důvěrnosti, tedy že vše, co se poskytovatel pomoci dozví, nebude využívat v rámci vnitřní kontroly, inspekčního šetření, pro personální záležitosti či v rámci přezkumu osobnostní způsobilosti policisty (Vymětal, 2010). V současné době stojí psychologická péče o policisty na třech pilířích: služby policejních psychologů, Linka pomoci v krizi, systém kolegiální podpory. Níže budou ve zkratce tyto

pilíře představeny, kromě systému kolegiální podpory, jemuž je věnována jedná celá kapitola, neboť je předmětem předkládané práce.

### ***Služby policejních psychologů***

V povědomí veřejnosti se ještě stále vyskytuje spojení práce policejních psychologů pouze s výběrem uchazečů. Třebaže nábor tvoří znatelnou část jejich pracovní náplně, jsou zde i jiné činnosti, které psycholog vykonává. Jedná se o poradenství a psychologickou podporu v konfliktních a krizových situacích, speciální psychologickou péči u exponovaných policejních pozic, vzdělávání a výcvik policistů, krizová intervence, sociometrie, v menší míře je poté zastoupena psychoterapie, psychologické profilování, grafologie (Čírtková, 2000).

Cílem činnosti policejních psychologů je psychická stabilita nebo rozvoj žádoucích dovedností pracovníků. Jejich pracoviště se obvykle nachází na Odborech psychologických služeb krajských ředitelství nebo na Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. Některé jednotky (zásahové jednotky, speciální pořádkové jednotky) či útvary s celostátní působností mají pak i své vlastní psychology. V závislosti na vzniku Systému psychologické pomoci obětem jsou také (vedle vyškolených policistů) policejní psychologové od roku 2010 součástí týmu krizové intervence a vyjíždí na místa neštěstí poskytnout krizovou intervenci obětem či pozůstalým.

Jen pro představu bylo v roce 2017 provedeno celkem 4391 psychologických vyšetření, která z větší části tvořila zjišťování osobní způsobilosti (vedle srovnávacího vyšetření v rámci výběrových řízení a orientačního vyšetření prováděného k výběru policistů na zahraniční mírové operace). Psychologickou péči poskytli 2208 klientům, z hlediska vzdělávání v rámci 671 akcí zasáhli 13 244 příjemců a v 540 případech asistovali při výkonu policejní činnosti (např.: účast při výslechu mladistvého, jednání s problematickou osobou, strategie vedení výslechu, profilování, posuzování věrohodnosti, analýza dokumentu, atd.) (Voska, 2017).

### ***Linka pomoc v krizi***

Linka pomoci v krizi je anonymní nonstop telefonní linka, která poskytuje psychologickou podporu a poradenství pro příslušníky a zaměstnance bezpečnostních sborů (policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru) a armády. Mimo

bezpečnostní sbory ji mohou využívat také zaměstnanci ministerstva vnitra. V případě mimořádných událostí se na ni může obracet i širší veřejnost. Linka vznikla v roce 2002 jako důsledek narůstajícího počtu náročných služebních zásahů a výskytu sebevražedného jednání v řadách policistů. Ukázalo se, že je velké procento policistů, kteří se setkali s traumatizující událostí, která jim určitým způsobem změnila nebo ovlivnila život a zároveň jen málo z nich vědělo, kam se obrátit pro psychickou péči či podporu (Vymětal, 2010). V tomto případě linka hraje nezastupitelnou roli nonstop psychické opory. Jejím dalším úkolem je shromažďovat informace o výjezdech krizových interventů k událostem vyžadující krizovou pomoc, přičemž kromě sběru dat pro statistické účely plní funkci platformy pro případný *defusing* krizového intervenanta. Na lince pracuje tým odborníků (bývalých policistů z přímého výkonu, psychologů, sociálních pracovníků), kteří prošli akreditovaným výcvikem telefonické krizové intervence. Stejně jako výkony policejních psychologů i činnost Linky pomoci v krizi je sledována a pravidelně vyhodnocována ve výroční zprávě. V roce 2017 přijali pracovníci linky celkem 1542 kontaktů (Voska, 2018).

### ***Systém kolegiální podpory***

Třetím pilířem psychologické podpory je již zmíněný systém kolegiální podpory, kterým se rozumí poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, kteří jsou v komplikované, psychicky náročné životní situaci. Spočívá v nabídce rozhovoru, sdílení pocitů a problémů, konkrétní pomoci či informací, eventuálně zprostředkování psychologické pomoci. Jeho cílem je předcházet rozvoji psychických obtíží policistů a zaměstnanců a rozšířit možností psychické podpory. Systém bude v následujících kapitolách popsán podrobněji. Jelikož se jedná o koncept, který již v zahraničí (zvláště v USA) určitou dobu úspěšně funguje, bude mu věnována jedna z následujících kapitol.

## **2 Kolegiální podpora jako druh sociální opory**

Kolegiální podpora vychází z principu sociální opory, kterou lze vymezit jako „...*pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která člověku v tísní jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje*“ (Křivohlavý, 2001, s. 94). Téma sociální opory je velice široké, proto budou v této práci vymezeny jen ty části, kterých se kolegiální podpora týká a na jejichž teoretických základech staví.

Sociální opora člověku uspokojuje různé sociální potřeby. Podle Křivohlavého (2001) jimi jsou potřeba přátelských vztahů, vzájemnosti, komunikace, kladného sociálního

hodnocení, apod. Autor rovněž uvádí, že lze na sociální podporu pohlížet ze třech různých úrovní, a to *makroúrovně*, *mezoúrovně* a *mikroúrovně*. Kolegiální podpora svým principem spadá do rozmezí mezo a mikroúrovně. Uvažujeme-li kolegiální podporu jako formální systém podpory zavedený do organizace ozbrojených složek státu, spadá do mezoúrovně, tedy úrovně vztahů v rámci sociální skupiny, která pomáhá svým členům. Z hlediska interakce jednotlivých poskytovatelů lze hovořit o mikroúrovni, tedy o intimních vztazích mezi jedinci, kteří sdílí sociální oporu v rámci dyády. Z Housovy typologie (1981) sociální opory se kolegiální podpora opírá o tři z nich. V první řadě se jedná o *emocionální podporu* (vzájemné sdílení emocí), *hodnotící oporu* (díky obousměrné komunikaci, přispívá poskytovatel k pozitivnímu sebevědomí a sebehodnocení) a *informační podporu* (poskytovatel nabízí informace a edukuje, čímž navádí kolegu k řešení či usnadnění dané situace).

Vedle členění a dělení sociální opory, také existují teorie a modely, které se jí snaží vymezit na základě empirických zjištění. V prostředí uniformovaných složek se může ukázat jako funkční teorie sociální opory jako nárazníku v boji se stresem (*buffering model*). Pojem nárazník zde zastupuje pojetí poskytované pomoci člověku v tísní jeho okolí. Jinak řečeno člověk, díky této pomoci, která tlumí negativně doléhající efekt stresu na jeho zdraví, přehodnotí potenciální škody na základě vědomí, že mu bude poskytnuta pomoc. Účinek nárazníkového modelu se promítne v ovlivnění kognitivních zkratk, které člověk dříve měl a ukázaly se jako neúčinné (např. pochopení podstaty problémové situace, získání vědomostí o stresorech a možnostech jejich eliminace, apod.) (Cohen & Wills, 1985). Nicméně nárazníkový model není jediný, vedle něj je ještě popsán model přímého účinku opory (*main effect model*), který vychází z myšlenky, že široká sociální síť poskytuje člověku pravidelné pozitivní emoční prožitky a zároveň jej chrání před těmi negativními (Cohen & Wills, 1985) a dále model mobilizující se efektivní opory („*Effective support mobilization model*“), který popisuje, že je-li člověk vystaven stresovými událostmi, mobilizuje se proces poskytování sociální opory ze strany okolí (Barrera, 1986). Níže uvedené kapitoly se již zabývají kolegiální podporou, coby sociální oporou při výkonu profese uniformovaných složek v praxi.

### **3 Systém kolegiální podpory v zahraničí**

Na konci 60. let ve Spojených státech amerických se v policejním prostředí začaly rozvíjet poradenské služby, manželské a rodinné poradenství, školení na práci se stresem a další projekty zaměřené na zaměstnance policie. První programy zaměřené na policejní stres se

rozvívely v první polovině 70. let, jejichž předlohou se staly již zavedené a fungující programy anonymních alkoholiků. Ty fungovaly na principu vzájemné podpory lidí, kteří prožili stejnou zkušenost, tzv. *peerů*. Princip fungování těchto skupin byl nejprve přenesen do týmu zdravotnických záchranářů, posléze byl princip využit i u policie (Mitchell, 2001). Nejednalo se o však o nějakou strukturovanou, odbornou pomoc, tito společníci žádným formálním vzděláváním neprošli (Allen, 1972). V roce 1980 přidala FBI do svých služeb i možnost psychologického poradenství pro jejich zaměstnance a o rok později zahájilo policejní oddělení v Los Angeles jeden z nejranějších programů kolegiální podpory v případech, kdy bylo nutné použít služební zbraň (Mitchell, 2001).

Od druhé poloviny 70. let se postupně napříč USA a Kanadou začaly postupně v rámci místních oddělení formovat týmy kolegiální podpory. Příčinou však ne vždy bylo použití služební zbraně, ale také stoupající sebevraždnost policistů. Na přelomu 70. a 80. let ztratilo policejní oddělení v Denveru více policistů sebevražedným chováním než úmrtím ve službě. Proto zde v roce 1982 vznikl systém kolegiální podpory, jako důsledek této nepříznivé statistiky. Pokusy o vznik byly i v Kanadě, kdy se kolegiální podporu v roce 1984 snažila založit i provinční policie v Ontariu. Zde měl program sloužit jako fórum pro vyjádření frustrací z práce, ale program byl až příliš neformální, aby se zavedl a poskytl adekvátní podporu (Hohner, 2017). Na počátku 90. let začaly na policejních útvarech, napříč Kanadou i USA, vznikat krizové linky pro vzájemnou pomoc a podporu policistů. Jejich provoz byl nepřetržitý a například v Montrealu přispěl k významnému snížení sebevražd policistů (Beshai a kol., 2016). Přelomovou událostí pro další rozvoj kolegiální podpory bylo 11. září 2001, a to zejména pro policisty z New Yorku a okolí, kdy nastal další rozmach programů této pomoci (Grauwiler, 2008).

Jak lze z historie vyčíst, kolegiální podpora v rámci policejních sborů existuje v zahraničí již několik desetiletí. Za tu dobu se její koncept podařilo etablovat a vytvořit vodítka a doporučení, pro její úspěšné zavedení.

### **3.1 Dvě úrovně kolegiální podpory**

Americký policejní psycholog Digliani (2015) rozlišuje dvě úrovně kolegiální podpory. První úroveň popisuje jako tzv. „tradiční“ podporu, která spočívá v naší každodenní interakci

s přáteli, rodinou, spolupracovníky. Jedná se o situace, kdy si navzájem, přirozeně lidé poskytují podporu, a to ať už v jedinečném či opakovaném setkání (lze si představit ve formě přátelských „pokeců“ v restauračních zařízeních či přátelské dávání rad). Výsledky této „laické“ intervence však mohou být různé a pohybovat se od účinných po destruktivní.

Druhá úroveň má s první úrovní mnoho společného, nicméně zde existují podstatné rozdíly (Digliani 2015):

1. Podporu druhé úrovně poskytují členové, kteří jsou součástí organizací uznaného týmu, v jehož rámci se zavazují dodržovat nějaká pravidla.
2. Podporu druhé úrovně zajišťují lidé, kteří absolvovali školení kolegiální podpory.
3. Interakce vyplývající z poskytování podpory druhé úrovně je charakterizována funkčními vztahy, jejichž cílem je povzbuzovat, zkoumat, motivovat, posilovat a usilovat o pozitivní změnu.
4. Dávání rad je v rámci podpory druhé úrovně považováno za nefunkční, naopak je zde podporováno nezávislé rozhodování.
5. Podpora druhé úrovně je ohraničena etickými aspekty, a v tom se liší oproti přátelskému „pokecu“.
6. Cílem podpory druhé úrovně je vždy pozitivní výsledek, to ovšem nemusí být vždy cílem podpory první úrovně.
7. Členové týmu poskytující kolegiální podporu (podporu druhé úrovně) jsou pod dohledem licencovaného odborníka na duševní zdraví, a tedy v případě potíží u něj naleznou oporu (informativní i psychickou), zatímco u podpory první úrovně se člověk spoléhá pouze sám na sebe a svou zkušenost.
8. Podpora druhé úrovně v sobě nemá hodnotící složku, měla by být nekritická a přijímající.

V okamžiku, kdy „licencovaný“ poskytovatel podpory zhodnotí, že kolegův (příjemce podpory) problém překračuje parametry vzájemné podpory, nebo usoudí, že je kolega příliš vystresovaný, zahlcený, depresivní či až sebevražedný, je vyškolen, aby nastane-li taková situace, ji byl schopen identifikovat a poskytnout následné nezbytné kroky (doporučit odborníka, odkázat na podpůrné skupiny, apod.)

I vyškolení členové týmu poskytující podporu druhé úrovně, mohou současně poskytovat i podporu úrovně první. Za podporu první úrovně jsou však označena ta jednání,

kdy podporovatel výslovně nevystupuje jako člen týmu kolegiální podpory. V tomto případě však nejsou vázáni výsadou důvěrnosti, kterou při poskytování podpory druhé úrovně musí ctít a dodržovat (Digliani, 2015). Následující kapitola se bude podrobněji zabývat formálním rozvojem systému poskytování kolegiální podpory druhého stupně.

### 3.2 Vodítka kolegiální podpory

Programy kolegiální podpory se postupně staly běžnou praxí v oblastech, kde organizace<sup>2</sup> často vystavují své zaměstnance potenciálně traumatickým událostem (policisté, záchranná služba, armáda) (Levenson & Dwyer, 2003). Důvodem pro jejich založení se nejčastěji stává setkání právní a morální povinnosti péče o zaměstnance a zároveň způsob odstranění častých překážek ve standardní psychologické péči (stigma, nedostatek času, nevhodný přístup psychologa, nedostatek důvěry a strach z dopadů na výkon služby) (Creamer, 2012). Navzdory rostoucí popularitě se nedokáží odborníci shodnout na tom, jak tuto kolegiální podporu v rámci vysoce rizikových organizací vymezit (jak ji definovat, jaké cíle jí vytyčit, jak ji realizovat a jak zjistit její efektivitu).

Třebaže praxe kolegiální podpory existuje již několik desetiletí, v oblasti empirického výzkumu zatím nebylo mnoho prokázáno (Grauwiler, 2008). Důvodem pro to je nemožnost zajistit dostatečnou přísnost při využití metod tradičního experimentu (tedy randomizované dělení experimentálních skupin), v případě kdy zkoumáme službu v reálném světě, která je dobrovolná a zároveň založená na důvěře a osobních vazbách. Takto postavené výzkumy totiž jdou proti filozofii kolegiální podpory a místo vytváření důvěry navozují atmosféru výslechu (Resnick & Rosenheck, 2008). Obecně tedy chybí přímý důkaz o efektivitě či přínosu programů kolegiální podpory. Nicméně v minulosti byly provedeny studie, které přinesly dílčí zjištění v tom, že tyto typy programů zvyšují individuální možnosti policistů vyrovnávat se s traumatizujícími událostmi (Norris & Stevens, 2007), dále měly vliv na zvyšování jejich sebedůvěry, zlepšení rozhodovacích schopností, snížení psychiatrických symptomů, zlepšení sociálního fungování a nižší míru izolace, dále vliv na rozšíření jejich sociální sítě a na zvýšení motivace v hledání psychické podpory (Davidson et al., 1999; Froland et al., 1979; Humphreys & Rappaport, 1994).

---

<sup>2</sup> V angličtině se těmto organizacím říká tzv. *high-risk organizations*, do češtiny volně přeloženo jako vysoce rizikové organizace.

Prvním pokusem o systematictější sběr relevantních dat se pokusil Digliani (2018), který pomocí dotazníku získal zpětnou vazbu od 664 policistů, v rámci jejichž oddělení byl systém kolegiální podpory zaveden. Výsledky byly pozitivní, jelikož skoro polovina respondentů (305) již využila možnosti kolegiální podpory, zároveň 6 z 10 policistů uvedlo, třebaže podpory ještě nevyužilo, neváhali by si o ni říci v případě setkání s obtížnou životní či pracovní situací. Z výzkumu dále vyplynula důležitost osobnosti poskytovatele kolegiální podpory a jeho postavení v rámci týmu, jelikož je významným faktorem pro policisty při rozhodování, zda si o podporu říci či nikoliv.

Třebaže program kolegiální podpory u policie má malé empirické zakotvení, i přesto existuje dostatečné množství poznatků na to, aby mohla vzniknout systematická vodítka (doporučení) pro jednodušší a standardizovanější zavádění kolegiální podpory do vysoce rizikových organizací. Creamer (2012) s pomocí dalších odborníků (peer poskytovatelé, peer koordinátoři, akademičtí pracovníci, školitelé, tvůrci politik, lékaři) se pokusil dosáhnout dohody na tom, co jsou klíčové aspekty kolegiální podpory ve vysoce rizikových organizacích. Autor předpokládal, že bude-li jednou existovat shoda v klíčových oblastech kolegiální podpory, bude možné v budoucím výzkumu na tomto rámci stavět, a tím zhodnotit kýženou efektivitu jejího celkového přístupu. Cílem jeho práce tedy bylo navrhnout taková doporučení, která by zvýšila konzistenci cílů a postupů a poskytla tak základ k systematickému přístupu pozdějších hodnocení. Zároveň však dodává, že tato doporučení by neměla být interpretována rigidně, ale spíše ve shodě se specifickým kontextem každé organizace (Peer Support Guidelines, 2016).

Ve zhuštěnější podobě se uvádí šest základních pilířů pro zavedení úspěšné kolegiální podpory. Jsou jimi (Dudley, 2018):

1. důvěryhodnost programu a samotných poskytovatelů podpory,
2. podpora programu vedoucími pracovníky,
3. podpora a vedení programu ze strany odborníků na duševní zdraví,
4. výběr podporovatelů kolegiální podpory
5. školení
6. statistiky

Níže však bude podrobněji představeno osm klíčových oblastí kolegiální podpory podle Creamera (2012), jelikož jeho poznatky vychází z empiricky ověřených dat. Ty se



ovšem s výše uvedenými pilíři v mnohém neliší, jdou spíše více do hloubky a jsou komplexnější.

### 3.2.1 Cíle kolegiální podpory

Poskytovatelé kolegiální podpory by měli nabídnout emocionální podporu během nebo po období osobní či profesní krize těm policistům, kteří vyjádří o tuto podporu zájem. Cílem je podporovat důvěru, umožňovat anonymitu a zachovávat důvěrnost pro policisty, kteří služby využijí. Základem je takový rozvoj programu kolegiální podpory, aby poskytovatelé uměli odhadnout a identifikovat osobní konflikty u svých kolegů. Program by měl být natolik komplexní, aby po jeho absolvování účastníci dokázali odhadnout závažnost problému, poskytnout základní poradenství, případně nasměrovat policistu a jeho rodinu k odpovídající odborné péči. (The California Peer Support Association).

### 3.2.2 Výběr poskytovatelů podpory

Členem týmu může být policista, který má zkušenosti z policejní praxe, je kolegy respektován a přihlásí se a projde řádným výběrovým řízením (Creamer, 2012). Asociace kalifornských poskytovatelů kolegiální podpory uvádí, že by se mělo jednat o výběrový proces na pozadí lehce konkurenčního prostředí, kde se ne všichni zájemci automaticky stanou členy týmu. Například v americkém Coloradu si kladou za podmínku, že do výběrového řízení se může přihlásit policista, který nepřetržitě sloužil minimálně tři roky a zároveň není v současné době v disciplinárním řízení, je způsobilý a ve svém vlastním týmu angažovaný. Splňuje-li tyto podmínky, předloží koordinátorovi kolegiální podpory motivační dopis, proč se chce stát poskytovatelem podpory spolu s adekvátními kvalifikacemi, školeními či zkušenostmi, které by byly pro program a tým prospěšné. Tato žádost je dále přes koordinátora kolegiální podpory postoupena poradci kolegiální podpory<sup>3</sup>, který na základě dodaných podkladů sepíše doporučující dopis, proč právě tento policista je do programu (ne)vhodný. Následuje ústní pohovor, kde kandidátovi mohou být položeny otázky, např. (The California Peer Support Association):

- Proč chcete pomáhat lidem?

---

<sup>3</sup> V USA má systém kolegiální podpory svůj vnitřní hierarchický systém. Ten začíná pozicí *peer supporter* (poskytovatel kolegiální podpory), zaměstnanec/policista, který na základě předchozí zkušenosti, vyjádřil přání stát se poskytovatelem, byl vybrán a je členem týmu a podporou pro ostatní kolegy. O úroveň výš se nachází *Peer Support Program Coordinator* (koordinátor programu peer podpory), zaměstnanec odpovědný za správu programu a za dohled a koordinaci poskytovatelů. Systém zastřešuje *Peer Support Program Advisor* (poradce programu kolegiální podpory), jakožto vedoucí divize podpůrných služeb, který je zodpovědný za systém školení a administrativní podporu programu.

- Proč si myslíte, že by právě Vás někdo nominoval do programu?
- Jak znáte sám sebe, řekněte nám, jak si umíte nastavovat limity a jak umíte říci: „Je mi líto, ale v tuto chvíli ti nemohu pomoci.“
- Jak poznáte, že problém, který s kolegou řešíte je natolik závažný, že je potřeba mu nabídnout odbornou pomoc?
- Jaký si myslíte, že bude mít/má program kolegiální podpory účinek na oddělení?
- Ve stručnosti popište, kdy se na Vás někdo obrátil s prosbou o pomoc týkající se osobních problémů. Co jste udělal a jaký byl výsledek?

Jsou-li uznáni jako vhodní kandidáti, následuje odborné školení a až po jeho úspěšném absolvování se stávají členy týmu kolegiální podpory.

### ***Kritéria pro přihlášení***

Policista, který se chce stát poskytovatelem kolegiální podpory, musí být ochoten následovat tato kritéria (The California Peer Support Association):

- Souhlasit s dodržováním zásad důvěrnosti v souladu s interními pokyny,
- být empatický a ovládat interpersonální a komunikační dovednosti,
- být motivovaný a schopný zvládat povinnosti vyplývající ze členství v týmu kolegiální podpory tak, že nenaruší jeho běžné pracovní úkoly,
- být ochoten věnovat čas nejenom vstupnímu školení, ale i dalším návazným a průběžným tréninků stejně jako schůzek s žadateli o podporu.

Podle Diglianiho (2015), by obecně měli mít schopnost podporovat ostatní společně se třemi základními charakteristikami: *zájmem* o to pomáhat druhým; *závazkem* vůči cílům kolegiální podpory, jejím příjemcům a pravidlům; *důvěryhodnost* jakožto základní charakteristiku policisty zájímajícího se o kolegiální podporu.

### **3.2.3 Trénink a rozvoj dovedností**

Poskytovatelé kolegiální podpory by měli být vyškoleni v základních dovednostech potřebných k plnění jejich role (například umět naslouchat, dát první psychickou pomoc, informovat o možnostech nalezení další péče, apod.). Zároveň by však k těmto dovednostem měli mít určité předpoklady, které pak následující školení rozvíjí a upevňuje. Rovněž se v budoucnu musí účastnit průběžných školení, supervizí a ověřovacích přezkoušení (Creamer, 2012). Trénink by měl účastníkům pomoci upevnit jistotu v poskytování podpory a snížit

rizika nevhodného zvládnání vypjatých emocí. Měl by pokrývat oblasti, jako jsou (Peer Support Guidelines, 2016):

- komunikace, nonverbální komunikace, facilitace a efektivní naslouchání;
- řešení problémů;
- základní posouzení situace, ve které se žadatel o podporu nachází;
- následné odkázání ke specifické péči;
- dodatečná podpora;
- znalosti z oblasti psychologie partnerských, manželských, rodinných vztahů a jejich proces ukončování (smrt, rozvod, apod.);
- práce se smutkem a truchlení;
- domácí násilí;
- znalosti o projevech syndromu vyhoření, PTSD, post-shooting trauma, případně projevů při dlouhodobé stresové zátěži;
- techniky debriefingu a defusingu;
- základy stres managementu a odolnosti, krizový management a intervence vztahující se k rizikovosti práce;
- posouzení sebevražednosti;
- etické aspekty pomoci a důvěrnosti;
- závislosti a zneužívání návykových látek;
- lékařské záležitosti s významným dopadem na psychický nebo životní styl jedince;
- zdravotní stavy snadno zaměnitelné s psychickým onemocněním;
- limity a odpovědnost pomoci;
- kulturní rozdíly a jejich explicitní/implicitní zkreslení;
- systém a síť psychosociální pomoci (sociální služby, péče o děti, apod.);
- sebepéče.

### ***Efektivní naslouchání***

Jedná se o důležitou dovednost empaticky klientovi naslouchat a patří mezi základní a nejčastěji využívanou „technikou“ v procesu poskytování podpory. Je důležité, aby poskytovatel kolegiální podpory dokázal navázat bezpečný, kvalitní a srozumitelný kontakt s klientem (policistou), který posléze vede k bezpečné změně. Poskytovatel by se při naslouchání měl přizpůsobit tempu klienta, unést jeho emoce a podpořit jej na jeho vlastní cestě k řešení (Vodáčková, 2002). Efektivní naslouchání tedy spočívá v:

- verbální reflexi a projevu empatie;
- soustředěnému naslouchání a omezení rušivých vlivů;
- trpělivosti, správném kladení otázek, nekritizování a podpoře vyjádření;
- umožnění žadateli, aby on vedl rozhovor až tam, kam on sám chce;
- citlivé ukládání pocitu zodpovědnosti klienta za to, co se v jeho životě děje;
- pomoci klientovi cítit se v rozhovoru pohodlně a i v rámci něj odpočívat;
- poskytování pocitu bezpečí a důvěry.

### ***Posouzení***

Jedná se o proces rozhodování, kam nasměrovat či nenasměrovat klienta na základě získaných informací v průběhu rozhovoru. Je tedy potřeba zvážit několik faktorů (The California Peer Support Association):

- správně identifikovat jádro problému, s nímž se klient potýká a posoudit, zda se jedná o problém, se kterým si poskytovatel poradí či zda se jedná o problém, který již vyžaduje odbornou pomoc;
- odhadnout závažnost a akutnost problému a tedy následnou rychlost zásahu.

### ***Doporučení***

V okamžiku, kdy poskytovatel posoudí, že problém, se kterým se potýká jeho kolega, je již natolik závažný, že potřebuje odbornou péči, nasměruje jej na případné odborníky, kteří mu dokáží odborně pomoci. Týká se to problémů v oblastech, jako jsou komplikované vztahy v rodině, finanční problémy, zdravotní problémy, apod. Zároveň může jít o vzájemné doporučení si pomoci v rámci týmu. Jedná se tedy o situace, kdy (The California Peer Support Association):

- se zaměstnanec (policista) může osobně obrátit na jakéhokoliv poskytovatele kolegiální podpory či koordinátora kolegiální podpory s dotazem týkající se odborného poradenství;
- si jeden zaměstnanec (policista) všimne jiného zaměstnance, který může potřebovat pomoc, a proto upozorní poskytovatele kolegiální podpory nebo koordinátora na možnou podporu tohoto zaměstnance. Tento podnět může vzejít i ze strany rodinných příslušníků;
- vedoucí týmu všimne změn chování a nálad svých podřízených. Poté má pravomoc i povinnost doporučit podřízenému pomoc kolegiální podpory, je-li to vhodné. Jedná se však čistě o dobrovolnou aktivitu a podřízený tedy může a nemusí kolegiální

podporu vyhledat. Zároveň zaměstnanec musí být ujistěn, že nabídnuté konzultace budou sloužit jen pro jeho prospěch a budou důvěrné;

- doporučení se nesmí využívat jako disciplinární sankce.

### ***Dodatečná podpora***

V okamžiku kdy poskytovatel správně posoudil situaci zaměstnance a odkázal jej na odbornou péči, tímto pro něj ještě úkol nekončí. Důležité je, aby poskytovatel zaměstnanci byl i nadále nablízku, projevoval o něj zájem (avšak se již nevnucoval) a v případě potřeby mu znovu poskytl dílčí pomoc.

### **3.2.4 Profesionálové v oblasti duševního zdraví v rámci systému kolegiální podpory**

Profesionálové v oblasti duševní zdraví (v českém prostředí nejčastěji psychologové) by měli jednak zastřešovat z odborného hlediska program kolegiální podpory, jednak by se měli zapojovat do školení a supervizí (Creamer, 2012). Využití služeb psychologa přichází na řadu ve chvíli, kdy situace značně překračuje odbornou a zkušenostní stránku poskytovatele kolegiální podpory. Takovou situací je např.: debriefing, který se odehrává 24-72 hodin po kritické události a je povinný pro všechny zúčastněné osoby. Vedle zúčastněných je zde ještě psycholog a 2-3 členové týmu kolegiální podpory jako podpora pro kolegy. Jeho trvání může mít 2-4 hodiny (The California Peer Support Association).

### **3.2.5 Role poskytovatele kolegiální podpory**

Poskytovatelé by neměli omezovat svou činnost pouze na rizikové události, ale měli by být spíše součástí každodenních událostí a rutin činnosti oddělení, kde působí. Současně by neměli vnímat žadatele o jejich podporu jako své „klienty“, ale konzultovat své postupy s psychologem a zároveň je na ně odkazovat. Součástí je i zachovávat mlčenlivost ve vymezených případech (viz dále) (Creamer, 2012). Jejich rolí v rámci týmu, kde působí, je (The California Peer Support Association):

- poskytovat veškerou pomoc a podporu kolegům na základě dobrovolnosti;
- zprostředkovat důvěru, anonymitu a zajistit důvěrnost kolegům, kteří vyhledají pomoc;
- zúčastňovat se seminářů a dalších průběžných vzdělávacích aktivit;
- pomáhat kolegům tím, že je v případě potřeby odkáží na vhodné, odborné zdroje (psychology, psychiatry, občanské poradny, krizové linky a krizová centra, apod.);
- jsou k dispozici kolegům pro následnou podporu;

- udržují kontakt s koordinátorem programu, a to v souvislosti s jeho fungováním a reportováním statistik;
- účastnit se pravidelných týmových setkání a supervizí;
- koordinovat zaměstnanecké a rodinné události, pikniky, apod., a to z důvodu vybudování uzavřeného systému podpory policistů a jejich rodin;
- poradit kolegům, kteří se nachází v obtížné životní situaci a zároveň vysvětlit hranice důvěrnosti kolegiální podpory.

Ani oni nejsou zcela osvobozeni od zákonů a nařízení, tudíž za zcela důvěrné lze považovat to, co s těmito nařízeními není v rozporu. Důvěrnost, která je programem deklarovaná, totiž popisuje situace, kdy je poskytovatel povinen skutečnost, kterou se dozvěděl nahlásit. Napříč USA však neexistují společná vodítka či konsenzus, kdy skutečnost nahlašovat. To záleží konkrétně na každém policejním oddělení, jak si tyto pravidla nastaví (Digliani, 2015). Například The California Peer Support Association uvádí konkrétně tyto případy:

- kdy se poskytovatel dozví o duševním onemocnění, u něhož hrozí bezprostředně nebezpečí pro samotného policistu, nebo okolí;
- kdy poskytovatel nabyde podezření na zneužívání dětí;
- kdy se v rodině policisty odehrává domácí násilí;
- kdy dochází k zneužívání a zanedbání starých lidí;
- ostatní případy, které se zákona musí nahlašovat (informace o spáchání trestného činu);
- kdy je nahlášení požadováno samotným policistou.

Proto je důležité, aby si členové týmů podpory byli vědomi toho, kdy vykonávají roli poskytovatele kolegiální podpory a kdy nikoliv. Při interakcích s kolegy by se sami sebe měli ptát:

- Je toto interakce kolegiální podpory nebo je to jen přátelská konverzace?
- Existuje možnost, že se mnou kolega mluví, coby s poskytovatelem kolegiální podpory, aniž bychom si to předem vyjasnili?

Vystupují-li tedy v roli poskytovatele, je potřeba kolegy upozornit o případech, kdy jim mlčenlivost nemohou zaručit<sup>4</sup>. Poskytovatelé mohou kdykoliv odstoupit z týmu kolegiální podpory, jsou však povinni o tom informovat svého koordinátora. Zároveň budou-li se chovat v rozporu s pravidly programu a jeho cíli, bude jim účast odejmuta. Bude-li mít poskytovatel velmi špatné výsledky a reference, musí tuto skutečnost nahlásit koordinátor týmu svému nadřízenému (psychologovi, nebo poradci).

### **3.2.6 Dostupnost poskytovatelů kolegiální podpory**

Členové týmu kolegiální podpory by měli být nabízeni jako počáteční pomoc kolegům, kteří byli vystaveni rizikovějšímu incidentu ve službě, nebudou-li vyžadovat někoho jiného. Zároveň si policisté mohou sami zvolit, za kým z týmu kolegiální podpory půjdou (Creamer, 2012). Události, které ze své podstaty vyžadují kolegiální podporu, jsou následující (The California Peer Support Association):

- zákroky, kde byla použita střelná zbraň a zároveň byl někdo zraněn či zabit;
- případy, kdy byl policista svědkem smrti nebo zranění svého kolegy;
- případy, kdy se policista stal rukojmím;
- případy, kdy byl policista svědkem sebevraždy či sebevražedného pokusu;
- případy, kdy byl policista svědkem násilné smrti, nebo pokusu o vraždu;
- případy, kdy byl vystaven události, při níž zemřelo dítě;
- případy, kdy byl svědkem události úmrtí více lidí současně;
- v případech, které mohou ovlivnit policistu v interakci s veřejností či jakkoliv narušit jeho plnění povinností;
- jakékoliv jiné případy, které nadřízený či velitel považuje za ohrožující.

Výše zmíněné příklady se týkají dostupnosti kolegiální podpory z hlediska povahy práce policisty a jejích rizik. Vedle těchto zátěžových situací však paralelně běží zátěžové situace, které policista prožívá ve svém osobním životě (viz kapitola *1.1 Aspekty stresu práce u policie*). Proto mohou být poskytovatelé kolegiální podpory osloveni kdykoliv na pracovišti se vztahovými, rodinnými či jinými osobními problémy policistů.

---

<sup>4</sup> To však platí pro americké prostředí, u nás je ohlašovací povinnost jedna, která platí pro všechny občany. Poskytovatel kolegiální podpory v ČR nemá výjimečné postavení.

### 3.2.7 Péče o poskytovatele kolegiální podpory

Mají-li být poskytovatelé kolegiální podpory oporou kolegům a být jim ku prospěchu, je zásadní, aby bylo postaráno i o jejich duševní zdraví. Podpora ostatních při stresujících událostech, může být sama o sobě stresující. Členové týmu kolegiální podpory mohou být stejně traumatizováni, retraumatizováni či jinak emočně zahlceni, při pokusu pomoci ostatním, stejně jako jejich kolegové (Digliani, 2014). Proto je důležité, aby v systému kolegiální podpory byly podmínky nastaveny tak, aby (Creamer, 2012):

- poskytovatelé kolegiální podpory nebyli k dispozici na zavolání 24 hodin denně;
- měli zaručený a snadný přístup k péči o své duševní zdraví;
- měli snadný přístup k profesionálům z oblasti duševního zdraví;
- pravidelně se účastnili supervizí.

Péče o duševní zdraví by měla být zahrnuta i v rámci školení a přípravy na roli poskytovatele kolegiální podpory. Zaznít by měla následující doporučení (Digliani, 2014):

- pravidelně cvičit, zachovávat aktivní životní styl a zdravě jíst;
- udržovat zájmy, koníčky i vztahy mimo práci;
- neváhat požádat o podporu během náročnějších, stresových období;
- pravidelně si opakovat techniky, které se během školení kolegiální podpory učí;
- využívat zdravé strategie zvládnání stresu, které v minulosti fungovaly a zároveň experimentovat s novými;
- udržovat a starat se o dobré vztahy v rodině a na pracovišti;
- zastávat pozitivní postoj;
- neočekávat dokonalost od sebe ani od jiných;
- rozvíjet smysl pro humor a naučit se smát;
- nezapomínat na své osobní hranice;
- podporovat se navzájem, vyhledávat podporu i od ostatních členů týmu kolegiální podpory.

### 3.2.8 Hodnocení programu

Creamer (2012) upozorňuje, že program vzájemné podpory by měl mít stanovené jasné cíle, které souvisí s konkrétními výsledky ještě před jeho zavedením do organizace. Tyto výsledky by měly být pravidelně vyhodnocovány externím nezávislým hodnotitelem a hodnocení by mělo obsahovat kvalitativní a kvantitativní zpětnou vazbu od uživatelů. Objektívni ukazatele



jako absentismus, obrat, pracovní výkon a morálka, ačkoliv nejsou primárními cíli programu, mohou být shromažďovány jako doplňkové údaje k celkové evaluaci.

Co se týče shromažďování statistických údajů, na úrovni odborné veřejnosti panuje shoda, že poskytovatelé kolegiální podpory by měli sledovat počet kontaktů; opakující se témata či problémy, se kterými se na ně kolegové obrací; čas strávený konzultacemi a počet poskytnutých doporučení. Užitečnost těchto statistik nespočívá pouze ve vykazování čísel, která obhajují existenci kolegiální podpory (Peer Support Guidelines, 2016), ale zároveň může zachytit vznikající problémy a trendy (traumata související s výkonem profese, rodinné problémy, reakce na kritické události, zneužívání alkoholu či drog), se kterými se policisté potýkají a pružně tak na ně reagovat jinou možnou plošnou intervencí (školení, podání informací, procesní změna v organizaci) (Dudley, 2018).

### **3.3 Kolegiální podpora a policejní kultura**

Podle Scheina (1985) je užitečnější, než se snažit porozumět kultuře jako celku, vidět, jak kultura ovlivňuje určitý problém. Právě zavedení kolegiální podpory do tak specifické kultury, jako je ta policejní, právě takový „problém“ představuje. Její potřeba se totiž tře s existujícími kulturními přesvědčeními přístupu k psychickému zdraví policistů, a tak je to pro mnohé prakticky neznámým a tajemným územím. Cílem vzájemné podpory je překonat překážky standardní péče, včetně stigmatu, strachu z pracovních dopadů a nedostatečnou důvěru mezi policisty a psychology (Creamer, 2012). Výzkumy ukazují, že důvěra mezi lidmi uvnitř skupiny vzniká rychleji, než důvěra k lidem mimo skupinu (Foddy, Platow & Yamagishi, 2009), a to zejména mezi policisty, u kterých se silné vazby v rámci skupiny předpokládají (Paoline, 2003; Violanti, 2007). I přesto však ne všichni policisté svým kolegům důvěřují (Chan, 2007) a mají obavu, že se jejich intimní informace dostanou vedoucím a ostatním v týmu i mimo něj (Thompson, 2009). Právě přesvědčení, že vyhledání pomoci je považováno za slabost, a tedy je zdrojem nedůvěry, brání v rozvoji programu.

Z teorií změn organizační kultury vyplývá, že formy odporu ze zavedení nových metod či programů pochází z nedostatečného pochopení důsledků změn a individuální nízké toleranci ke změně (Kotter & Schlesinger, 2008). Mluví se zde o tzv. *připravenosti ke změně*, která se zaměřuje na podporu myšlení a akceptování změny ještě před její implementací. Jedná se o strategii „rozmrazení“ stávajících myšlenek, což vede ke zvýšení motivace pro

zavedení změny (Schein, 1990). Jinými slovy, zaměstnanci jako skupina musí souhlasit s tím, že změna je nezbytná a vyslovit závazek vůči konečnému stavu, který si vedení přeje.

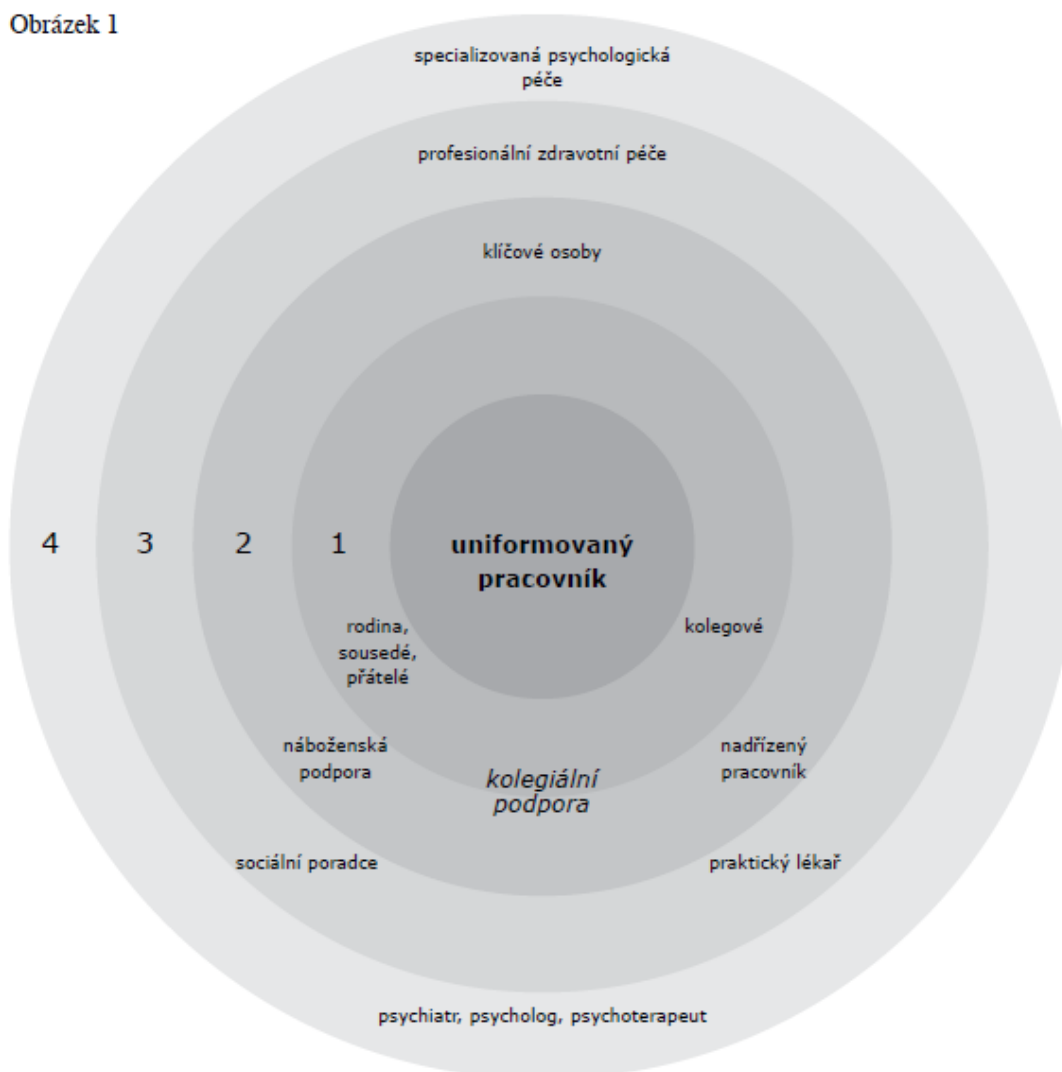
Je-li však kolegiální podpora do policejní kultury zavedena, je na místě o ní dostatečně policisty v rámci organizace informovat. Samozřejmě, aby byla propagace úspěšná, nestačí pouze zaměstnance informovat o její existenci, ale zároveň je cílem také rozptýlit mýty a negativní povědomí o programu. Základem je ostatní pravidelně seznamovat s účely programu, systémem školení a dostupností, jakou má. Z výzkumu Hohnerové (2017) vyplynulo, že při propagaci jsou důležité dvě věci. První z nich je způsob, jakým jsou poskytovatelé kolegiální podpory prezentováni, druhý je, jak se ostatní policisté s kolegiální podporou seznamují. Co se týče prezentace poskytovatelů, uvedli respondenti, že jako vhodnou cestu shledávají v krátkém představení, jednotlivých poskytovatelů na intranetu krátkou biografií, kde shrnou, na jaké problémy se zaměřují a s čím mají zkušenost. To proto, aby tak policisté mohli přijít za tím kolegou, který se „specializuje“ na jeho problém a předpokládá tak větší porozumění tomu, co právě prožívá. Tato metoda propojení vrstevníků na základě sdílených zkušeností je odkazem na metody, které byly využívány v raných programech (Greenstone, 2005). Z hlediska seznámení z výzkumu vyplynulo, že se jako vhodné prostředí jeví základní obecná příprava, jinými slovy začlenění představení kolegiální podpory do systému vzdělávání policistů. Výhodou tohoto přístupu je včasné seznámení policistů se smyslem programu a tím případné odstranění bariér pro jeho budoucí využívání.

### **3.4 Systém kolegiální podpory v zemích EU**

V roce 2012 vznikla na základě žádosti nizozemského Ministerstva bezpečnosti a spravedlnosti *Vodítka psychosociální podpory pracovníků uniformovaných složek*, která přináší doporučení v nabízení psychosociální podpory zaměstnancům složek (se zaměřením na kolegiální podporu) aplikovatelných do evropského kontextu. Jedním z východisek vzniku Vodítek byl i výzkum publikací v období let 1995 – 2010, přičemž z celkového počtu 3600 prostudovaných abstraktů týkajících se psychosociální pomoci pouze 5 se výslovně zabývalo otázkou kolegiální podpory. Literatura i odborníci se však shodují, že kolegiální podpora je cenným nástrojem prevence před psychosociálními traumaty. Pro lepší představu zařazení kolegiální podpory v rámci systému psychosociální pomoci pracovníka, byl vytvořen

následující model. Jeho základním principem je „*postarat se o své vlastní uzdravení a postupné využití odborné pomoci pro podporu procesu uzdravování.*“ (Burger, 2012, s. 23)

**Obrázek č. 1:** Model kolegiální podpory (Burger, 2012)



### ***Počáteční předpoklady***

Pro vývoj Vodítek a následně dalších navazujících pokynů je za odrazový můstek považována míra odolnosti jednotlivých uniformovaných zaměstnanců. Jedním ze základních témat Vodítek se ukázala jako důležitá příprava a povinnost zaměstnavatele vůči uniformovaným pracovníkům. Mezi odborníky panovala všeobecná shoda nad tím, že zaměstnavatelé jsou povinni jednak své zaměstnance připravit na potenciálně šokující události v rámci výkonu služby, jednak jsou za psychosociální péči o své zaměstnance odpovědní (Burger, 2012). Z toho vyplývá, že začlenění kolegiální podpory přímo souvisí se zodpovědností zaměstnavatelů. Jako další argument pro zavedení kolegiální podpory je kladení důrazu na

prevenci a psychosociální podporu, která může zapříčinit z dlouhodobého hlediska snížení nákladů organizace. Souhrnně řečeno argumenty pro zavedení je kombinace právní, morální a ekonomické povahy.

Stejně jako v USA, i na evropské úrovni je střet organizační kultury a kolegiální podpory živě diskutovanou oblastí. Kolegiální podpora je v tomto kontextu chápána jako vhodný způsob řešení tohoto střetu ve srovnání s odbornou péčí. I zde dochází k předsudkům, že vyhledání odborné péče znamená slabost, zbabělost a neschopnost efektivně vykonávat svou práci. Odborníci na duševní zdraví jsou chápáni jako prvky stojící vně, které nejsou s to porozumět kultuře uniformovaných složek (Dowling, 2005; Levenson, 2003).

Na rozdíl od americké literatury, zmiňují evropští odborníci náboženství a duchovní potřeby coby podstatnou kategorii psychosociální podpory. Zvláště Německo je v tomto ohledu nejjasnějším příkladem, kde je nejvíce rozšířené poskytování podpory duchovními (Burger, 2012). Mezi další proměnné, které mohou mít vliv na psychosociální podporu uniformovaných pracovníků, patří: organizační kultura, skupinová soudržnost, vedení a role manažera (přímého nadřízeného). Jedná se o proměnné, které mohou mít vliv na vývoj psychosociálních traumatických stavů z hlediska pracovního stresu. Nicméně neexistuje zatím žádný přímý důkaz, v jehož rámci jsou tyto proměnné účinné, snižují-li se stresové symptomy u traumatizujících zážitků (Burger, 2012).

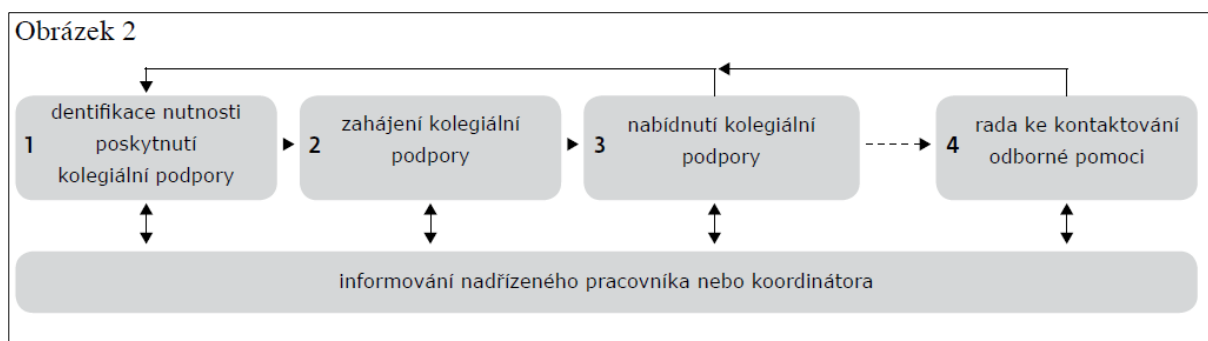
### ***Rozsah a cíle kolegiální podpory***

Odborníci se shodují, že kolegiální podpora by měla pomoci mobilizovat sociální síť, přispět k otevřené pracovní kultuře, zjednodušit nacházení odborné pomoci a mít signalizační a předávací funkci v případech, kdy je nutná odborná pomoc. Úkoly, které by měly být prováděny, jsou (Burger, 2012):

- poskytování praktické pomoci,
- stimulace procesu obnovy zdraví,
- včasná identifikace možných (psychosociálních) problémů a včasná organizace odborné pomoci,
- monitorování léčebného procesu,
- aktivace sociální sítě,
- pozornost věnovaná (negativním) reakcím z okolního prostředí.

Přičemž provádění organizované kolegiální podpory může být rozděleno na čtyři kroky (Burger, 2012):

1. identifikace nutnosti použití kolegiální podpory,
2. nabídka služby kolegiální pomoci,
3. podpora kolegy,
4. kontaktování odborníka na duševní zdraví v případě nutnosti.



**Obrázek č. 2:** Schéma kolegiální podpory (Burger, 2012)

Vedle výše zmíněných kroků je důležité, aby současně informován orgán dohledu nad péčí o pracovníky o skutečnosti, že zaměstnanci byla poskytnuta kolegiální podpora. Je potřeba zdůraznit, že jakékoliv informace o obsahu rozhovorů nebudou s nikým sdílány. Současně se v evropských zemích ukazuje jako fungující model, že součástí kolegiální podpory funguje i terapeutická léčba (např.: v Dánsku). Za velmi důležité se však pokládá všeobecná shoda přísného odlišování mezi podporou (zajišťovanou v rámci kolegiální sítě) a léčbou (zajišťovanou prostřednictvím odborné zdravotní péče). Nelze však jednoznačně říci, zda má terapie poskytována dohromady se systémem kolegiální podpory negativní nebo pozitivní účinky (Burger, 2012).

Za „kritéria pro nasazení“ kolegiální podpory považují evropští odborníci následující obecné body (Burger, 2012):

- vážné zranění nebo ohrožení, zvláště dětí;
- zasažení rodiny či kolegů pracovníka;
- pocity bezmoci na straně pracovníka;
- pracovník sám identifikuje, že potřebuje pomoc;
- násilí páchané proti pracovníkovi.

Co se týče načasování rozhovoru, považují odborníci za vhodné minimálně tři setkání, přičemž doporučují, že dojde-li k neštěstí či traumatizující události u zaměstnance, měl by

první rozhovor být veden až několik dní po incidentu, druhý po 4 až 6 týdnech a třetí v případě potřeby po 6 měsících (Burger, 2012).

### ***Potřebné znalosti a zkušenosti pro poskytování kolegiální podpory***

Za podstatná označili odborníci na konferenci v Amsterdamu následující kritéria:

- komunikační dovednosti;
- schopnost naslouchat;
- empatie;
- robustní, energická osobnost;
- nezávislost;
- spolehlivost/důvěryhodnost.

Jako diskutabilní se ukázalo kritérium osobní zkušenosti poskytovatele s problematikou, se kterou za ním příslušník přichází. Podle kanadského modelu je kolegiální podpora nejúčinnější, prožil-li si poskytovatel stejnou krizi, traumatické reagování či nemoc, jako kolega, který s tím za ním přichází. Prožití těchto pocitů a emocí na vlastní kůži by pro poskytovatele mělo být základem pro lepší pochopení svých kolegů, a tím tedy vést ke kvalitnější pomoci. Jiné stanovisko však zastávají země jako např.: Německo či Dánsko. Důvodem k odmítání tohoto přístupu je, že tito poskytovatelé by byli stále ještě pod vlivem svých traumatických zážitků, což by do procesu mohlo přinést komplikace. Cílem totiž není přílišné osobní zapojení do léčebného procesu i s ohledem na duševní zdraví poskytovatele (Burger, 2012).

Základní znalosti a dovednosti by měla zahrnovat následující hlediska (Burger, 2012):

- znalosti týkající se vlivů spojených s prožitkem traumatizující události a jejich společenský kontext;
- schopnost včasného rozpoznání psychosociálních problémů;
- znalosti o průběhu procesu zotavení;
- znalost faktorů, které ovlivňují proces zotavení;
- znalost možných (dočasných) důsledků pro výkonnost pracovníka;
- znalost prostředků, které mají být uplatněny v případě absence související s traumatickým zážitkem;
- znalost způsobů nabízení praktické a sociální podpory;

- znalost použití a případné potřeby úprav v pracovních činnostech;
- znalost norem a pravidel o (profesionální) péči v rámci dané uniformované složky;
- schopnosti související s podporou uniformovaných pracovníků;
- znalost úkolů, organizace a pracovních metod souvisejících se systémem kolegiální podpory a s jeho uplatňováním;
- schopnost motivovat uniformované zaměstnance k vyhledání odborné péče, pokud se objeví (vážné) psychické problémy.

Porovnáme-li evropská a americká vodítka, nenalezneme zde tolik zásadních rozdílů, které by se významným způsobem od sebe vzdalovaly. Je nutné vzít v úvahu, že evropská vodítka jsou pojata širěji a mají ryze doporučující charakter. Poté záleží na konkrétní zemi, jakým způsobem systém kolegiální podpory uchopí, tedy jak si definuje podmínky výběru poskytovatelů, vnitřní etický kodex, nastavení zásahů odborné péče či případy zapojení podpory. Všeobecná shoda napříč kontinenty však panuje v uznání principy a smysluplnosti programu kolegiální podpory, v nutné vybavenosti počátečními dovednostmi a schopnostmi poskytovatelů, rozfázování a rozsahu podpory.

#### **4 Systém kolegiální podpory v ČR**

V předcházejících kapitolách bylo představeno a popsáno fungování systému kolegiální podpory v USA a v Evropě. Je nesporné, že na obou kontinentech převládá v mnohém se překrývající pohled na to, co je cílem kolegiální podpory, kdo jsou její poskytovatelé a v jakých případech by péče měla být uplatňována. Nejinak tomu je i v České republice, třebaže pokyn policejního prezidenta, kterým byl systém kolegiální podpory zřízen, vyšel poměrně nedávno. Je však nutné podotknout, že v minulosti policisté nebyli zcela bez podpory. Poznatky v následujících kapitolách pochází z interních materiálů Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia. Jedná se o pracovní koncepty či prezentace, které ještě dosud nebyly nijak zkompletovány a publikovány, tudíž níže předložené kapitoly jsou prvním takovým pokusem. Níže uvedené kapitoly kopírují osm klíčových oblastí kolegiální podpory podle Creamera (2012). Ty oblasti, které jsou vynechány, jsou zahrnuty do kapitoly *4.8 Oblasti dalšího rozvoje*, jakožto témata, u kterých zatím neexistuje shoda napříč krajskými psychologickými pracovišti.



#### 4.1 Rozvoj a současný stav systému kolegiální podpory

Před kolegiální podporou poměrně dlouhou dobu fungoval systém tzv. *Posttraumatické intervenční péče* (PIP). Jeho smyslem bylo minimalizovat rizika, která jsou spojená s nároky policejní práce. Členové týmu PIP byli připraveni poskytnout policistům potřebnou podporu a pomoc v situacích, kdy v rámci plnění pracovních úkolů byli vystavováni mimořádným událostem. Jejich snahou bylo pomáhat policistům zvládat jejich náročnou práci, lépe se vyrovnávat se zátěží, akutní stresovou reakcí a využívat k tomu všech informací a získaných zkušeností. Tvořili jej interventi z řad policistů, občanských zaměstnanců ministerstva vnitra a PČR, policejní psychologové a duchovní, kteří prošli speciálním akreditovaným výcvikem. Účast interventů byla v tomto systému dobrovolná.

System PIP vznikl v roce 2001 závazným pokynem policejního prezidenta. V témže roce bylo vyškoleny saskými experty prvních 22 interventů. Ti se následně stali školiteli dalších týmů. V rámci PIP byla navázána spolupráce i s církevními institucemi (Česká biskupská konference a Ekumenická rada církví), která fungovala do roku 2014. Souběžně se systémem posttraumatické intervenční péče začala v roce 2002 v rezortu Policie ČR fungovat anonymní telefonní linka pomoci v krizi. Obě služby vznikly v kontextu péče o zaměstnance, jako důležité hodnotící kritérium managementu jakosti, se kterým PČR vstupovala do EU. Ke zřízení těchto služeb vedly rovněž i výsledky z analýzy sebevražedného jednání policistů. Specifická zátěž policejní práce do doby zřízení těchto služeb neměla adekvátní systémovou podporu.

Změna nastala v roce 2016 s příchodem Pokynu policejního prezidenta č. 231/2016 o psychologických službách. Jedná se o jeden komplexní interní akt řízení, který upravuje činnost pracovišť psychologů a na ni navazující systémy, tedy odráží tři pilíře činnosti: personální výběr, psychologickou péči o policisty a zaměstnance a psychologickou asistenci při výkonu policejních činností. Tímto pokynem tedy vznikl i systém kolegiální podpory (*peer support*). Zřízení systému kolegiální podpory je pokusem o zachování a zároveň rozšíření principu, který již byl přítomen u PIP, tedy principu nezištné, dobrovolné a vzájemné psychické podpory zaměstnanců/policistů (Voska, 2017).

System kolegiální podpory je zřízen v krajských ředitelstvích policie a může být podle potřeby zřízen i v útvech policie s celostátní působností. Další činnosti systému kolegiální podpory a její struktura může být upřesněna interním aktem řízení ředitele krajského

ředitelství policie podle jejich specifických potřeb. Systém kolegiální podpory si mohou zřídit i útvary s celostátní působností. V současné době však není záznam o tom, že by jej některý z útvarů zavedl či jinak aktivněji využíval. Co se týče jednotlivých krajských ředitelství, jsou v současné době všechny kraje určitým způsobem zapojeny do rozvoje programu. Některé více, některé méně, a to i v závislosti na podpoře vedení krajského ředitelství.

Každý kraj má svého koordinátora kolegiální podpory. Koordinátorem systému kolegiální podpory je psycholog nebo poskytovatel kolegiální podpory jmenovaný ředitelem krajského ředitelství policie. Jeho úkolem je:

- předkládá návrhy na jmenování poskytovatelů kolegiální podpory;
- vést seznam poskytovatelů kolegiální podpory a evidovat činnost, jak svou, tak ostatních poskytovatelů;
- zajišťovat součinnost s psychology a poskytovateli podpory další uniformovaných složek (např. hasiči);
- propagovat nabídky služeb poskytovatelů kolegiální podpory;
- vyhodnocovat každoročně činnost kolegiální podpory v rámci své působnosti;
- organizačně zabezpečovat školení a další vzdělávání poskytovatelů kolegiální podpory;

Lektorem systému kolegiální podpory se může stát pouze psycholog, který po proškolení oddělením vedoucího psychologa obdrží osvědčení o absolvování. Poté se stává zodpovědným za odbornou úroveň školení a průběžné vzdělávání poskytovatelů kolegiální podpory v kraji, kde působí. Dále rovněž zajišťuje poskytovatelům kolegiální podpory psychologickou péči formou supervize.

Počty poskytovatelů jsou různé v závislosti na kraji. V počtu několik desítek vyškolených poskytovatelů se pohybuje Hlavní město Praha, Středočeský kraj či Jihočeský kraj. U ostatních krajů se počty pohybují buď v jednotkách, nebo se zatím do kolegiální podpory zcela nezapojili<sup>5</sup>. Ze statistik za rok 2016 a 2017 vyplývá postupně se rozrůstající trend zapojování krajů a vzrůstající čísla co do počtu poskytnutých intervencí. Za rok 2016 bylo celkem poskytnuto 154 intervencí, přičemž většina z nich ve Středočeském kraji, jednotky v Plzeňském, Karlovarském a Olomouckém kraji. O rok později již bylo poskytnuto 341 intervencí s dalšími zapojenými kraji, a to Moravskoslezským, Jihomoravským,

---

<sup>5</sup> Zdroj: interní materiály Policejního prezidia PČR.

Libereckým, Ústeckým, Jihočeským a Hlavním městem Prahou. Tři nejčastěji zastoupená témata intervencí v obou letech byla rodinná, pracovní a osobní.

## **4.2 Cíle kolegiální podpory**

Hlavním cílem programu je snížit práh dostupnosti psychologické péče a rozšířit určitý typ podpory mezi policisty a zaměstnance, kteří by jinak sami psychickou pomoc nevyhledali (Voska, 2017). Jeho podstatou je předcházení rozvoje psychických potíží a rozšíření psychické podpory. Ideálním stavem je pokrytí co největšího prostoru policie (každého oddělení) vyškolenými poskytovateli kolegiální podpory, kteří jsou každodenní služební či pracovní činnosti a v místě svého služebního či pracovního zařazení schopni aktivně pozitivně působit ve prospěch svých kolegů (nabídkou pozornosti, zájmem, sdílením či porozuměním). Systém má spíše preventivní charakter a vychází z předpokladů, že nikdo nemá lepší přehled o situaci, která na oddělení je, než člověk, který na něm působí. Není cílem vyškolit poskytovatele, kteří budou nahrazovat psychologické poradenství, nýbrž motivované, pozitivně naladěné kolegy, kteří v týmu mají přirozený respekt ostatních. Očekává se, že odbornou pomoc budou zprostředkovávat.

## **4.3 Trénink a rozvoj dovedností**

Policisté, kteří mají zájem se stát poskytovateli kolegiální podpory, se přihlašují na tomu určené školení, jehož věcným gestorem je Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia ČR. Jedná se o vzdělávací, akreditovaný program vydaný Útvarem policejního vzdělávání a služební přípravy, platný od září roku 2017. Cílem je připravit zájemce na roli poskytovatele kolegiální podpory. Policisté se do programu mohou přihlásit buď sami, nebo je doporučí jejich nadřízený. Školení probíhá v rámci tří dnů (24 hodin výuky), z toho je část praktická v rozsahu 16 hodin a teoretická v rozsahu 8 hodin. Metoda výuky je založena na výkladu (práce s powerpointovou prezentací) a doplněna brainstormingem, skupinovou diskuzí, rozбором kazuistik, sebezkušenostními technikami, modelovými situacemi, videoukázkami. Průběžné opakování a zpětná vazba jsou také součástí výuky. Školení je sestaveno maximálně pro 16 účastníků.

Obsah třídního školení je rozdělen do pěti tematických celků, jejichž obsahem je následující:

1. **Systém kolegiální podpory** – v tomto bloku jsou účastníci seznámeni s legislativním rámcem systému kolegiální podpory, tedy v jakém pokynu a jak je vymezen. Dále

jsou seznámeni se systémem fungování psychologické pomoci, její spolupráci se službami PČR s linkou pro podporu systému krizové intervence a s externími organizacemi.

2. **Základní metody a techniky první psychické pomoci** – cílem druhého bloku je účastníkům představit základní metody a techniky první psychické pomoci (teorie krize, akutní reakce na stres), dále základní metody a techniky první psychické pomoci (aktivní naslouchání, mlčení, rekapitulace, strukturování, práce se zakázkou, tvorba plánu, odkazování na následnou péči) a v neposlední řadě taky základní metody a techniky první psychické pomoci (práce s emocemi).
3. **Komunikace s kolegou v krizi/vedení podpůrného rozhovoru** – cílem třetího bloku je naučit účastníky, jak s kolegou, který se nachází v krizi, navázat kontakt, jak pečovat o jeho základní potřeby. Dále je téma zaměřeno na práci s truchlením, sdělování nepříjemné zprávy, etiku, sporné momenty a vlastní hranice peera.
4. **Péče o zasahující policisty** – předposlední tematický blok se zaměřuje na komunikaci se selhávajícím či traumatizovaným kolegou a stres v policejní praxi.
5. **Psychohygienu a práce se sebou** – poslední výukové téma se zaměřuje na udržení duševního zdraví účastníků, v jehož rámci si vyzkouší nácvik relaxačních a ventilačních technik, seznámí se se syndromem vyhoření a posttraumatickou stresovou poruchou. Účastníci se rovněž dozvědí, jak pečovat sami o sebe.

Z hlediska časové dotace je nejvíce prostoru věnováno druhému a třetímu bloku, v jejichž rámci jsou zapojeny základní sebezkušenostní techniky a praktické nácviky s videoukázkami. Po absolvování tohoto třídního školení by měl jeho účastník znát legislativní pozadí systému kolegiální podpory a jeho zařazení a návaznost v rámci psychologicko-intervenčního systému Police ČR; charakterizovat spolupráci s psychologem PČR; dokázat zprostředkovat pomoc kolegům v návaznosti na externí organizace; využívat vhodných postupů při poskytování kolegiální podpory ve vztahu k policistům a zaměstnancům policie zasaženým traumatizující událostí či pozůstalým; teoreticky znát mechanismy vzniku stresu, psychologická rizika a dopady policejní profese; uplatňovat praktické dovednosti při komunikaci s kolegou v krizi; umět poskytnout první psychickou

pomoc člověku v krizi (aktivní naslouchání, mlčení, rekapitulace, strukturování, práce se zakázkou, práce s emocemi, práce s truchlením, tvorba plánu, odkazování na následnou péči); aplikovat psychohygienu a naučit se pečovat sám o sebe.

Součástí kurzu je i ověření znalostí a dovedností, které je již zakomponováno do praktické části výuky. Podmínkou pro úspěšné absolvování je účast ve výuce po celou dobu trvání kurzu a aktivní účast na praktických cvičeních. Na závěr dostane účastník osvědčení o absolvování a může se zapojit do činnosti týmu. Doba platnosti kvalifikace je neomezená, zároveň obdržení certifikátu není podmíněno zkouškou po samostatné přípravě. Pro absolvování kurzu nelze uplatnit individuální vzdělávací plán a kurz nemá jiný uznatelný ekvivalent.

#### **4.4 Role poskytovatele kolegiální podpory**

Poskytovatel kolegiální podpory je řádně vyškolený policista, který je na návrh koordinátora systému kolegiální podpory jmenován ředitelem krajského ředitelství policie k poskytování kolegiální podpory. Role poskytovatele na oddělení dle pokynů policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách, obnáší:

- vykonávat činnost v systému kolegiální podpory dobrovolně;
- poskytovat kolegiální podporu na žádost příjemce kolegiální podpory nebo mu ji nabízet na základě svého uvážení, žádosti nadřízeného nebo dalších osob;
- nezávislost ve své činnosti
- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozví v rámci kolegiální podpory;
- dbát o svůj odborný rozvoj a účastnit se odborné přípravy organizované koordinátory nebo lektory systému kolegiální podpory.

Kdo je v jakém kraji poskytovatelem, by mělo být uveřejněno na intranetových stránkách každého krajského ředitelství. Současně by poskytovatel neměl být jakýmkoliv způsobem znevýhodňován vůči ostatním z důvodu této činnosti. Aby nedocházelo ke střetu rolí a podryvání důvěry v systém, nemohou se poskytovateli kolegiální podpory stát vedoucí týmů či oddělení.

#### **4.5 Dostupnost poskytovatelů kolegiální podpory**

Poskytovatel kolegiální podpory může být osloven kýmkoli z příslušníků či zaměstnanců Policie ČR s žádostí o první psychickou podporu po událostech, které souvisely s výkonem profese. Zároveň může být osloven i managementem na různé úrovni s žádostí o poskytnutí první psychické podpory pro příslušníky a zaměstnance nebo s žádostí o pomoc při organizaci psychické podpory pracovníkům. I samotný poskytovatel může z vlastní iniciativy oslovit kolegu, u kterého pozoruje změnu vlivem proběhlých profesních událostí i sám. Ve všech případech by však mělo být respektováno právo na svobodné rozhodnutí přijmout nebo nepřijmout nabízenou péči potenciálním uživatelem.

Smyslem kolegiální podpory je, aby práh dostupnosti psychické podpory byl právě co nejnižší. Proto je potřeba, aby byl ideálně na každém oddělení jeden policista, který má nejen důvěru ostatních, ale zároveň je také vybaven znalostmi a dovednostmi, které umožňují adekvátní a včasnou podporu.

#### **4.6 Péče o poskytovatele kolegiální podpory**

Péče o poskytovatele kolegiální podpory je zahrnuta zejména ve vstupním školení, a to formou edukace o psychohygieně. V posledním bloku se účastníci dozvídají, jak pečovat o své duševní zdraví a jak tuto další zátěž, v již tak dost náročné policejní službě, odbourávat. Účastníci jsou seznámeni s tělesnými projevy stresové reakce a možnostmi jejich odbourání (vyjádření vlastních emocí a reakcí, přesun pozornosti, fyzická aktivita, relaxace, apod.).

Zároveň jsou seznámeni s dalšími riziky, které s sebou jejich nová role v rámci týmu přináší. Konkrétně se jedná o přenos, protipřenos, špatně vymezené hranice, vyhoření, přehnaná péče a závazky či nadměrné emoční prožívání. Současně jsou seznámeni s doporučeními, které jim pomohou udržet psychickou pohodu, a to<sup>6</sup>:

- nebýt na pomoc druhému zcela sám, ale využívat podpůrné systémy (podělit se, zkonzultovat, delegovat);
- oceňovat se i za malé úspěchy;
- naučit se žít bez zpětné vazby;
- starat se o své zdraví a pohodu;
- být si vědom svých limitů;
- pečovat o svou životní rovnováhu.

---

<sup>6</sup> Zdroj: interní školící materiály kolegiální podpory Krajského ředitelství policie Středočeského kraje.

Všem poskytovatelům silně doporučováno, aby na těžší případy nezůstávali sami a oporu hledali ve svém koordinátorovi týmu. Co se týče supervize, měli by ji alespoň jedenkrát ročně absolvovat s krajským psychologem. Tato povinnost však nikde není kodifikována, tudíž se tato povinnost kraj od kraje liší.

#### **4.7 Hodnocení programu**

Již v úvodu výroční zprávy za rok 2016, kdy systém kolegiální podpory oficiálně ustanoven, je poznamenáno, že se předpokládá obtížnější evidence vzájemné pomoci, než je tomu u jiných výkonů (Voska, 2017). Systematičtější hodnocení programu nebylo zatím zavedeno. Pro statické účely a zároveň pro obhájení funkčnosti programu je však nutné vykazovat statistiky využitelnosti programu. Proto jedenkrát ročně probíhá sběr údajů od jednotlivých krajských ředitelství, které zahrnují<sup>7</sup>:

- celkový přehled poskytnutí kolegiální podpory,
- počet rozhovorů dle typů (individuální, skupinový),
- typ řešené problematiky (rodinná, pracovní, osobní, závislosti, suicidium, apod.),
- počet klientů podle počtu setkání (jedna, dvě, tři či více schůzek),
- pohlaví klientů,
- typ klienta (policista, zaměstnanec, jiná osoba),
- poskytnutí kolegiální podpory dle žadatele (sám klient, kolega, nadřízený, jiná osoba).

Co se týče vykazování činností, zatím není shoda napříč kraji, zda a co je nutné vykazovat tak, aby to neohrozilo důvěru v samotné poskytovatele.

#### **4.8 Oblasti dalšího rozvoje**

Do této kapitoly spadají ty oblasti, které jsou jednak v současné době aktivně diskutovány, jednak nerozvinuty v porovnání se zahraniční praxí. Porovnáme-li body, které uvedl Creamer (2012) jako stěžejní pro rozvoj programu kolegiální podpory v organizaci, naplňuje česká praxe již většinu z těchto bodů. V každém z těchto bodů se však najde podoblast, která je potřeba ještě upřesnit či kodifikovat tak, aby byla nejenom srozumitelná pro všechny kraje,

---

<sup>7</sup> Jedná se o údaje každoročně prezentované ve výroční zprávě Oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia ČR.

ale zároveň i jimi přijata a odsouhlasena. Níže budou tedy představeny oblasti, které jsou ještě potřeba, pro úspěšné zavedení kolegiální podpory, prohloubit či vymežit.

1. **Výběr poskytovatelů kolegiální podpory** – v současné době je praxe v krajích taková, že se do vypsanych školení může přihlásit kdokoliv, koho tato oblast zajímá a chce se v ní zdokonalit. Případně jsou vybraní členové týmu osloveni vedoucím, zda by se nechtěli zapojit. Případně se zapojují ti lidé, kteří v minulosti působili v týmu PIP. I po absolvování školení je na rozhodnutí daného člověka, zda se do podpory přihlásí či nikoliv. Je to zcela dobrovolná aktivita. Nicméně, v porovnání se zahraniční praxí zde není systematický výběr poskytovatelů kolegiální podpory.
2. **Práva a povinnosti poskytovatelů** – třebaže základní vymezení role poskytovatele je uvedeno v pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách, je v porovnání se zahraniční praxí velmi zevrubné a nepokrývá ty oblasti, které jsou z hlediska správného zavedení a fungování kolegiální podpory důležité. Zejména se jedná o absenci vymezení etického kodexu kolegiální podpory, do kterého spadá i vymezení mlčenlivosti (kdy, co a za jakých podmínek poskytovatel je nucen skutečnost oznámit) a hranic poskytovatelů (jaké kompetence v rámci působení týmu má, v jakých případech je již potřeba delegovat na odbornou pomoc, zveřejňování soukromých telefonních čísel, apod.). Současně není kodifikována napříč kraji povinnost poskytovatelů průběžně se vzdělávat a účastnit se supervizí. Poskytovatelům by měla být rovněž jasně vymezená práva a povinnosti, za kterých mohou z týmu kolegiální podpory odejít, nebo při jejichž porušení, mohou být z týmu vyloučeni.
3. **Role psychologů v rámci systému kolegiální podpory** – z hlediska vymezení práv a povinností jednotlivých odborných úrovní není v rámci kolegiální podpory, porovnáním se zahraniční praxí (zde označován jako profesionál v oblasti duševního zdraví) jasně vymezeno, jakou roli v jejím systému hraje psycholog. Zda je či není nutné, aby byl do systému zapojen (např. v roli koordinátora) a jaké jsou jeho kompetence.
4. **Duchovní podpora** – u PIP byla spolupráce s duchovními formalizovaná společnou dohodou. V zahraničí je duchovní podpora součástí péče o psychiku příslušníků. Nabízí se otázka, jestli duchovní podpora má místo i v rámci systému kolegiální podpory či nikoliv.
5. **Propagace** – zatím není napříč kraji shoda na způsobu, jak kolegiální podporu propagovat či představovat, a to ať už z pohledu kolegů, kteří by služeb



poskytovatelů využili či z pohledu těch, kteří by se poskytovateli chtěli stát (vedení seznamů, dostupnost kontaktů na jednotlivé poskytovatele, fotka s krátkým popisem poskytovatele na intranetu, apod.).

## 5 Empirická část

### 5.1 Výzkumný cíl

Výzkumným cílem je získat zpětnou vazbu od poskytovatelů kolegiální podpory a zmapovat současnou situaci a praxi zavedení kolegiální podpory v České republice. Této oblasti dosud nebyla věnována žádná pozornost, třebaže systém v rámci Policie České republiky byl oficiálně zaveden v roce 2016. Na základě studia zahraniční literatury, zjištění a popsání stavu současné české praxe byly vymezeny tři okruhy, na které byl výzkum zaměřen.

První okruh popisuje téma role policisty coby poskytovatele kolegiální podpory. Jeho cílem je postihnout, proč se lidé do kolegiální podpory přihlásili, co jim tato role přináší, ať už pozitivního nebo negativního či jak oddělují kolegiální podporu od soukromého života. Druhý okruh se zaměřuje na střet kolegiální podpory a policejní kultury, tedy zda a jaké jsou bariéry pro úspěšné rozvinutí programu a zdali dochází ke změně atmosféry v týmu či oddělení po tom, co je tam jeden z kolegů oficiálně představen v roli poskytovatele podpory. Poslední třetí okruh zkoumá, jaké dovednosti poskytovatelé ve své praxi nejvíce využívají a zdali se to odráží i jejich přípravě na roli poskytovatele. Zároveň okruh mapuje, co poskytovatelé v přípravě postrádají a zda by jim to něco v jejich roli ulehčilo. Výsledné poznatky budou sloužit k prvotnímu zmapování vybraných oblastí programu kolegiální podpory.

### 5.2 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky se vztahují k literárně-přehledové části a budou se týkat konkrétně těchto tří oblastí:

- I. Role policistů coby poskytovatelů kolegiální podpory
  - VO(1a): „*Jaké motivy vedou policisty k tomu stát se poskytovateli kolegiální podpory?*“
  - VO(1b): „*Jakým způsobem si poskytovatelé nastavují osobní hranice?*“
  - VO(1c): „*Co považují poskytovatelé kolegiální podpory na své roli za pozitivní a co za negativní?*“
  
- II. Postavení kolegiální podpory v rámci policejní kultury
  - VO(2a): „*Jak se změnila atmosféra v týmu/oddělení po zavedení kolegiální podpory?*“

- VO(2b): „*Jaké jsou bariéry v poskytování kolegiální podpory?*“

### III. Trénink a rozvoj dovedností

- VO(3a): „*Jaké dovednosti či získané informace ze školení nejvíce v praxi poskytovatelé využívají?*“
- VO(3b): „*Jaké oblasti či dovednosti, by poskytovatelé potřebovali prohloubit či je více a častěji procvičovat?*“

## 5.3 Metodologický rámeček

Jelikož se jedná o prvotní výzkumnou sondu do oblasti systému kolegiální podpory Police ČR, byl zvolen **kvalitativní přístup sběru dat**. Kvalitativní výzkum je v psychologických vědách definován následovně: „*Kvalitativní přístup je v psychologických vědách přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky a v jeho rámci cíleně pracujeme s reflexivní povahou jakéhokoli psychologického zkoumání. Pro popis, analýzu a interpretaci nekvalifikovaných či nekvalifikovatelných vlastností zkoumaných psychologických fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod.*“ (Miovský, 2006, s. 18). Výhodou kvalitativního výzkumu je získání podrobného popisu a vhledu při zkoumání jedince, skupiny, události či fenoménu, který není redukován danými kategoriemi, neomezuje prostor k vyjádření a pomáhá při zkoumání fenoménů v přirozeném prostředí (Hendl, 2005). Za nevýhody kvalitativního výzkumu lze považovat to, že předem dané hypotézy lze velmi obtížně testovat, výsledky výzkumu nelze zobecnit, výzkum je časově náročný a výsledky mohou být snadněji ovlivnitelné výzkumníkem a jeho osobními preferencemi (Hendl, 2005). I přes tyto nedostatky však vzhledem k cílům tohoto výzkumu byla zvolena kvalitativní metoda, konkrétně **polostrukturované rozhovory**.

Pro tento **mapující, deskriptivní výzkum** i s ohledem na vytyčené okruhy výzkumných otázek, byla tato metoda shledána jak nejvhodnější. Polostrukturovaný rozhovor totiž umožňuje vymezení tématu již dopředu specifikovanými okruhy otázek, na které se výzkumník ptá. Navíc tato metoda umožňuje zaměřovat pořadí otázek i okruhů dle potřeby a možností výzkumníka, aby tak maximalizoval výtěžnost interview. Metoda staví na přirozených podmínkách a vztazích, proto požadavek na univerzálnost a standardizaci je považován za nepřirozený zásah (Miovský, 2006). Nejinak tomu bylo i v tomto výzkumu. Třebaže respondenti byli omezení předem zadanými okruhy otázek, byl jim dán dost široký prostor na to, aby témata mohli volně rozvinout a tím i dát prostor novým tématům či

podnětům, které by jinak zůstaly skryty. V průběhu rozhovorů bylo rovněž použito následné *inquiry*, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka. To znamená, že se výzkumník dotazoval či nechával si vysvětlit, jak respondent danou věc myslí, a tím si ověřil, že ji správně pochopil a interpretoval. Zároveň to výzkumníkovi umožnilo klást různé doplňující otázky a téma rozpracovat do takové hloubky, do jaké to bylo užitečné vzhledem k cílům a definovaným výzkumným otázkám (Miovský, 2006). Dále bylo v rámci rozhovorů využito otevřené naslouchání, vyjádření porozumění či rekapitulace výpovědí, které výzkumníkovi pomáhaly navodit důvěrnou atmosféru.

#### 5.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří celkem 9 respondentů, policistů, kteří působí v rámci Středočeského kraje jako jedni z prvních poskytovatelů kolegiální podpory. To znamená, že prošli školením kolegiální podpory ještě před vydáním Pokynu policejního prezidenta č. 231/2016 o psychologických službách či krátce po jeho vydání. Středočeský kraj byl prvním krajem, který zavedl systém kolegiální podpory ještě před vydáním pokynu v roce 2015. Výzkumný soubor je tedy tvořen těmi, kteří se do týmu kolegiální podpory přidali mezi prvními a fungují v něm dodnes. Důvodem tohoto výběru byl fakt, že zhruba tříletá praxe respondentů zaručí relevantnější výpovědní hodnotu, než těch, kteří v kolegiální podpoře působí krátce. Počet respondentů se ustanovil na čísle devět, jelikož se toto číslo ukázalo jako dostatečně velké z hlediska **teoretického nasycení vzorku**, tzn., že nám nová data nepřinášejí žádné nové doposud se nevyskytující poznatky, ale již pouze opakují či v různých obměnách variují dosažené poznání (Miovský, 2006). Od šestého respondenta se odpovědi již začaly z větší části opakovat.

Obecně se tedy jedná o nepravděpodobnostní metodu výběru konkrétně o **metodu záměrného výběru**, jejímž principem je cílené vyhledávání účastníků podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je potom určená vlastnost, projev této vlastnosti, nebo stav. Na základě takto stanoveného kritéria jsou cíleně vyhledáváni pouze ti jedinci, kteří toto kritérium splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit (Miovský, 2006).

Prakticky se výběr respondentů uskutečnil tak, že na základě oslovení koordinátorky poskytovatelů kolegiální podpory Středočeského kraje, byli vybráni výzkumníkem respondenti, kteří splňovali výše zmíněná kritéria. Nejprve byli osloveni koordinátorkou,

a pokud s rozhovorem souhlasili, byli následně osloveni výzkumníkem, který si s nimi domluvil čas a místo setkání. Rozhovory probíhaly z velké části přímo na pracovišti, jeden proběhl v kavárně, jeden v předsálí Policejní akademie a jeden z časových důvodů a velké vytíženosti respondenta, po skypu. Ve všech případech však bylo zajištěno klidné a pro respondenta bezpečné prostředí. Délka rozhovoru se pohybovala v rozmezí 40 minut až 1 hodiny. Struktura rozhovoru byla následující. Nejprve proběhlo představení respondenta cíle a smysl výzkumu. Poté byly ve stručnosti představeny jednotlivé okruhy, aby respondent věděl, co jej čeká. Následně se začínalo otázkou z prvního okruhu. Struktura a pořadí otázek nebyla striktně dodržována. Respondentům byla ponechána volnost v odpovědích, často docházelo k prolínání a navazování napříč jednotlivými okruhy. Pokud se respondent sám nedotkl konkrétní otázky, byla výzkumníkem zmíněna, aby došlo k naplnění předem stanoveného výzkumného záměru.

Pro základní **deskriptivní údaje**, byl zjišťován věk respondentů, délka jejich působení u Policie ČR, pracovní zařazení, pohlaví. Pro lepší přehlednost jsou následující údaje uvedeny v tabulce níže. Z důvodu zachování anonymity jsou útvary, na kterých respondenti pracují, zevšeobecněny.

	Pohlaví	Věk	Počet let u PČR	Zařazení
Respondent č. 1	muž	32	9	Služba pořádkové policie
Respondent č. 2	žena	42	15	Služba pořádkové policie
Respondent č. 3	žena	43	20	Služba cizinecké policie
Respondent č. 4	žena	43	10	Služba kriminální policie a vyšetřování
Respondent č. 5	žena	48	16	Služba kriminální policie a vyšetřování
Respondent č. 6	Žena	43	6	Služba dopravní policie
Respondent č. 7	Žena	46	16	Služba kriminální policie a vyšetřování
Respondent č. 8	Žena	39	18	Krajské ředitelství policie Středočeského kraje
Respondent č. 9	Muž	51	30	Krajské ředitelství policie Středočeského kraje

## 5.5 Etické aspekty výzkumu

Z hlediska typu výzkumu a tématu, na které respondenti odpovídali, je velmi důležitou součástí ošetření etických aspektů. Již v úvodním telefonním kontaktu byl respondentům sdělen účel výzkumu a jejich role v něm. Následně při představení výzkumníka i záměru výzkumu byl každému z respondentů předložen **informovaný souhlas**. Svým podpisem respondenti stvrzovali, že do výzkumu vstupují dobrovolně a jsou obeznámeni se všemi podmínkami, které s sebou rozhovor přináší (pořizování nahrávky a její následné smazání, dobrovolnost jednotlivých výpovědí i účasti, anonymizace). Pouze v případě, kdy byl rozhovor veden po skypu, byla, po přečtení informovaného souhlasu, účast na výzkumu stvrzena ústní výpovědí, která byla nahrána. Zazněla-li v rámci nahrávky konkrétní jména lidí, byla anonymizována. Nastala-li skutečnost, že se někteří respondenti rozpovídali a zmínili i témata (soukromá), které se bezprostředně netýkala kolegiální podpory, nebyly tyto výpovědi do přepisu nahrávek zaznamenány, a to z důvodu ctění soukromí respondentů. Na závěr rozhovoru byl respondentům ponechán prostor, aby i oni měli možnost zmínit něco, co v rámci rozhovoru nezaznělo a oni pokládali za důležité.

## 5.6 Metoda vyhodnocování a interpretace dat

Nahrané rozhovory byly přepsány tak, aby respektovaly etická aspekty výzkumu (viz výše). Otázky tazatele byly vyznačeny kurzívou tučně. Při transkripci byly zaznamenány i neverbální projevy (smích), a to zejména v případech, kdy by mohlo nestranným čtenářem dojít k nepochopení konkrétní výpovědi. K samotné analýze dat byl zvolen deskriptivní přístup, který je založen na principu, že *„procesy utřídění, klasifikace a deskripce jsou samy o sobě analytickým postupem a hlubší analýza kvalitativních dat jdoucí za tyto fáze je příliš spekulativní“* (Miovský, 2006, s. 220). Výsledná data (přepisy jednotlivých rozhovorů), byla zpracována **metodou vytváření trsů**. Princip této metody totiž umožňuje seskupovat a konceptualizovat určité výroky do skupin (trsů), které vznikají na základě vzájemného překryvu (podobnosti). Na základě tohoto procesu vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž společným znakem je např. tematický překryv, to znamená, že ve výrocih osob jsou vyhledávány takové pasáže, které se týkají jednoho úzce ohraničeného tématu (Miovský, 2006).

Výsledná analýza výpovědí ukázala vznik **3 úrovní trsů**. První úroveň již byla vymezena stanovením třech okruhů výzkumných otázek navazujících na literárně-přehledovou část. Druhá úroveň tvoří konkrétní výpovědi respondentů na předem vymezený

okruh otázek. Jelikož se ukázalo, že druhá úroveň by byla stále hrubým zevšeobecněním výpovědí, byla zavedena i třetí úroveň, která popisuje a rozděluje další podoblasti výpovědí respondentů, do konkrétnějších významových celků. K identifikaci a popisu trsů druhé a třetí úrovně bylo využito principu **otevřeného kódování**, tedy přiřazování označení jednotlivým nalezeným tématům (Hendl, 2005).

Při analýze výpovědí nebylo po pečlivém uvážení, využito žádného programu specializujícího se na analýzu kvalitativních dat (např. ATLAS). Důvodů pro nevyužití bylo několik. Jednak již byl dopředu poměrně přesně vymezen okruh otázek (témata rozhovorů), tudíž se ve výsledných transkripcích dobře tematicky orientovalo a nebylo zapotřebí složitě hledat jednotlivé významové celky. K tomu přispíval i nižší počet respondentů a poměrně brzké teoretické nasycení vzorku. Jelikož se jednalo o deskriptivní kvalitativní analýzu, nebylo zapotřebí hledat hlubší vztahy mezi jednotlivými trsy, a proto se ukázalo jako vhodnější ruční zpracování textů. V neposlední řadě byla výhodou ručního zpracování také skutečnost, že jazyk počítačového softwaru se může lišit od jazyka výzkumníka, a proto upravovat program pro každý dílčí krok analýzy zvlášť, může být v konečném důsledku pracnější a zdlouhavější (Yin, 2011).

## 5.7 Výsledky

Výsledky výzkumu jsou přehledně uvedeny v následující kapitole z hlediska tří úrovní trsů. Obsahy jednotlivých buněk tabulky tvoří typické výpovědi respondentů sytící danou oblast. V textu jsou jednotlivé úrovně trsů hierarchizovány následovně. Trs první úrovně tvoří **1.2.3 název kapitoly**, trs druhé úrovně tvoří podtržený nadpis, trs třetí úrovně je v textu vyznačen **tučným písmem**. Text je doplněn o některé z výroků respondentů (R1, R2,...). Ty byly vybírány tak, aby svým obsahem dokreslovaly realitu jednotlivých oblastí.

### 5.7.1 Role poskytovatele kolegiální podpory

#### VO(1a): Motivace

Respondenti se shodují, že tím hlavním motivem, je **pomoc kolegům** snášet a vyrovnávat se s nároky policejní práce, zájem o ně a dělat mimo hlavní náplň práce ještě něco navíc. Práce s lidmi je jim blízká a baví je. Současně dalším důvodem pro přihlášení do programu byla možnost **vzdělání**, uplatnění dovedností z předchozí praxe, využití poznatků v dalším studiu, zlepšení komunikace s lidmi a hledání lepšího porozumění sama sobě.

R7: „Že jsem vlastně viděla, že se tady podceňuje ta práce psychologa jako oficiálního, takže jsem si myslela, že by tohle nebyl špatnej nápad, to vzít jako ze stejný úrovně, že bych mohla být třeba nápomocná jakoby oficiálně.“

R5: „No a motivace původní byla dělat něco víc než tady tu práci, kde opravdu zavřu dveře a řeknu na shledanou, když vím, že ten člověk potřebuje víc pomoci, a to si myslím, že vlastně tady u těch kolegů. Že to není o tom tady udělat tu práci, ale prostě nabídnout tu ruku, a vlastně oni ji nabízí taky, jsme si tady pro sebe tak navzájem.“

R8: „...bude dobré se neustále v tom rozvíjet a zjišťovat nové informace a naučit se i víc s těma lidma fungovat, mluvit...“

#### VO(1b): Osobní hranice

Respondenti se k tématu nastavení osobních hranic vyjadřovali ve třech rovinách. V první rovině vnímali osobní hranice v souvislosti s jejich **rolí poskytovatele** kolegiální podpory. Respondenti prakticky nevnímají rozdíl, mluví-li s kolegy jako poskytovatelé či jako kolegové. Rozhovory jsou tak přirozené, že samotní kolegové nevědí, v jaké roli se s nimi dotyčný poskytovatel mluví. Dochází tedy k prolínání rolí, ve kterých poskytovatel na oddělení či v týmu vystupuje. Techniky, které se dozvěděli na školení, si natolik zvnitřní, že je automaticky využívají i v rozhovorech, kde jako poskytovatelé nevystupují.

R2: „...někdy ty lidi ani nevědej, že to na nich dělám. Mám kolegu/klienta, kterej prostě chodí ani neví, že mu vlastně dávám ten peer support, on to prostě potřebuje, a když jsem s ním mluvila, on říká, ty to vlastně děláš a já říkám, dělám a ty vlastně ke mně už dlouho na to chodíš, uvědomuješ si to?“

R5: „...já si myslím, že si to ti lidi vůbec neuvědomujou, že to dělám, i na těch obvodech.“

Druhá rovina se vztahuje k oblasti nastavení **osobních hranic jako ochrany soukromí**, a to zejména v ochotě dávání soukromého telefonního čísla. Pro poskytovatele se ukázalo jako důležité dokázat oddělit kolegiální podporu od svého soukromí. Došlo-li k nabourání soukromí nočními telefonáty, uměli si vytyčit hranici tím, že dotyčnému vysvětlili, do jaké míry jsou jim ochotni pomoci a kde tato ochota má své hranice.



R5: „...ano známe se v práci, jsme kolegové, jsme bližší kolegové, ale pak jsou ti přátelé, kterým budu ten čas chtít věnovat, ale oni už do té kategorie nepatří, protože já si dneska strašně uvědomuju, já jsem dřív hodně pomáhala, hodně se angažovala a dneska už to nechci dělat, že jakoby, ten život chci mít i pro sebe.“

R4: „Já jsem jí totiž neprozřetelně dala své soukromé číslo, takže v podstatě ona pak nejdřív jenom dotazy, pak telefony, pak i v noci, pak tam třeba byla i hlídka, takže mi volala i ona, takže jsem to musela nějakým způsobem utnout...“

R2: „Nedala jsem soukromé, nechci, aby mi lidé volali večer, protože jak říkáte, znám své hranice, pracuju tady dlouho a nechci si to tahat domů.“

Poslední oblast, kterou respondenti zmínili, se týkala nastavení **osobních hranic jako ochrany duševního zdraví**. Ukázalo se, že poskytovatelé nemohou pracovat s kolegy, jejichž problém se současně dotýká i problému, který právě řeší samotní poskytovatelé. V rámci zachování psychické pohody buď tyto kolegy odkážou na jinou pomoc, nebo se snaží s nimi toto téma příliš do hloubky nerozebírat. Necítí se na kompetentní a zároveň ví, že by nedokázali být nestranní.

R7: „Vnímala jsem to u jednoho téma, který jsem řešila já doma v té době... tak to mi jako bylo nepříjemný, že to jsem jakoby řekla rovnou, té kolegyni, že to řešit nemůžu, protože se na to necejtím. Když teda s tím začala, takže jsme to vzali tak jenom okrajově a jí to nevadilo, že jsem jí to řekla takhle na rovinu...“

R9: „Zatím jsem nemusel využít tu variantu, že bych musel odříct někoho, spíše jsem mu třeba doporučil někoho, nebo že když už je to hlubší, tak jsem požádal o spolupráci a předal jsme toho klienta buď teda psychologům, nebo nějaké poradně, ale většinou, když to bylo nepříjemný tak jsem to dokázal zpracovat nějakým způsobem, a pak třeba to delegovat už, aby se obrátil na určitý pracoviště...“

#### VO(1c): Přínos role

Díky roli poskytovatele kolegiální podpory, měli příležitost k velkému **osobnímu seberozvoji**. Ten respondenti vnímají jako velké plus, které jim role poskytovatele přinesla. Zejména se jedná u hlubší sebezpoznání a sebezrozumění, zvláště v situacích, kterým

v minulosti čelili a porozuměli jim až posléze. Role jim přinesla větší životní nadhled, rozšíření obzorů a pocit bezpečí v tom smyslu, že na problémy ostatních nejsou sami, ale mají podporu psychologů. Vedle seberozvoje je pro poskytovatele důležitý taky **pocit smysluplnosti** jejich působení v rámci týmu či oddělení. Pozitivním přínosem je pro ně zvědomení jejich užitečnosti, uspokojení a pocitu zadostiučinění, v tom smyslu, že jejich rolí je hlavně nezištná pomoc a opora kolegů. V neposlední řadě je přínosem i **budování nových vztahů**, tedy rozšíření okruhu přátel a jejich pravidelné setkávání v rámci supervizí či seminářů. Negativní stránka role poskytovatele nebyla v rámci rozhovorů tolik zmiňována a rozvíjena. Jednotlivě byla zmíněna větší psychická zátěž a ztráta iluzí ve smyslu, že existují problémy, které člověk nedokáže vyřešit.

*R2: „Co mi to dalo, porozumění sama sobě, hrozně moc. To že umím/snažím se s nima pracovat na základě doporučení a školení holek, psycholožek, to mi dalo, hodně, dalo mi to více známých, tím, že se zase poznáte s dalšíma lidma z jiných oddělení, což je taky super...“*

*R7: „A jakoby co mi to dalo, tak asi dalo mi to, že mám vlastně takovej pocit, že jsem tady užitečná tady i pro ty kolegy, že z toho mám dobrý pocit, protože se mi stalo, že jsme to řešení našli, že ten dotyčný si to našel, to je pro mě moc hezký no, takovej uspokojení nebo jako, zadostiučinění....“*

*R2: „Tak vzalo mi to trošičku takovou tu naivitu, jakože všechno se dá vyřešit, protože prostě tam zjistíte, když vás holky proškolujou, že jsou věci, které nemůžete vyřešit, to je jedna z věcí, těch záporných.“*

### **5.7.2 Systém kolegiální podpory a policejní kultura**

#### VO(2a): Atmosféra v týmu

Smyslem výzkumné otázky bylo zachytit, jestli se změnila atmosféra v týmu, poté, co v něm začal poskytovatel vystupovat ve své oficiální roli. Po zavedení kolegiální podpory prakticky nenastala **žádná změna** atmosféry v týmu, a když už byla respondenty zmíněna, tak spíše změna v negativním slova smyslu, a to, že ztratili důvěru lidí, kteří za nimi dříve chodili, či okolí zůstalo stejně pořád nedůvěřivé, nebo dotyčnému poskytovateli začali atmosféru na pracovišti ještě více znepríjemňovat. Pouze v jednom případě byl zmíněn pozitivní dopad, nicméně ten byl navázán na životní příběh konkrétního poskytovatele.

R7: „... byla, k nelibosti některých kolegů.[...] Já nevím. Těžko říct, že si myslí, že se na to nehodím, nebo že je to nesmysl. [...] No to poznáte, jakoby vůbec z těch reakcí. Takové opovržlivé chování. [...] Když se o tom nemluví, tak je to dobrý a když se po tom promluví, že jdu na nějaký školení na poradě třeba... tak samozřejmě, že se to některým nelíbí, že je to nesmysl.“

### VO(2b): Bariéry

Rozhovory s poskytovateli přinesly zjištění, že bariér, které stojí v cestě rozvoji kolegiální podpory je stále hodně. Nejvíce zmiňovaná byla bariéra **strach ze ztráty zaměstnání**. Respondenti se napříč svými výpověďmi shodli na tom, že u policie neustále převládá přesvědčení, že mít problém ve smyslu náročnějšího životního období, ztráty blízké osoby, prožití traumatické události znamená pro policisty škatulku vážného psychického problému, návštěvu psychologa, následný přezkum psychické způsobilosti a možné propuštění. To souvisí s **nedůvěrou** jednak vůči psychologům, jednak vůči samotným poskytovatelům. Policisté si své soukromí chrání a nechtějí, aby o nich ostatní věděli, že mají problémy. Proto nedůvěřují, jelikož mají obavu, že tyto informace budou sděleny nadřízenému a rozjede se výše zmíněné kolo. Strach a nedůvěra jdou ruku v ruce s převládajícím **mýtem nezloinného policisty**, který nemá žádné, natož osobní problémy a ukázat či přiznat je, by byl projev slabosti.

R3: „...tady je to takový fakt, tabu, tady jenom práce a nedej bože, že by tady někdo připustil, že by mohl mít jako policista soukromý problémy.“

R5: „...jako připustit si, že mám nějaký problém, to prostě nejde, já jsem, policajt, musí zvládnout všechno, a jestliže mám nějakou slabost, tak mě za to můžou vyhodit. A pořád to tady tak převládá, i když je to už dneska nesmysl...“

R1: „...ono poslat někoho k psychologům, není jen tak že jo, protože všichni mají stigma, půjdu k psychoušovi a oni mě pošlou na přezkum, což v podstatě tak nefunguje.“

Co dále zabraňuje rozvinutí kolegiální podpory, je **role nadřízeného**, která jde ruku v ruce s **nedostatkem informací** o kolegiální podpoře. V okamžiku, kdy nadřízený nerozumí smyslu kolegiální podpory, vnímá ji jako něco nesmyslného, zbytečného, co policisty odvádí od jejich náplně práce. Nechtějí je pouštět na školení, netolerují jejich činnost. Tento fakt

naráží na skutečnost, že vedoucí neví, co jim kolegiální podpora může v rámci oddělení přinést. Je to jedna z věcí, která splyne ve vydaných rozkazech. Respondenti zmiňují jako další přidruženou reakci k odmítnutí kolegiální podpory, a to **zlehčení**, výsměch, znevážení a bagatelizování této činnosti.

*R3: „Další věc je role pana šéfa. Pan šéf je takovej, jaký je, takže taky superego, superchlap a nedej bože kdyby se tady někde proslechlo, že tady má někdo nějaký psychický problémy. Nedostalo by se mu podpory, ale naopak, jakoby obávám se, že by se mu dostalo, ne-li veřejného zesměšnění, ale je to taková ta šuška a takový spíš ublížení, nepochopení, přitom ty problémy můžeme mít každé, ale tady se to nenosí mí problémy v soukromí.“*

*R9: „Někteří to nevnímají tak dobře, protože vidí, že pokud se tomu někdo z těch peerů věnuje, takže to může mít i zásah do těch pracovních činností, musí být uvolněnej na nějaký to školení a tak podobně.“*

*R3: „...on právě pan šéf není moc citlivej, takže bychom ani nemohli čekat, že by citlivě nahlížel na nejen na účast v kurzu, ale i na problémy kohokoliv, tím, že se to tady všeobecně ví, tak i proto se tady všichni tvářej, že problémy nemaj ve svém osobním životě...“*

### **5.7.3 Trénink a rozvoj dovedností**

#### VO(3a): Přínos školení

Největším překvapením a přínosem pro většinu respondentů bylo po absolvování vstupního školení prožití pocitu vlastního tzv. odbřemenění, v rámci role, kterou ať už v rámci týmu vykonávali nebo se ji chystali vykonávat, a to ve dvou rovinách (**odbřemenění v přenesení zodpovědnosti a odbřemenění ve smyslu podpory**). Tou nejvýraznější z nich byla rovina pocitu vlastní zodpovědnosti na řešení problému kolegy. Pro mnoho respondentů bylo velmi úlevné zjištění, že oni nejsou zodpovědní za to, aby vyřešili problém kolegy. Zároveň si zde uvědomili častou chybu, a to, že dříve přirozeně všem radili, jelikož své řešení a své hledisko považovali za to správné. Další rovinou byla rovina pocitu, že na řešení problému nejsou sami, tudíž že se kdykoliv s čímkoliv mohou obrátit jednak na psychology, jednak na další poskytovatele.

*R7: „...co bylo gró bylo, že vlastně já nehledám za toho klienta to řešení, jo, já jenom mu pomůžu, aby to řešení si našel sám. A to byla hrozná úleva pro mě.“*

*R4: „Mně teda hodně pomohlo to, že když už vím, že já si nebudu vědět rady, tak prostě vím, že se můžu obrátit na ně, tak to je jako dobrý, to vám tu práci hodně usnadní, když víte, že je nad vámi odborník.“*

Školení jim přineslo také hodně praktických dovedností, a to **techniku efektivního naslouchání** a **techniku kladení otázek**. Pro respondenty bylo důležité slyšet, jakým způsobem klienty vyslechnout a neradit. Dostali návod, jak s lidmi komunikovat, vést rozhovor tak, aby sami klienti byli tvůrci svých řešení. Zároveň pro ně školení a následné tematicky zaměřené semináře měly vysokou přidanou **informační hodnotu**. Hodně věcí nejenom respondenti zažili v osobní praxi, ale s mnohými tématy se také v rámci poskytování kolegiální podpory setkávají. Díky školení jim najednou lépe porozumí a dokáží je využít i v roli poskytovatele.

*R1: „A ještě je hrozně důležitý, když ten člověk povídá nějaký ten problém, tak dělat takovýto hmm a hmmm, jako já to neumím pojmenovat“.*

*R2: „...tak najednou na to máte návod, najednou víte, že když máte stres a bolí vás srdce, tak nemáte infarkt, ale už víte z toho školení, že to je stahování cév, a že to jsou příznaky.“*

#### VO(3b): Nedostatky školení

System školení a seminářů se ukázal jako ve skrze komplexně vystavěný. Respondenti neměli výhrady k tomu, že by jim v rámci školení něco zásadně chybělo, co by jim následně ulehčilo praxi poskytovatele. Pouze dva aspekty byly zmíněny, a to že jednomu respondentovi chyběly informace již při vstupním školení o **externí psychosociální síti**, tedy kontakty kam odkazovat, má-li klient specifický problém týkající se rodiny, dětí, finančních problémů apod. Druhý respondent by uvítal v rámci seminářů zaměřených na konkrétní téma jasnější **vymezení kompetencí**, tedy do jaké míry určitá problém může řešit on sám a do jaké míry už problém konkrétního klienta musí odkázat na odbornou péči (např. u závislostí).

*R8: „Možná zezачátku, že jsme neměli úplně informace, na koho se můžou ti lidi obrátit. Třeba když se vás ptali na něco, mě se to teda nestalo, ale kdyby přišli, že mají doma problém, jako výchovného charakteru u dětí... takže teď už nám dávali soupis, kde je vysloveně už*

*nějaká linka pomoci, já nevím co, kam se obrátit s tím, s tím, s tím, s tím, tak to jsme na začátku neměli a to by mě možná jako chybělo, kdybych na to narazila.“*

*R9: „Ano, jako vymezení nějakých těch hranic, samozřejmě, že v rámci této služby se může zabrousit trošku dál, ale samozřejmě nějakou tu mez, ty mantinely vymezit tý působnosti...“*

#### **5.7.4 Další oblasti**

Výše zmíněné kapitoly popisovaly tři trsy první úrovně, které byly předem vymezeny jako tři okruhy výzkumných otázek. Následně byly představeny a popsány trsy druhé úrovně, a to na základě výpovědí respondentů na určené výzkumné otázky. Nyní se pohybujeme v rámci trsu druhé úrovně, tedy bude se jednat o oblasti, které respondenti zmínili souběžně s odpověďmi na výzkumné otázky. Tyto trsy vznikly, tak, že na základě identifikace opakujících se témat respondentů, jim byl přidělen nadřazený pojem. Nicméně se posléze ukázalo, že i některé tyto tematicky vymezené výpovědi mají ještě další vnitřní členění, proto bylo znovu využito trsu třetího stupně, co by způsobu diverzifikace výpovědí, a to jednak z důvodu lepší přehlednosti a jednak zamezení ztráty specifických podoblastí.

#### Výběr poskytovatelů

Výběr poskytovatelů je prozatím v ČR oblastí, která nemá systematictější ukotvení. Někteří respondenti se o něm volně zmínili. Z jejich výpovědí je patrné, že i v průběhu let 2015 a 2016, tedy v úplných počátcích rozvoje kolegiální podpory, nebyl systém jednotný. Někteří prošli úvodním psychologickým rozhovorem a až posléze byli informováni o tom, zda mohou či nemohou se do kurzu přihlásit. Jiní se do kurzu přihlásili rovnou a až v rámci kurzu došlo na pozorování, jak si účastníci vedou při modelových situacích, jak reagují a podle toho byli poté do týmu zařazeni. Z toho důvodu existuje v rámci Středočeského kraje širší a užší tým členů kolegiální podpory. Užší tým má více povinností a zároveň se od něj předpokládá aktivnější zapojení.

*R1: „Proběhlo nějaký školení, myslím, že 3 denní bylo, po absolvování toho školení si holky vybíraly, koho chtějí do toho týmu. Jakoby ne každý, kdo prošel tím školením, nebyl vhodnej pro to poskytování té podpory. [...] ...vždycky se tam dělalo spousta modelovek a podle toho jak ty modelovky probíhaly, jak byl člověk schopnej reagovat, poskytnout tu péči, tak podle toho si vybraly, koho do toho týmu chtěj. No a tam máme užší tým a širší tým.“*

R2: „...tím, že děláte různé dotazníčky, různé scénky, oni vás pozorují, ony se ptají, ony jakoby to co si myslím, tak jak jezdíme dneska na soustředění a jsou tam lidi se mnou, tak jsou to všechno lidi na svých místech. Jestli je tam jeden, dva, který ne...[...] Holky to prostě maj v sobě... jakoby poznaj to. Jsou tam přece ony... je tam verbální a neverbální komunikace, ta tam je a ten člověk se prozradí.“

R8: „Možná i výběr těch peerů, by měl být, a nejenom stylem kdo chce, ale možná i trošku víc vybírat mez lidma, který se na to hodí... sice nevím jak, ale možná i to...[...] No možná už ty psychologičky by s náma mohly podniknout nějaký ten rozhovor, aby zjistily, co jsme za osobnost, jaký máme vlastnosti, aby víc poznaly, kdo na to je vhodnej a kdo není.....“

Na základě jednotlivých výpovědí respondentů není zřejmé, zda je výběr zájemců nutný a pokud ano, jakou by selekce zájemců o kolegiální podporu měla mít podobu. Z výpovědí vyplývá, že respondenti výběr ponechávají odborníkům a spoléhají na jejich **expertní znalost**. I přes to, že zatím není výběr formálně vymezen, kolegiální podpora ve Středočeském kraji je zavedena, v týmech funguje a rozvíjí se.

#### Osobnost poskytovatele

Většinou rozhovory začínaly otázkou na motivaci, co vedlo poskytovatele se do kolegiální podpory přihlásit a vedle oblasti motivace (viz výše) respondenti zmiňovali jejich osobnostní přednastavení pro tuto roli. Častým pojmem, který se v souvislosti se vstupem do týmu kolegiální podpory, objevoval, byl pojem **vrba**. Poskytovatelé, kteří vstupovali jako první do týmu kolegiální podpory již dříve tuto funkci v rámci svého týmu tak nějak laicky vykonávali, aniž by tuto činnost měli nějak formálně pojmenovanou. Vždy byli jakousi vrbou, za kterou si kolegové přišli popovídat a zároveň oni sami měli o lidi a o to, jak se jim daří, zájem. Veškerý kontakt byl přirozený a vyplýval z charakteru práce, který poskytovatelé měli.

R2: „...já mám ještě jakoby zvlášť kancelář takhle, tu máme všichni spisáci a to mi umožňovalo to, že ti lidi sem chodili. Mě to nedošlo, že to je tohle přímo, protože oni přišli, sedli si a něco povídali a většinou to byly jejich trápení, nebo potřebovali pomoc něco rozuzlit. Takže vlastně s těma lidma jsem fungovala a nevěděla jsem, že už dělám tohle.“

R4: „...jsem u svých známých nebo u lidí, se kterými jsem přišla do styku, byla taková vrba. Takže asi tak na lidi působím a pak jsem si to ověřila i v práci, že jsem si toho peera udělala,

*je to možná první to co, je, když ti kolegové přijdou, není to jenom o tom si sednout dát si kafe, ale už jsem na ty lidi i takhle působila, takže když jsem se o to začala zajímat, z úplně nepsychologického laického hlediska, tak jsem viděla, že i trochu vybočuju z kolegů, ale i z lidí, to bylo takový to přirozený, že si člověk sedne, zeptá se...“*

*R7: „...ještě předtím než jsem sloužila u tohoto týmu, tak za mnou chodili někteří kolegové, ne nějak jako na pokec, svěřit se s nějakýma osobníma problémama.“*

*R9: „...psychologie mě zajímala už na základní škole se ke mně kamarádi chodili svěřovat, takže asi jsem empatický a umím se vcítit do nějakých těch problémů.“*

### Kontakt

V průběhu rozhovoru se respondenti dotkli i oblasti, která popisuje, jakým způsobem dochází k poskytování kolegiální podpory v jejich každodenní praxi. Proto tato oblast byla pojmenována Kontakt. V rámci výpovědí byly identifikovány tři roviny, které s kontaktem v každodenní praxi souvisí. První z nich je tzv. **známost**, tedy pojem popisující to, do jaké míry poskytovatelé své klienty znají, druhá je **frekvence**, tedy jak často se poskytovatelé s klienty stýkají a třetí je **způsob oslovení**, tedy jak dochází ke styku či propojení poskytovatele s klientem.

Na základě výpovědí respondentů se ukázalo, že poskytovatelé dávají kolegiální podporu těm, které alespoň *znají od vidění*. Není zde podmínka hlubšího vztahu, nicméně alespoň známost od vidění se jeví jako důležitá. Pouze jeden respondent uvedl, že se na něj již obrátilo pár lidí telefonicky, aniž by je předtím kdysi viděl. Většina však za dobu své praxe poskytla podporu těm, které aspoň trochu znala. Co se týče frekvence, ta je zcela *individuální*. Někteří poskytovatelé pracují s klienty pouze jednou. To je většinou u případů, kdy klienti řeší dilema, potřebují jednorázově poradit či si přijdou pro konkrétní informace. Jiné poskytovatelé pracují se svými klienty převážně dlouhodobě. To jsou případy, kdy klient řeší téma, které má vývoj a poskytovatel je jeho oporou v situacích, kdy se právě v tématech těchto klientů něco významného děje. Ve způsobu oslovení je největší důraz respondenty kladen na *přirozenost*. Poskytovatelé se většinou nedomlouvají dopředu na termínech a čase schůzek. Vše vyplyne z charakteru práce. Buď se potkají na službě, kde spolu stráví několik hodin a mají tak čas si o čemkoliv popovídat, nebo jdou zrovna kolem a zastaví se v kanceláři poskytovatele na kávu. V tomto případě se ukazuje jako výhoda poskytovatelů, mají-li svoji



vlastní kancelář, neboť zde mají soukromí na rozhovor. Celkově se však ukazuje, že poskytování podpory je založeno spíše na *aktivitě a všímavosti peera samotného*, než že by je klienti sami vyhledávali. Jako další možnost se nabízí upozornění peera či peerů si navzájem o potřebě kontaktování klienta, který se jeví, že má nějaký problém, ale sám pro to zatím nezačal nic dělat. Tento způsob však není příliš rozšířený.

*R1: „Když máme spolu hlídku, tak sedíme spolu 12 hodin v autě, takže tam toho času je spousta.. Tam je takovou nenásilnou formou. Začneme si povídat, a to pak z těch lidí vypadne samo, co mají za trápení. Nebo se k tomu dostaneme přes nějaký povídání. [...] Ještě se mi nestalo, že by někdo přišel a řekl, hele ty jsi ten peer, pojd', já jsem si tě našel na nějakých stránkách. To se mi ještě nestalo.“*

*R2: „To je velmi různorodý. Jsou to lidi z mého okolí tady, je to hodně lidí, který znám osobně, jsou to buďto mí kolegové, nebo jsou to kolegové z jinech oddělení tady v okrese, který o mě věděj, jsou to třeba kamarádi, najednou prostě telefon, soukromý číslo, hele potřebuju si pokecat, právě se rozvádím a on dělá šilený věci. [...] Pak jsou to věci, že prostě přijdou lidi sem, pak jsou věci, kdy mě na to upozorní jiný lidi, že mě kontaktujou lidi a řeknou, hele, máme tady tohohole a tohohle, můžeš mu třeba napsat nebo si sním pokecat, je tady problém, já si myslím, že je tam třeba tohle. On je třeba divnej, nebo mu se třeba stalo něco ošklivýho, to se taky stane.“*

*R5: „...já spíš jako jezdím na ty obvody pracovně a komunikuju s těma policajtama, je to o tom, že si prostě sednu, uděláme si kafe a většinou začnou oni sami. Málokdy jsem třeba věděla, že byl kluk na nehodě a že se tam zabil syn kolegy měšťáka policajta a on ho i znal, takže on tam na tom byl, tahal ho z auta a to jsem jako věděla, takže to jsem si říkala, jak jsem tam jela služebně, tak jsem jenom na něj, hele... a to jsem do něj jakoby jenom tak cvrnkla a už to z něj lítalo ven, to nebylo o tom, že by on řekl, já něco potřebuju....“*

*R7: „Bud' telefonicky, a nebo jen tak přijdou mezi řečí, že jdou okolo, tak jak se máš, přijdou sednou si, a tak no...[...] to ani nemá jako nějaký oficiální nějaký jako, že bychom se domluvili a řekli, tak a teď budeme něco... jakoby konzultovat nebo to.. je to takový jako přirozený.“*

## Podpora

Téma podpory se objevilo ve všech rozhovorech, každý respondent se jej v nějaké rovině dotkl. Podporu respondenti zmiňovali jako velmi důležitý opěrný bod z hlediska jejich role a poskytování pomoci. Jak již bylo zmíněno v jedné z kapitol výše, poznání, že na pomoc nejsou poskytovatelé sami, bylo úlevné. V této podkapitole proto budou uvedeny, na základě výpovědí respondentů, jednotlivé roviny podpory, se kterými přijde poskytovatel do kontaktu a které jsou pro jeho roli velmi potřebné. Základní úroveň vzájemné podpory tvoří obousměrná podpora poskytovatelů (**poskytovatel vs. poskytovatel**). Na této úrovni se radí ohledně některých postupů u klientů, a to jak s nimi dál komunikovat, jak situaci dál řešit apod. Další úroveň je podpora poskytovatele u psychologa (**poskytovatel vs. psycholog**), a to zejména a u těžších případů. U psychologa může také nalézt oporu v tom, že v případě, který nikam dál nevede, už udělal maximum. Někteří poskytovatelé se na psychology obrací automaticky, aniž by nejdříve vyhledali podporu v rámci ostatních poskytovatelů. Podpora nemusí být pouze uvnitř organizace, ale poskytovatelé mají možnost odkázat své klienty i mimo oblast policejní organizace (**poskytovatel vs. externí psychosociální síť**), a to zejména v případech, kdy se jedná o specifické problémy (např. děti, finanční problémy, právní problémy, péče o seniory). Všechny tyto možnosti se nabízí, jako opora při poskytování pomoci. Trochu mimo tuto oblast stojí ještě **podpora vedoucího**, jako velmi důležitá součást celého systému kolegiální podpory, a to zejména v uvolňování poskytovatelů na školení, supervize a semináře.

*R9: „...pak to samozřejmě může být, že dám podnět někomu, že když vidím, že ten kolega mu není zrovna v té situaci nejlépe, nebo to špatně vstřebává tak můžu vlastně pak dát podnět tady kolegyním, kdyby něco takového bylo. [...] Tak jí si myslím, že některý věci řeším průběžně, že nemusím jako vysloveně vyčkávat na ty supervize, ale samozřejmě to беру, že to smysl to má, ale spíš se mi jedná líp osobně s těmi vedoucími peerů. [...] ...třeba tak že nabídnu, že seženu kontakty, kam se můžou obrátit, takže jako řeší tím, že pohledám a nabídnu kontakty a jestli si tam zavolaj, nezavolaj, takže spíš jako podporu kam se obrátit dál. Takže nasměrovat toho klienta na tu pomoc.“*

*R5: „Jo, my máme supr vedoucího, to jako jo a myslím si i jako ředitelství mě berou a ví vo tom jo. [...] My jsme teď měli užší kruh těch peerů, a to jsme byli přen noc, a já jsem tam takhle byla podruhé, najednou ty lidi už znáte a já jsem si to děsně užívala, ať jsme se nakonec na pokoji sešly tři ženský a s tou jednou, ta jedna ta se nám tam úplně rozbalila, že*

*doma problémy, zrovna předevcírem jsem ji psala jak je na tom, tak si jenom ted' mejlujeme, a tak jsme ji tam tu službu udělaly, že to ani neřešila s psychologkama, jenom s náma.“*

*R2: „Ono je to takhle daný i od začátku, že cokoliv, my budeme potřebovat, s čím si nebudeme vědět rady, tak ony nám pomůžou a stalo se mi kolikrát, že když jsem potřebovala s nima mluvit, tak tady pro mě vždycky byly.“*

### Kompetence

V rámci poskytování podpory na úrovni poskytovatel vs. psycholog se zároveň respondenti dostávali k tématu, kdy problém klienta mohou řešit sami a kdy je potřeba se již obrátit na psychologa, tedy kde končí jejich kompetence a začíná nastupovat role psychologa. O vymezení kompetencí se během rozhovoru zmínili tři respondenti. U všech je patrné, že si jsou vědomi svých hranic, jednak intuitivně, jednak jsou základní témata, při kterých je nutné vyhledat další psychickou pomoc, představena v rámci vstupního školení. Jeden respondent se o nedostatečném vymezení kompetencí zmínil z hlediska nedostatků vstupních školení (viz. výše). Nicméně praxe však ukazuje, že sami poskytovatelé za nějaký čas kontaktu s klientem sami poznají, kdy je potřeba odkázat dotyčného k odbornější pomoci. Spoléhají na svůj **osobní pocit**.

*R1: „...když už vím, že co jsme spolu probrali a jako že to nikam moc nevede, tak jsem schopnej ho odkázat normálně na psychologku a ty už s ním pak dále pracují.“*

*R2: „Můžeme je odeslat dál nebo říct hele, to už nedám, musíš to vyhledat někde jinde. Je to taková laická psychoterapie.“*

*R8: „...jako musíme si uvědomit, nejsme psychologové, nejsme.“*

### Psychohygienu

U některých respondentů se v rámci rozhovoru objevilo i téma psychohygieny. S ní se poskytovatelé seznamují již v rámci úvodního školení. Z hlediska výpovědí respondentů lze jejich způsob psychohygieny rozdělit na dvě oblasti. Někteří respondenti raději vyhledají přirozenou **sociální síť**, u které se vypovídají (s kamarády na pivo, školení), jeden respondent uvedl ruční, **fyzické práce**.

R1: „Já jsem ještě fakt zatím neměl žádné, obrovské problémy, se kterým bych nevěděl, co si počít. Ale takový ty standardní životní situace, tak ventil je kámoš.“

R2: „...jsem ráda, že jsem do toho šla, že jsem absolvovala ty kurzy, že je vidám dvakrát do roka a je to taková skutečně i ta moje psychická očista.“

R4: „Restauruju starý nábytek, nebo jedu k našim na zahrádku něco porejt.“

R5: „...pak na to člověk podívá z toho druhého pohledu, na ty školení a setkávání tady těch lidí, vono i tam se přijdem třeba vykecat...“

### Mlčenlivost

Mlčenlivost a věci s ní spojené, bylo časté respondenty zmíněné téma. Z hlediska správného fungování systému kolegiální podpory se jedná o zásadní věc, která by měla být podchycena již u zrodu systému v rámci organizační kultury. Na odpovědi respondentů lze pohlížet ze dvou úhlů pohledů. Jednak se jedná o zachycení **úrovně kodifikace** mlčenlivosti, jednak rozšíření **povědomí o jejích zásadách**. Tyto dva úhly pohledu se odrážely ve většině odpovědí.

R2: „Oni se 30x zeptaj a neřekneš to nikomu, že ne, tak tam jim to zopakuju, že tam je mlčenlivost a pokud bych to někomu řekla, tak že prostě letím, že to je prostě problém, ale myslím si, že kodexy máme každý svoje v sobě, protože tuto jakoby nadpráci, může dělat jenom člověk který má jenom nějaký hodnoty, svoje hodnoty.“

R3: „...oni nemaj ponětí o těch zásadách, jako to, co bychom řešili my spolu, že by skutečně zůstalo mezi náma...“

R6: „...co slyším co kolegy, kteří se zúčastňují té kolegiální podpory, tak tam slyším, že mají obavy, že když někomu člověk něco řekne, ta, že se to dostane dál dál a dál, což si myslím, že možná tak funguje u těch psychologů taky, proti se na ně až tolik lidí neobrací a že by bylo pro ty lidi příjemnější využívat tu kolegiální podporu, pokud by opravdu věděli, že ten člověk to nikde s nikým nebude probírat. Což je základní veličina toho, aby se ty lidi na tu službu obraceli, že musí mít tu jistotu, že se to nikde nebude šířit dál, což podle mě ty lidi takovou jistotu nemá, nebo možná ani mít nemůžou.“

Někteří respondenti reflektují *křehkost* mlčenlivosti, na které je zároveň však celý systém kolegiální podpory vystaven. Dále zmiňují *absenci trestu* za její použití a zároveň *absenci kodexu*, který by tuto mlčenlivost kodifikoval a zformalizoval.

*R7: „No, já si myslím, že by to nebylo od věci (etický kodex), že by to možná pomohlo... některý lidi to musej mít na papíru, že jo, že až se pod to podepíšou, tak teprve to berou jako nějaký závazek.“*

*R8: „...možná že i toto by mělo být součástí toho kurzu, aby tam byla nějaká zodpovědnost nás jako peerů, postižitelná, pokud by někde nějaká informace nevhodná unikla.“*

#### Limity kolegiální podpory

Dva respondenti narazili na limity kolegiální podpory, tedy na témata, která když se u klientů objeví, nemohou je ze své pozice nijak vyřešit, ani si pomoci odkázáním klienta na jinou péči. Konkrétně se jedná o téma **vnitřního nastavení organizace**, a to konkrétně o nespravedlivé zacházení ze strany vedoucího, frustrace z pracovní náplně a nemyslnosti požadavků, které musí v rámci výkonu profese plnit.

*R1: „Takhle jakoby ze své pozice vím spoustu křivd, který se těm kolegům stalo a vlastně to nijak nevyřeším. Ona je to jako nějaká malá křivda nebo něco, ale pak je jich 10 a ten kolega ho to zničí, nebo semele, nebo vyhoří, nebo odejde.“*

*R5: „A to je pro mě teď největší problém u policie, že já s něma všema mluvím a teď vidíte, aj jsou znechucený, otrávený a já v tom nemůžu nic dělat. A vy to víte, ale nemůžete s tím nic dělat.“*

#### Propagace

Pojem propagace v sobě zahrnuje dvě oblasti, v jejichž rámci se respondenti často svými výpověďmi pohybovali. Do tohoto pojmu bylo zahrnuto téma **uvedení poskytovatele v jeho nové roli do týmu**. V mnoha výpovědích se objevilo, jakým způsobem byli po absolvování školení a nabytí nové role poskytovatele kolegiální podpory, představeni týmu či kolektivu, ve kterém se pracovně pohybovali. Odpovědi respondentů se různily, nicméně nejčastěji

zmiňovali, že představení bylo zcela formální, tedy že proběhlo Esiářem<sup>8</sup> a posléze se na intranetu objevilo jejich jméno s kontaktem. Další možností se ukázal jev, kdy se tato informace samovolně roznese po oddělení. Někteří respondenti nebyli představeni vůbec. Druhé velké téma bylo označeno jako **informovanost**, a to ve smyslu existence programu kolegiální podpory, ujasnění jejího *smyslu* a *normalizace služeb poskytovatelů*. Respondenti zmiňovali *komplikovanou dostupnost informací* a *vágní popis služeb* (i psychologických na intranetu). V některých z výpovědí byl rovněž apel na samotné psychology, aby v rámci své agendy měli i *osvětovou činnost* ve vztahu k jejich roli v rámci sboru a také zejména směrem k vedení nejenom krajů, ale také alespoň v rámci územních obvodů. Jeden respondent uvedl, že kolegiální podpora by měla být vedení prezentována jako preventivní program udržení psychické pohody na pracovišti. Jako funkční se ukázala informovanost v rámci *zpřístupnění seminářů* pro širší policejní veřejnost a ne pouze pro samotné poskytovatele. Tím se rovněž rozšíří myšlenka kolegiální podpory mezi účastníky dál, a zároveň zde může dojít propojení nějakého „aha zážitku“ ze semináře dohromady s informací o účelu kolegiální podpory.

R2: „...vidíte, vy tam třeba sedíte jako proškolenej, protože tady jdete na školení, a teď jsou tam lidi, který s tím nikdy nepřišli do styku a najedou taky uměj pojmenovat ty věci. Taky věděj najednou, jo tak to jsem měl minule. On říká, já myslel, že jsem měl infarkt a já měl stres, jo a teď prostě ten člověk najednou vidí, že to co se mu děje, tak je normální. Bylo to hrozně fajn poznání, že to otevřely i pros ostatní lidi.“

R3: „Hlavně tady ani lidi nevěděj, jak ty psycholožky vypadají, jestli mají někde zažitéj stereotyp padesátiletý paní v tesilový sukni nevím, třeba by spousta z nich bylo překvapeno. [...] Já jsem třeba byla mile překvapena, že oni říkaly, my jsme tady pro vás, ale i pro vaše rodinné příslušníky....[...] A to se tady podle mě taky neví, a ty čtyři strohý věty nebo odstavce, co jsou tady v tom, na těch stránkách, to je málo.“

R6: „Já se domnívám, že ti kolegové ani neregistrujou, že jsem na nějakým takovým školení byla. Ani se to nikde veřejně nezmínilo, že by, třeba šéf na poradě řekl, tam teď tady máme paní XY, která byla na tom školení a kdyby vás něco trápilo, tak se na ní můžete obrátit. Tady to nikdy neproběhlo, ale já si myslím, že by to ani k ničemu možná nevedlo...[...]...já si

---

<sup>8</sup> Elektronická sbírka interních aktů řízení (dále ESIÁŘ), který obsahuje veškeré závazné pokyny a metodiky týkající se plnění úkolů a činností PČR.

*myslím, že ta informovanost o té kolegiální podpoře je buď tak malá, nebo to nějakým způsobem nefunguje, nebo tam nějaká ta vnitřní prezentace chybí.*

*R8: „Ne oficiálně jsme tady nikdy představena nebyla, vím, že někde na stránkách jsme uvedení, jako seznam peeru, ale jinak ne. [...] ...ještě možná víc o tom informovat na intranetových stránkách, že když si je policisté otevřou, přijdou do práce, otevřou počítač, tak aby to tam viděli, jo jako no se to tam určitě vyhledat dá, ale víte co.... Musíte hledat, aby to bylo víc na očích.“*

*R9: „Ono je to jako s prevencí, prevence je potřeba, je dáována na vedlejší kolej a většinou se člověk o prevenci začne zajímat až ten problém je, a tady ten peer by měl být na způsob prevence, tak to vnímám já. Preventivní opatření, aby nedošlo k někým nepříznivým událostem.“*

## 5.8 Shrnutí

	Výzkumné otázky						
Trs první úrovně	I Role policistů coby poskytovatelů kolegiální podpory			II Postavení kolegiální podpory v rámci policejní kultury		III Trénink a rozvoj dovedností	
Trs druhé úrovně	VO(1a) Motivace	VO (1b) Osobní hranice	VO (1c) Přínos role	VO (2a) Atmosféra v týmu	VO (2b) Bariéry	VO (3a) Přínos školení	VO (3b) Nedostatky školení
Trs třetí úrovně	pomoc kolegům, vzdělání	role poskytovatele, ochrana soukromí, ochrana duševního zdraví	osobní sebezvoj, pocit smysluplnosti, budování nových vztahů	žádná změna	strach ze ztráty zaměstnání, nedůvěra, mýtus nezlomného policisty, role nadřazeného, nedostatek informací, zlehčení	odběmenění v přenesení zodpovědnosti, odběmenění ve smyslu podpory, technika efektivního naslouchání, technika kladení otázek, informační hodnota	externí psychosociální síť, vymezení kompetencí

Trs první úrovně	Další oblasti								
Trs druhé úrovně	Výběr poskytovatele	Osobnost poskytovatele	Kontakt	Podpora	Kompetence	Psychohygienu	Mlčenlivost	Limity KP	Propagace
Trs třetí úrovně	expertní znalost	vrba	známost, frekvence, způsob oslovení	poskytovatel vs. poskytovatel, psycholog, poskytovatel vs. externí psychosociální síť, podpora vedoucího	osobní pocit	sociální síť, fyzická práce	úroveň kodifikace, povědomí o jejich zásadách	vnitřní nastavení organizace	uvedení poskytovatele v jeho nové roli do týmu, informovanost



## 5.9 Diskuze

Cílem diplomové práce bylo popsat systém kolegiální podpory Policie ČR, a to z hlediska tří předem vymezených oblastí. V diskuzi budou nejprve uvedeny ve zkratce výsledky výzkumu, které budou posléze srovnány s výsledky zmíněných zahraničních výzkumů a na závěr budou představeny limity empirické části práce a cesty dalšího možného směřování výzkumné činnosti v rámci kolegiální podpory.

Výsledky rozhovorů s poskytovateli kolegiální podpory přinesly následující odpovědi na výzkumné otázky. Motivací, proč se policisté do týmu kolegiální podpory přihlásili, bylo, že chtěli navíc **pomáhat kolegům** a toužili po dalším **vzdělávání**. S délkou praxe přestávají rozlišovat, zda mluví se svými přáteli jako peer či jako kamarád. Ty hranice se jim stírají. Výzkum přinesl poznatek, že kolegiální podpora je něco, co lidé **přírozeně dělají**, jen se tomu začal dávat oficiální rámec. Z výpovědí respondentů vyplynulo, že často ani **nevnímají rozdíl** mezi rolemi poskytovatele a kamaráda. Naopak v USA se tato praxe jeví jako běžná a jsou tedy i formálně oddělená a pojmenovaná jako podpora první a druhé úrovně (Digliani, 2015).

Poskytovatelé si umí vytyčit **hranice** v případě, kdy jim podpora začne až příliš zasahovat do soukromého života a také se ukázalo (srov. Burger, 2012), že poskytovatelé neradi konzultují ty problémy, které současně řeší i ve svém osobním životě. Role poskytovatele jim přinesla osobní **seberozvoj**, **pocit smysluplnosti** a **rozšíření okruhu známých**. Za bariéry, které brání v plném rozvoji kolegiální podpory, patří **strach** ze ztráty zaměstnání, v případě, že se odhalí, že policista tuto službu využívá a potažmo má psychické problémy, **nedůvěra** v poskytovatele, **role nadřízeného**, který jakýmkoliv způsobem brání rozvoj podpory, **nedostatek informací** o smyslu a účelu podpory a také její zlehčení. Z hlediska policejní kultury, přinesl výzkum zjištění, že v některých ohledech nejsou rozdíly, mezi policejní kulturou v ČR a zahraničí. Jak uvádí zahraniční výzkumy, psychické onemocnění je **stigmatizující** (White, 2016), stejně jako náznak **slabosti** (Link a Phelan, 2001). Proto policisté při obtížích nevyhledávají odbornou pomoc (Alexander & Walker, 1994). Nejinak tomu je v ČR, kdy ve sboru neustále převládá **mýtus nezlomného policisty**, jehož psychické problémy neexistují a ani nikdy neexistovaly.

Trénink a rozvoj dovedností v rámci vstupního školení je, co se týče obsahové stránky, podobný s americkým prostředím (Creamer, 2012). V obou případech je hlavní důraz kladen na **efektivní naslouchání**, **rozvoj technik** vedení rozhovoru, **posouzení** závažnosti problému a následné **doporučení** na odbornou pomoc. Co však přineslo poskytovatelům úvodní školení (vyplynulo z výsledků výzkumu), bylo poznání, že nemusí nést tíhu veškeré odpovědnosti v případě, že se jim kolega svěří, zároveň jim přineslo **úlevu** zjištění, že na řešení problému nejsou sami, ale mají **podporu** v sobě navzájem, psychologů či externí psychosociální sítě. Co není českou praxí, je průběžné ověřovací přezkoušení, zda poskytovatel plní svou funkci tak, jak má (srov. Creamer, 2012). Lze tedy říci, že poskytovatelům školení pomohlo v tom pojmenovat a zvědomit si věci či procesy, které se lidem v životě dějí a často proto, že si je neumí pojmenovat, tak se s nimi ani nedokáží psychicky vyrovnat.

V porovnání s českým současným stavem je i **výběr poskytovatelů** podpory v USA vysoce formalizovaný. Podle Diglianiho (2015) by uchazeči měli mít o roli zájem, vstupovat do ní s určitým závazkem a být důvěryhodný. Výsledky z českého prostředí ukázaly, že zahraniční formální kroky jsou u nás zastoupeny **expertním posouzením** psychologů, a to na základě pozorování jejich interakce v rámci vstupního školení. I tak má stále každý stejnou šanci, stát se poskytovatelem.

V zahraniční literatuře je poměrně jasně vymezena role poskytovatele v oblasti zachovávání **mlčenlivosti**, tedy jsou popsány případy, kdy je poskytovatel povinen skutečnost nahlásit, byť ani v tomto neexistuje konsenzus napříč jednotlivými policejními odděleními (Creamer, 2012). V českém prostředí poskytovatelé nemají udělená nějaká výjimečná práva, proto pro ně platí stejná ohlašovací povinnost jako pro všechny ostatní občany. Ve výzkumu bylo téma mlčenlivosti spojeno se skutečností, že informace, které poskytovatel od klienta zjistí, neprozradí. Nyní zatím není žádný **etický kodex**, který by upravoval toto etické hledisko, a tak se každý poskytovatel spoléhá na své **vnitřní morální hodnoty**. Současně na rozdíl od USA (Creamer, 2012), nejsou stanoveny žádné sankce za porušení mlčenlivosti či jiné nevhodné chování, kterého by se poskytovatel mohl dopustit, a zároveň by klienta poškodilo.

Podpora a starost o duševní zdraví poskytovatelů, je stejně jako v USA (srov. Creamer, 2012; Digliani, 2014), podchycena v českém prostředí. O tom jak pečovat o své **duševní zdraví** se poskytovatelé dozvědí již na vstupním školení. Výzkum ukázal, že je

jim poměrně hodně nabízena a i silně doporučována **podpora psychologů**, ale také potřeba poskytovatelů se podporovat navzájem. Současně jsou v rámci doplňkových seminářů seznamováni s principy a projevy těch oblastí, které mají souvislost s duševním zdravím a udržováním psychické pohody.

Výzkum přinesl i nová témata, která v zahraničních zdrojích nejsou explicitně zmíněna, a to jednak proto, že je možná nepokládají za důležité, jednak že se může jednat o témata spjata se specifickým českým kulturním prostředím. Ukázalo se, že pro úspěšné rozšiřování myšlenky a principu kolegiální podpory je velmi důležitý způsob její **propagace**, který se odráží ve všeobecné větší **informovanosti** zejména vedoucích pracovníků, a to například prostřednictvím webových stránek či prezentací psychologů ve smyslu **osvětové činnosti** co je kolegiální podpora a co může vedoucím pracovníkům přinést. Rozhovory přinesly i podkrytí oblasti **limitů kolegiální podpory**, kterou vnímali zejména v rámci vnitřního nastavení organizace. V průběhu vyprávění se respondenti dotkli i tématu **kontaktu**, tedy způsobů jak jsou klienty oslovováni a o jaké typy kontaktů se jedná. Ukázalo se, že v tomto případě je vše zcela **individuální**, u některých poskytovatelů převažoval spíše jednorázový kontakt, u jiných opakovaný. Obecně se však shodli, že všechny klienty minimálně od vidění znali a že spíše spočívá aktivita na nich. Oni sami si musí více všimnout těch, kteří by podporu potřebovali a sami je přirozeným způsobem oslovit. V neposlední řadě výzkum odhalil, že většina z respondentů má **osobní přednastavení** k tomu, že se jim lidé přirozeně svěřují. Oblast témat, s jakými se policisté obrací na poskytovatele, byla vynechána záměrně, jelikož se jedná o informace, které jsou každoročně statisticky zpracovávány a vyhodnocovány v rámci výroční zprávy psychologického pracoviště policejního prezidia.

Jako každý psychologický výzkum, tak i tato práce má své **omezení**, která v konečném důsledku mohou zkreslit konečné výsledky. Výzkumník si je této skutečnosti vědom, a proto uvádí ty nejvýznamnější z nich. Prvním významným limitem je již volba samotné metody kvalitativního přístupu ke zkoumání systému kolegiální podpory. Výsledky tohoto výzkumu nelze nijak zevšeobecňovat. Jejich účelem je čtenářům poskytnout prvotní vhled do systému kolegiální podpory Policie ČR. Z hlediska respondentů může zkreslovat výsledky skutečnost, že **nebyla zachována homogenita respondentů**, co se týče předchozí zkušenosti s poskytováním psychické pomoci. Ne pro všechny respondenty byla zkušenost se školením kolegiální podporou první. Někteří respondenti již v minulosti působili ať už v týmu PIP či týmu krizové intervence. Třebaže výběr respondentů byl založen na metodě záměrného

výběru, bylo ve skutečnosti osloveno více poskytovatelů, než se jich ve skutečnosti k výzkumu přihlásilo. Proto mohou být výsledky zkresleny i **samovýběrem**, tedy nepříznivým jevem, kdy se výzkumu účastní pouze ti lidé, kteří se účastnit chtějí.

Za další limit lze považovat **zvolenou metodu** pro analýzu datového souboru. V práci bylo využito deskriptivní analýzy, a to konkrétně metody vytváření trsů. Deskriptivní analýza totiž **neumožňuje hlubší práci s daty** a tak dochází k jejich mnohým ochuzením a omezením. Analytické nástroje skrývají velké množství práce s daty a dokáží tak z nich získat více validních informací, než jaké získáme pouhou deskripcí a klasifikací (Mioviský, 2006). Nicméně již samotná metoda vytváření trsů, by měla být zároveň i metodou, která **validitu výzkumu kontroluje**, jelikož je založena na principu ověřování a potvrzování (Mioviský, 2006). Při postupu tvorby a přiřazování opakujících se výpovědí do jednotlivých úrovní trsů často docházelo k **prolínání** či navazování některých témat na sebe. Například změna atmosféry v týmu úzce souvisí s propagací a bariérami, avšak výchozí metoda pro analýzu dat, byla zvolena metoda deskriptivní, tudíž vztahy mezi jednotlivými trsy nebyly vyhledávány ani jim nebyly přisuzovány žádné vztahy. Proto přehledové tabulky a rozdělení trsů do úrovní a tematických celků může působit na první pohled uměle.

Samozřejmě nelze také neopomenout zkreslení způsobené **rolí výzkumníka** v procesu získávání dat. Výzkumník totiž může hrát roli tzv. „aktivního filtru“, který přímá pouze to, co mu sedí do jeho rámce a naopak vytěšňuje to, co de něj „nesedí“ (Mioviský, 2006). V tomto případě je navíc výzkumník nejenom v roli tazatele, ale i kolegy či „kontroly“ z policejního prezidia. Proto některé výpovědi respondentů mohou být až příliš intimní, jelikož výzkumníka považují za kolegu, a tedy nemají vůči němu žádné zábrany. Naopak u některých respondentů může tato role způsobit, že se vůči němu spíše uzavřou z obavy, že se jedná o pracovníka z policejního prezidia, který by vedle toho mohl kontrolovat jejich činnost.

Výzkum systému kolegiální podpory je první sondou do oblasti sociální opory bezpečnostního sboru, která, jak se ukázalo, nabídla několik směrů, kam lze směřovat následné hlubší bádání a poznávání. Tento výzkum zkoumal systém kolegiální podpory z hlediska jejich poskytovatelů. Jako užitečné vnímá autorka výzkumu jeho **rozšíření** o úhel pohledu ze strany samotných uživatelů podpory, tedy řadových policistů. Digliani (2018) navrhl dotazník, kterým se snažil zjistit, jak kolegiální podporu vnímají samotní policisté (kdy, proč a jak ji využívají). Tento dotazník by byl přeložen, upraven na české reálie a použit

za stejným účelem. Došlo by tak ke komplexnímu zmapování systému kolegiální podpory z obou jejích stran.

Výsledky výzkumu přinesly zjištění, že poskytovatelé kolegiální podpory byli celý život tzv. **vrbami** ve svém okolí, to znamená, že nejspíše vykazovali znaky důvěryhodnosti či jiné osobnostní předpoklady. Kdo je tedy ta vrba z pohledu psychologie osobnosti? Jaký je to člověk? Mají tito lidé nějaké společné povahové rysy či predispozice? Výzkum z oblasti poznání a popisu osobnosti poskytovatele by přinesl užitečné poznatky k možnému budoucímu **přesnějšímu výběru poskytovatelů** a zároveň jejich většímu porozumění. Prakticky napříč celou prací se prolínají dvě témata, která jsou svébytně spjata a rezonují v policejní organizaci, a to **nedůvěra** a **stigmatizace** psychických poruch či psychické nepohody jako takové. Bylo zajímavé se podívat na to, jak ve skutečnosti vznikají, co bylo či je jejich spouštěči a co je upevňuje a posiluje. Výsledné poznatky by vedly k hlubšímu porozumění těmto dvěma fenoménům a případně by přinesly návrhy, jak tento status quo prolomit.

## **Závěr**

Diplomová práce *Systém kolegiální podpory Policie ČR* mapuje oblast sociální opory v bezpečnostním sboru. Práce nejprve představuje stručný popis policejní práce, její specifické aspekty a stresory, které jsou její přirozenou součástí. Dále se zabývá teoretickým vymezením kolegiální podpory jako druhu sociální opory a popisuje tuto praxi u policejního sboru v USA a jeho zavedením v České republice. Součástí vymezení je i představení doporučujících postupů v rámci evropských vodítek. V teoretické části práce je i zmíněna a vymezena specifická policejní kultura u nás i v zahraničí v návaznosti na zavedení kolegiální podpory.

Praktická část diplomové práce se zaměřila na popis současného stavu kolegiální podpory v rámci praxe Středočeského kraje, coby prvního kraje, který se aktivně do budování kolegiální podpory zapojil. Jelikož se jednalo o první výzkum v této oblasti, bylo cílem práce přinést poznatky o tom (v návaznosti na zahraniční praxi), jakou roli mají policisté coby poskytovatelé kolegiální podpory, zdali a jak dochází ke střetu policejní kultury se systémem kolegiální podpory a co přináší poskytovatelům trénink a rozvoj dovedností. Výzkum byl proveden pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které přinesly nejen cenné odpovědi na výzkumné otázky, ale také tyto otázky významným způsobem rozšířily o další témata, která respondenti vnímali jako důležitá.

Výzkum přinesl zjištění, že kolegiální podporu si policisté dávali i přirozeně předtím, než byl systém oficiálně zaveden. Nicméně se jednalo o laickou pomoc mnohdy na úkor poskytovatele. Školení jim proto přineslo úlevu nad tím, že řešení problémů kolegů neleží na jejich bedrech a nejsou za ně zodpovědní. Zároveň jim nabídlo několik možností podpory, na problémy druhých tedy přestali být sami. I přes to zde existuje stále spousta bariér (strach o ztrátu zaměstnání, nedůvěra v kolegiální podporu, zlehčování jejího smyslu, mýtus nezlomného policisty), které ještě pravděpodobně potřebují čas na to, aby byly z velké části odstraněny a překonány. K tomu by mohla dopomoci lepší propagace systému podpory, a to zvláště ve vysvětlení jeho smyslu a cílů vedoucím pracovníkům. Pozitivním krokem by byl také vznik etického kodexu, coby formální kodifikace a náležitosti mlčenlivosti poskytovatelů.

Proč by systém kolegiální podpory měl být dále rozvíjen, shrnuje velmi dobře na závěr výpověď jednoho z respondentů: *„Přála bych si, aby to hodně moc fungovalo, abychom se nedovídali, že se někde naši kolegové zbavěj svého života. Protože to je pro nás vždycky, když umře policista, tak je nám to vždycky líto, protože víme, jak to funguje.“*

## Literatura

- Alexander, D.A. & Walker, L.G. (1994). A study of methods used by Scottish police officers to cope with work-induced stress. *Stress Medicine*, 10, 131 -138.
- Allen, D.A. (1972). *Peer counselling and professional responsibility*. Fiftieth Annual Conference of the American College Health Association. Atlanta: Department of Health Education and Welfare.
- Barrera, M. (1986). Distinction between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14(4), 413-445.
- Behr, R. (2002). Lebenswelt Polizei. Ein ethnografischer Zugang zur Berufsidentität von Polizeibeamten. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3 (1), 69.
- Beshai, S., Carleton, R.N., Dirkse, D.A., Duranceau, S., Hampton, A.J.D., Ivens, S.E., Lebouthillier, D.M., Zamorski, M.A. (2016). *Peer support and crisis-focused psychological intervention programs in Canadian first responders*. Blue Paper. Collaborative Centre for Justice and Safety: University of Regina.
- Burger, N. (2012). *Vodítka, psychosociální podpora pro pracovníky uniformovaných složek*. Nizozemí: Impact.
- Burke, R. (1993). Work-family stress, conflict, coping, and burnout in police officers. *Stress Medicine*, 9, 171-180.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cohen, S., Ruiz, R. R., & Childress, S. (2013). Departments are slow to police their own abusers. *The New York Times*, 24.
- Collins, P. & Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: A study of origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256-264.
- Creamer, M. C., Varker, T., Bisson, J., Darte, K., Greenberg, N., Lau, W., & Watson, P. (2012). Guidelines for peer support in high- risk organizations: An international consensus study using the delphi method. *Journal of traumatic stress*, 25(2), 134-141.
- Čírtková, L. (2000). *Policejní psychologie*. Praha: Portál.
- Dalecký, J., Filák, A., Chmela, Z. & Zámek, D. (2009). *Vybrané problémy služby pořádkové policie*. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze.
- Davidson, L., Chinman, M., Kloos, B., Weingarten, R., Stayner, D., & Tebes, J. (1999). Peer support among individuals with severe mental illness: A review of the evidence. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 6, 165– 187.



- Deahl, M., Srinivasan, M., Jones, N., Thomas, J., Neblett, C., Jolly, A. (2000). Preventing psychological trauma in soldiers: the role of operational stress training and psychological debriefing. *British Journal of Medical Psychology*, 73(1), 77-85.
- Digliani, J. A. (2015). *Contemporary Issues in Police Psychology: Police Peer Support Team Training and the Make It Safe Police Officer Initiative*. Xlibris Corporation.
- Digliani, J. A. (2014). *Police and Sheriff Peer Support Team Manual*.
- Digliani, J. A. (2018). Peer Support: Does it work? The Efficacy of Law Enforcement Peer Support. *Peer Support Team Utilization and Outcome Survey Report*. Fort Collins, Colorado. Dostupné z: [http://www.jackdigliani.com/uploads/3/4/5/1/34518973/peer\\_support\\_team\\_survey\\_report.pdf](http://www.jackdigliani.com/uploads/3/4/5/1/34518973/peer_support_team_survey_report.pdf)
- Dowling, F. G., Genet, B., & Moynihan, G. (2005). A confidential peer-based assistance program for police officers. *Psychiatric services*, 56(7), 870-871.
- Dudley, J. (2018). *How to launch a successful peer support program*. PoliceOne.com. Dostupné z: <https://www.policeone.com/health-fitness/articles/480389006-How-to-launch-a-successful-peer-support-program/>
- Dumont, L. F. (1999). Recognizing and Surviving Post Shooting Trauma. *Law & Order*, 47(4), 93-98.
- Duxbury, L. & Higgins, C. (2012). Caring for and about those who serve: Work-life conflict and employee wellbeing within Canada's police departments. *Sprott School of Business, Carleton University*.
- Fagan, K. (2012). Police domestic violence nearly twice average rate. *S.F. Gate*.
- Finn, P., Talucci, V., & Wood, J. (2000). On-the-job-stress in policing: Reducing it and preventing it. *National Institute of Justice Journal*, 242, 18-24.
- Foddy, M., Platow, M.J. & Yamagishi, T. (2009). Group-based trust in strangers: The role stereotypes and expectations. *Psychological Science*, 20(4), 419-422.
- Froland, C., Brodsky, G., Olson, M., & Stewart, L. (1979). Social support and social adjustment: Implications for mental health professionals. *Community Mental Health Journal*, 36, 61-75.
- Hendl, J. (2005) *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Heslegrave, R. J. & Colvin, C. (1998). Selection of personnel for stressful operations: The potential utility of psychophysiological measures as selection tools. *Human Performance in Extreme Environments*, 3, 121-139.
- Hohner, C. (2017). *The environment says it's okay': The tension between peer support and police culture*. Ontario: The University of Western Ontario. 79 s. Diplomová práce (vedoucí práce Huey, Laura)

Honsová, P. (2017). *Psychologické aspekty stresu práce u policie z pohledu policejních psychologů*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy. Katedra psychologie, 82 s. Diplomová práce (vedoucí práce H. Boukalová).

Huey, L. & Riccardelli, R. (2015). This isn't what I signed up for: When police officer role expectations conflict with the realities of general duty police work in remote communities. *International Journal of Police Science & Management*, 17(3), 194-203.

Humphreys, K., & Rappaport, J. (1994). Researching self-help/ mutual aid groups and organizations: Many roads, one journey. *Applied & Preventive Psychology*, 3, 217-231.

Grauwiler, P., Barocas, B., & Mills, L. G. (2008). Police peer support programs: current knowledge and practice. *International Journal Of Emergency Mental Health*, 10(1), 27-38.

Green, B. (2004). Post-traumatic stress disorder in UK police officers. *Current medical research and opinion*, 20(1), 101-105.

Greenstone, J.L. (2005). Peer support for hostage and crisis negotiators: Doing what comes naturally. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 5(1).

Chan, J. (1996). Changing police culture. *British Journal of Criminology*, 36(1), 109-134.

Chan, J. (2007). Police stress and occupational culture. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 8, 129-151.

Cheema, R. (2016). Black and blue bloods: protecting police officer families from domestic violence. *Family Court Review*, 54(3), 487-500.

International Association of Chiefs' of Police (IACP) Psychological Services Division. (2016). *Peer Support Guidelines*. San Diego, California.

Jones, E., Hyams, K. C., & Wessely, S. (2003). Screening for vulnerability to psychological disorders in the military: an historical survey. *Journal of Medical Screening*, 10(1), 40-46.

Karaffa, K. & Tochkov, K. (2013). Attitudes toward seeking mental health treatment among law enforcement officers. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 9(2), 75-99.

Kebza, V., & Šolcová, I. (2003). *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav.

Kirschman, E. (2015). *Život s policajtem: vše, co by měla rodina policisty vědět*. Grada Publishing, a.s.

Kotter, J. P., & Schlesinger, L. A. (2008). Choosing strategies for change. *Harvard business review*, 86(7/8), 130.

Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.

Langer, I., & Martinů, O. (2009). *Reforma Policie ČR, služba v nových podmínkách*. Praha: Policejní prezidium České republiky

- Levenson, R. L., Jr., & Dwyer, L. A. (2003). Peer support in law enforcement: Past, present, and future. *International Journal of EmergencyMentalHealth*, 5, 147–152.
- Link, B.G. & Phelan, J.C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual Review of Sociology*, 27, 363-385.
- Maguen, S., Metzler, T. J., McCaslin, S. E., Inslicht, S. S., Henn-Haase, C., Neylan, T. C., & Marmar, C. R. (2009). Routine work environment stress and PTSD symptoms in police officers. *The Journal of nervous and mental disease*, 197(10), 754.
- Manning, P. (2007). A dialectic of organisational and occupational culture. *Sociology of Law, Crime & Deviance*, 8, 47-83.
- Martinussen, M. Richardsen, A. M. & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources and burnout among police officers. *Journal of criminal justice*, 35(3), 239-249.
- McCreary, D.R. & Thompson, M.M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 494-518.
- McGuffin, M. (2018). *Police culture: does culture prevent proper policing?* University of Alaska Fairbanks. Non-Thesis Research Project.
- Miller, L. (1995). Tough guys: Psychotherapeutic strategies with law enforcement and emergency services personnel. *Psychotherapy*, 32(4), 592-600.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- Mitchell, J.T. & Everly, G.S. (2001). *Critical Incident Stress Debriefing: An Operations Manual for CISD, Defusing and Other Group Crisis Intervention Services*. Chevron Publishing Corporation.
- Morin, R., Parker, K., Steplet, R. Mercer, A. (2017). Behind the badge. Police views, public views. *Pew Research*, 11.
- Norris, F. H., & Stevens, S. P. (2007). Community resilience and the principles of mass trauma intervention. *Psychiatry*, 70, 320–328
- Paoline III, E. (2003). Taking stock: Toward a richer understanding of police culture. *Journal of Criminal Justice*, 31, 199-214.
- Paton, D. (2005). Posttraumatic growth in protective services professionals: Individual, cognitive and organizational influences. *Traumatology*. 335-346.
- Pienaar, J., Rothmann, S. & van de Vijver, F.J.R. (2007). Occupational stress, personality traits, coping strategies, and suicide ideation in the South African police service. *Criminal Justice and Behavior*, 34(2), 246-258.
- Policie České republiky (PČR). (2017). *Policie České republiky*. Praha: Policejní prezidium České republiky

- Pollock, J. (2014). *Ethical dilemmas and decisions in criminal justice*. California: Wadsworth Cengage Learning.
- Reiner, R. (1992). *The politics of the police*. Toronto: University of Toronto Press.
- Resnick, S. G., & Rosenheck, R. A. (2008). Integrating peer-provided services: A quasi-experimental study of recovery orientation, confidence and empowerment. *Psychiatric Services*, 59, 1307–1314.
- Robinson, H. M., Sigman, M. R., & Wilson, J. P. (1997). Duty-related stressors and PTSD symptoms in suburban police officers. *Psychological Reports*, 81(3), 835-845.
- Rona, R. J., Hooper, R., Jones, M., Hull, L., Browne, T., Horn, O. et al. (2006). Mental health screening in armed forces before the Iraq war and prevention of subsequent psychological morbidity: follow-up study. *BMJ*, 33(7576), 991.
- Schein E. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45(2), 109-119.
- Shearing, C.D. & Ericson, R.V. (1991). Culture as figurative action. *The British Journal of Sociology*, 42(4), 481-506.
- Sharpley JG, Fear NT, Greenberg N, Jones M, Wessely, S. (2008). Pre-deployment stress briefing: does it have an effect? *Occupational Medicine*, 58(1), 30- 34.
- Skolnick, J. (1966). *Justice Without Trial*. New York, NY: MacMillan Inc.
- Solomon, R. M. (1988). Post-shooting trauma. *The Police Chief*, 55, 40-44.
- Tajfel, H. (1970). Experiments in intergroup discrimination. *Scientific American*, 223(5), 96-103.
- Talavera-Velasco, B., Luceno-Moreno, L., Martín-García, J., & García-Albuérne, Y. (2018). Psychosocial Risk Factors, Burnout and Hardy Personality as Variables Associated With Mental Health in Police Officers. *Frontiers in psychology*, 9.
- The California Peer Support Association. *Sample Peer Support Policies*.
- Thompson, L. (2009). Going for treatment: OSIs from a medical point of view. *Frontline Perspective*, 3(4), 13-15.
- Tošovský, M. (2006). *Policie pro každý den: normy ve víru policejní praxe*. Praha: Fakulta sociálních věd Univerzity Karlovy. Institut sociologických studií, Katedra sociologie, 68 s. Diplomová práce (vedoucí práce M. Hájek).
- Violanti, J.M. & Aron, F. (1995). Police stressors: Variations in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, 23(3), 287-294.
- Violanti, J. M. (2007). *Police Suicide : Epidemic in Blue*. Springfield, Ill: Charles C Thomas.

Violanti, J. M., Mnatsakanova, A., Andrew, M.E., Allison, P., Gu, J.K., & Fekedulegn, D. (2018). Effort-Reward Imbalance and Overcommitment at Work: Associations With Police Burnout. *Police Quarterly*.

Vodáčková, D. (2002). a kol. *Krizová intervence*. Praha. Portál.

Vymětal, Š., Voska, V., Toman, O., Jungwirthová, J., & Urban, K. (2010). *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS, nakladatelství Tiskárny MV, p. o

Voska, V. (2017). *Výroční zpráva 2016 oddělení vedoucího psychologa policejní prezidium ČR*. Praha: Policejní prezidium České republiky

Voska, V. (2018). *Výroční zpráva 2017 oddělení vedoucího psychologa policejní prezidium ČR*. Praha: Policejní prezidium České republiky

Waddington, P.A.J. (1999). Police (Canteen) Sub-culture: An appreciation. *British Journal of Criminology*, 39(2), 287-309.

Waters, J.A. & Ussery, W. (2007). Police stress: History, contributing factors, symptoms, and interventions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(2), 169-188.

Wessely, S. (2005). Risk, psychiatry and the military. *The British Journal of Psychiatry*, 186(6), 459-466.

White, A. K., Shrader, G., & Chamberlain, J. (2016). Perceptions of law enforcement officers in seeking mental health treatment in a right-to-work state. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(2), 141-154.

Yin, K. R. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. Guilford Press.

**Přílohy:**

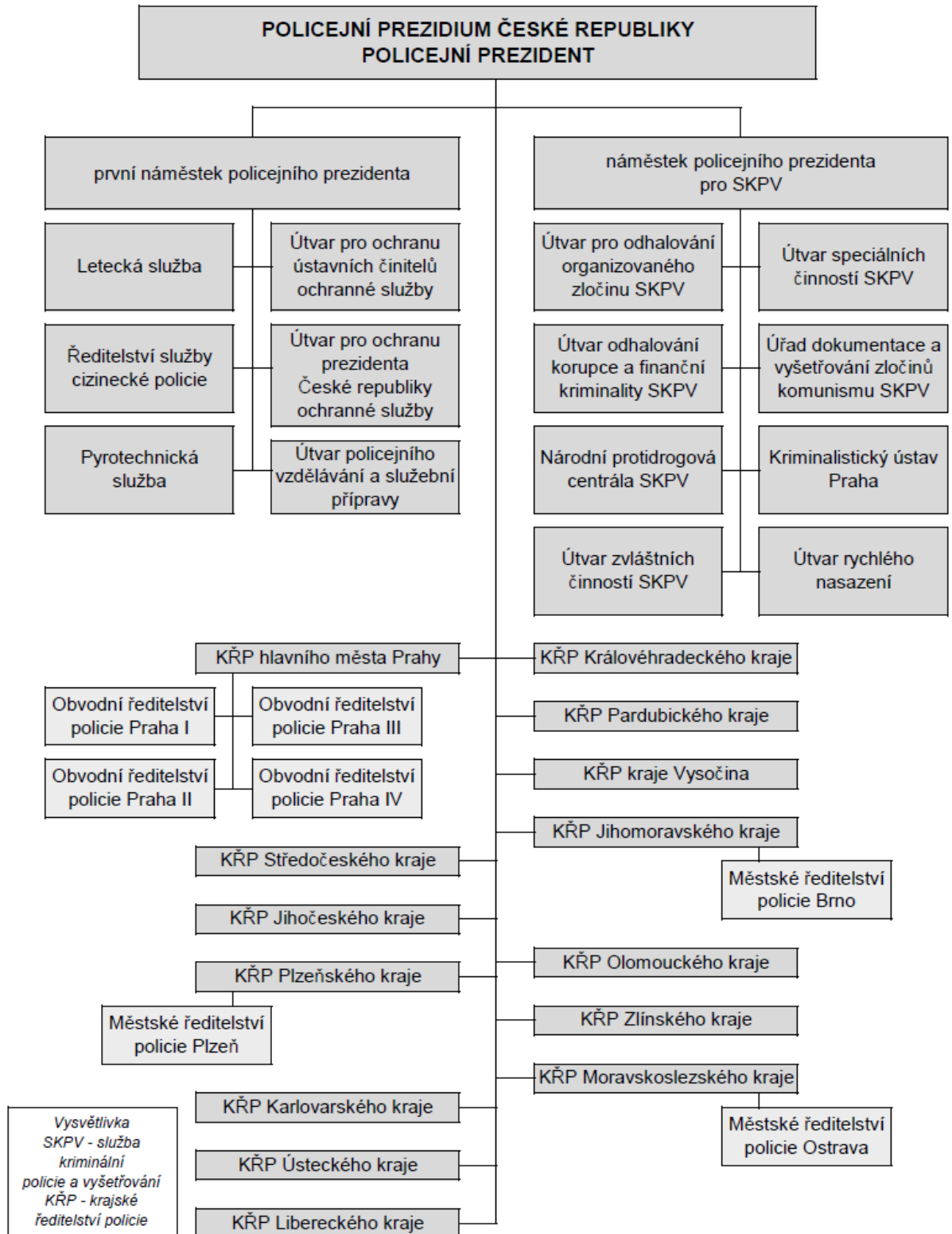
**Příloha č. 1:** Organizační struktura Policie ČR

**Příloha č. 2:** Informovaný souhlas

**Příloha č. 3:** Transkripce rozhovorů

**Příloha č. 4:** Tabulka výsledků

**Příloha č. 1**



## **Příloha č. 2**

### **Informovaný souhlas**

V rámci diplomové práce s názvem „Systém kolegiální podpory Policie ČR“, která je realizována na Katedře psychologie FF UK jste byl/a vybrán/a a požádán/a o spolupráci. Cílem práce je zmapovat fungování systému kolegiální podpory. Vaše účast na rozhovoru je zcela dobrovolná.

Účast na projektu spočívá v nahrávaném rozhovoru, který potrvá zhruba 1 hodinu. Vaše identita zůstane v plné anonymitě a Vaše odpovědi budou důvěrné, určené pouze pro potřeby tohoto výzkumného projektu. V publikačních výstupech nebude použito jméno účastníka výzkumu. Nahrávky budou přepsány a posléze vymazány.

Máte právo účast ve výzkumu odmítnout nebo na některé otázky neodpovídat. Je zcela na Vás jaké informace a zkušenosti v rozhovoru sdělíte.

Dále máte právo kdykoliv výzkumné šetření ukončit z jakéhokoliv důvodu. Svým podpisem souhlasíte se svou účastí na tomto projektu.

Dne

\_\_\_\_\_  
Petra Karbanová  
Autor výzkumu diplomové práce

Podpis:

\_\_\_\_\_  
Účastník výzkumu

Podpis:



### **Příloha č. 3**

#### **Respondent č. 1**

Pohlaví: M

Věk: 32

Délka působení u PČR: 9 let

Pozice: Služba pořádkové policie

#### ***T: Vy jste tedy začal u PIP?***

R: Ano, působil jsem tam cca 3 roky, ale tam to opravdu fungovalo jako posttraumatická intervenční péče a těch zákroků, po kterých by ti policisté potřebovali jako pomoc, ty v podstatě nebyly žádné a když už, tak tam byli psychologové. Tam taky proběhlo školení, všechno, ale tým vlastně nefungoval, těch zákroků bylo fakt minimum. To bylo pro policisty, pak jsem byl v krizové intervenci pro občany.

#### ***T: A v tom týmu krizové intervence jste pořád?***

R: V podstatě už ne, protože to skončilo na tom, že by nám museli platit pohotovosti, takže pak hromadně vyškolili asi 100 lidí na kraji, takže pak byl vždycky někdo z interventů, kdo tam na to místo mohl dojet. Pak se to zase obnovilo na nějaký užší tým asi 12 lidí, ale tam už nejsem, to z časových důvodů už nezvládám.

#### ***T: No a potom teda přišla nějak nabídka na peer support, jak se to překlápělo? Ono vlastně středočeši to měli zavedené ještě předtím, než vyšel ten závazný pokyn.***

R: Přesně, teď nevím, kdo to byl, ale asi Tererza. Ale v týmu psychologických služeb už působím dlouho, takže když holky přišly s tím, jestli nechci dělat tohle, řekly o čem to je, tak říkám, jasně super, tak to zkusím. Proběhlo nějaký školení, myslím, že 3 denní bylo, po absolvování toho školení si holky vybíraly, koho chtějí do toho týmu. Jakoby ne každý, kdo prošel tím školením, nebyl vhodnej pro to poskytování té podpory.

#### ***T: Měli jste nějakou závěrečnou zkoušku?***

R: V podstatě tam byla nalejvárna nějakých vědomostí, pak nějaké rozhovory, jak mluvit s lidmi, jak naslouchat a vždycky se tam dělalo spousta modelovek a podle toho jak ty

modelovky probíhaly, jak byl člověk schopnej reagovat, poskytnout tu péči, tak podle toho si vybraly, koho do toho týmu chtěj. No a tam máme užší tým a širší tým.

***T: V čem je rozdíl mezi užším a širším týmem?***

R: Tak ten užší tým má víc povinností, musíme splnit supervizi, jeden seminář a dvoudenní IMZ, když je tam místo, tak se to doplním někým z toho širšího. No a ti z toho širšího se na nás můžou obracet jako s radou ohledně metodiky, ale když je to něco většího, tak se to přeposílá holkám.

***T: Máte nějakou podporu od vedoucího v tomto, jakože Vás uvolní? Nebo jak to u vás funguje?***

R: Jo, to nás uvolní ze služby jako z fondu pracovní doby. Ale podle mě tam bude nějaké závazné pokyn, takže ta podpora bude vlastně v tom závazném pokynu.

***T: Takže v té době, jak přišla ta nabídka, ta jste nějak neváhal, že byste do toho nešel.***

R: Ne, vůbec.

***T: Co byla teda vlastně ta motivace? Ted' se tedy vlastně ptám víc do minulosti, ještě jak jste nastupoval do týmu PIP***

R: No v podstatě mě to vždycky zajímalo. Policie má podle mě pořád velký problém postarat se o svý lidi. Je tady prostě živý mýtus, že policista je nesmrtelnej a nemůže se mu jakoby nic stát i z toho psychickýho hlediska, takže jakoby mě to zajímalo a v podstatě tenhle tým je jakoby taková vrba toho útvaru nebo tam, kde ten člověk působí, že by měl mít nějakou přirozenou schopnost, aby s ním ty lidi chtělo hovořit a on jim uměl pomoc. Jakoby mě baví pracovat s lidma, pomáhat lidem.

***T: Takže když to tak zrekapituluji, takže nějaká starost o ten tým, o kolegy jako takový, i zevnitř.***

R: Přesně.

***T: Jak funguje nastavování hranic v praxi?***

R: Jakože o čem jsem schopen s lidma mluvit a o čem už ne?

***T: Tak, to taky a do jaké míry je to o tom, že jsme nějakí kámoši, něco si můžeme říct, ale potom jsou tam nějaké formální náležitosti vymezení té kolegiální podpory.***

R: To se v podstatě jakoby prolíná. Právě že sloužím na oddělení, kde je 30 lidí, byť ne všechny kolegy mám rád, to tak prostě je, ale ty ostatní, s těma se bavím normálně a pro mě se to prolíná. Podle mě oni neviděj rozdíl v tom, jestli jsem peer, nebo jejich kámoš, ale z pozice toho peera vím, jak s nima mluvit a navíc tak, aby oni so našli to správný řešení. Jako kámoš mu řeknu, hele vole, já bych to udělal takhle, ale to z pozice peera nejde, protože ten by ideálně měl vést ten rozhovor tak, aby to ten člověk nepoznal, že ho vedu a aby si člověk našel sám to řešení.

***T: Takže tedy nepřijímat jeho zodpovědnost, ale nechat tu zodpovědnost na tom člověku.***

R: Tak.

***T: A vy si to v hlavě nějak přepnete? Jakože ted' jsem tvůj kámoš a ted' peer.***

R: Ne ne. Jako ono se to fakt strašně prolíná, ale jako vím jak s ním mluvit a jak mu jakoby pomoci. A když už vím, že co jsme spolu probrali a jako že to nikam moc nevede, tak jsem schopnej ho odkázat normálně na psycholožku a ty už s ním pak dále pracují. To už se mi taky stalo, že jsem řešil nějaký problém a už jsem nevěděl kudy kam, tak jsme se domluvili s holkama. I jsem s tou holčínou tam zajel k nim do kanceláře. Byl jsem s ni celou dobu. Ony to tam jakoby probraly.

***T: A jak na to reagoval ten člověk, když jste si takto vymezil ty kompetence ve smyslu, tady to už nezvládnou.***

R: To je asi na osobním pocitu, jestli si ten člověk věří, že tomu člověku dokáže pomoci tomu klientovi a nebo prostě jestli cítí, že už ne, tak to pak přepoše nějak dál. Co byl ten moment nevím, ale je pravda že, ta holčina byla už fakt hodně na dně a bylo toho na ni fakt strašně moc. Říkám hele bylo by dobrý, nechceš znát holky a ona jo.

***T: Takže přes důvěru ve vás se dostala k těm psychologům.***

R: Tak, protože ono poslat někoho k psychologům, není jen tak že jo, protože všichni mají stigma, půjdu k psychoušovi a oni mě pošlou na přezkum, což v podstatě tak nefunguje.

***T: A jak to potom dopadlo, když se vrátím k té holčině. Staral jste se o ní potom nějak dál?***

R: Tak vždycky, když jsem v práci, tak ji vidím, takže my spolu probíráme furt tyhle věci. A ona je ještě takový člověk, že jakoby ty problémy si vyhledává. Ona furt potřebuje něco řešit. Ale toto byla zrovna situace, kdy jí uhořel nějak bratranec, takže to bylo pak veliký. Ale ona měla furt nějaký zástupnej problém, který musela řešit.

***T: Takže vy jste v rámci těch 30 lidí na ně sám?***

R: Ještě mám kolegyni, ta je tam se mnou od začátku. Sloužíme spolu i většinu těchto kurzů máme spolu, takže jsme dva. A ta je taky v to užším týmu. A pak tam máme holčinu na kriminálce, na dopravce.

***T: A vy jste v rámci týmu peer nějak ve spojení?***

R: Jo jako jezdíme spolu na ty školení, ale jakože nevím, vím, že ta kolegyně P. řešila s další kolegyní od kriminálky nějakou věc, že když si potřebujem poradit, nebo si říct, tak se spojíme.

***T: A teď to myslíte přesně jak?***

R: Jako o tom klientovi.

***T: Jakože si tedy poskytujete podporu i navzájem.***

R: Tak, jako nějakou supervizi. Jakože jak bys to udělal ty, co mu má říct a tak. Plus se samozřejmě taky může obrátit na psychologku.

***T: Takže první krok je to probrat jako s těmi peery a pak až s psycholog?***

R: To záleží individuálně. Holky právě, když měly ten úvodní kurz na toho peera, tak tam bylo všechno individuálně. Měli tam tabuli a tam bylo, všechno je individuální. Záleží na zvážení a na tom osobním pocitu, jak se v tom člověk cejtí.

***T: A kde vy hledáte nějakou podporu, když je vám úzko.***

R: Já jsem ještě neměl problém, se kterým bych potřeboval nějak jít a když, tak mám kámoše a normálně na pivo.

***T: Takže máte přirozenou sociální oporu***

R: Přesně, my se u piva z toho vykecáme. Já jsem ještě fakt zatím neměl žádnéj, obrovskej problém, se kterým bych nevěděl, co si počít. Ale takový ty standardní životní situace, tak ventil je kámoš.

***T: Tak to je dobře, že to takhle máte.***

R: A plus jednou za rok máme právě tu supervizi, takže když máme nějakýho klienta, tak si to tam probereme s holkama a ty nám řeknou svůj názor na to, jak by to řešily, co bysme mohli a jak ony to viděj.

***T: A jak vy vnímáte tu supervizi, jakože povinnou, je to něco co by mělo být?***

R: Myslím, že by to mělo být. Je to dobrý ventil, jako pak když je něco náročnýho, to si myslím, že určitě.

***T: Kolik se vás tak sejde na té supervizi.***

R: To záleží, jak se jakoby domluvíme, ale buďto to je individuální vyloženě, někdy jsme tam byli ve třech, teďko ve dvou, ale je to tak že každý řekne toho svého klienta, jakou zakázku řešili, co s ním řešili, holky pak na to řeknou svůj názor, plus my ostatní peerové řekneme svůj vhlad do toho, co my bysme dělali, co by ještě bylo dobrý.

***T: Mě by ještě zajímal ten úplný začátek, prošel jste školením, teď jste přišel do toho týmu a řekl jste, koukejte, já jsem teď tady peer a teď, když budete mít problém, chod'te za mnou. Nebo jak to vlastně funguje?***

R: Ono to je kouzelný v tom, že policie má spoustu závaznejch pokynů a vnitřních předpisů, takže každému to vždycky přijde tím esiářem, takže každý musí odkliknout, že se seznámil s tím, že kolega XY je peer.

***T: Aha, takže s tím byli seznámeni takovou oficiální cestou.***

R: Jako jo, ale spíš jsme si to řekli, hele já zítra jedu na školení na todle a ono se to pak tam nějak roznese. Že to jako není o tom, že za každým musím individuálně přijít a říct, hele kdybys měl problém.

***T: Takže takhle nějakou přirozenou cestou.***

R: Ano, nic násilnýho.

***T: A potom prakticky. To vás jako někdo osloví na pracovišti, nebo vám napíše. Jak funguje tento prvokontakt?***

R: Většinou se někde potkáme, na chodbě a řekne hele, já bych s tebou potřeboval pokecat.

***T: Takže si pak promluvíte někde v kanceláři?***

R: Třeba. A nebo když máme spolu hlídku, tak sedíme spolu 12 hodin v autě, takže tam toho času je spousta.. Tam je takovou nenásilnou formou. Začneme si povídat, a to pak z těch lidí vypadne samo, co mají za trápení. Nebo se k tomu dostaneme přes nějaký povídání.

***T: Takže to není na první dobrou, že se vám svěří.***

R: Ještě se mi nestalo, že by někdo přišel a řekl, hele ty jsi ten peer, pojď, já jsem si tě našel na nějakých stránkách. To se mi ještě nestalo. Většinou to bylo takhle nějakou přirozenou cestou, že to vzniklo, nějakým povídáním. Myslím, že ty lidi to ani kolikrát nevědí, že chtějí pomoci, ale tím, že vědí, že od tady jsem, ta potom přijdou sami, když ví, že tadyten člověk jim může pomoci.

***T: Nastala tam změna motivace od doby, kdy jste se přihlásil, ještě tenkrát do PIP?***

R: Ne, je to konstantní.

***T: Kdybyste se zamyslel, co pozitivního vám to přináší a zároveň, jestli je tam i něco negativního, nebo nějaké limity.***

R: Tak pozitivní určitě to, že člověk těm lidem dokáže pomoci. A negativního, asi nic. Zatím jsem asi neměl nic tak vážného, že by mě to nějak duševně semlelo. To asi ne.

***T: A třeba negativního v rámci týmu nebo oddělení, že by to mělo nějaké znevýhodnění pro vás.***

R: Vůbec. Jakože bych byl vyčleněnej z toho kolektivu, ta to vůbec.

***T: Je nutné znát ty lidi osobně?***

R: Není. Jako my jsme územní odbor, kde je asi 300 policajtů a tak nějak se známe všichni.

***T: Takže lidi, se kterými jste něco řešil, znáte osobně.***

R: No jakože bysme byli něco kámoši, tak to ne, ale známe se od vidění. Jakože není to tak, že by to byl někdo zcela neznámej, to se mi ještě nestalo.

***T: Už jsme na to trošku narazili, a to jsou ty bariéry policejní kultury, a to je ten ideál policisty, který si se vším poradí, ale často to tak není. Takže je to něco s čím se setkáváte v rámci kolegiální podpory.***

R: tam je prostě strašák ti psychologové, každý se bojí, že když prošel nějakým psychotestem a nebude psychicky v pořádku, že by ho vyhodili, což se jako stát může, ale primárně to není tak, tedy co já vím, nebo jestli to ještě furt tak je, tak jsem posílal ještě jednoho kolegu, který byl jako hodně labilní, toho jsem vždycky někam intervenoval se slovy, hele, pro tebe to není, nechceš se na to vykašlat, tak jsme to řešili a řešili, pak šel za psycholožkama, kde pak docházel na terapii. Ale je to tak, že jakoby on když půjde k našim psycholožkám středočeskej, tak přezkum by mělo dělat z jinýho kraje.

***T: Takže jste mu i radil, ať se na to vykašle.***

R: No jako on byl hodně labilní, neměl projít těma psychotestama.

***T: A jak to dopadlo?***

R: Že pořád slouží. Já jsem do něj 12 hodin hučel, on se pak rozhodl, jo to není pro mě, tak šel domů, řekl to tátovi, to byl taky policajt, řekl, ne, budeš u policie. No tak teď slouží na faře, ale to nic nemění na tom, že by u policie neměl být.

***T: Kolegiální podporu již děláte nějaký rok, kdybyste měl zhodnotit, změnila se nějak atmosféra v týmu za tu dobu?***

R: Tak tam se teď vyměnilo komplet vedení toho týmu. První to dělala Tereza s Kristýnou a teď to spadlo do klína Luce, nicméně ta se snaží to držet ve stejných kolejích. Jinak lidi z toho týmu přicházejí odcházejí, takže je nás pár těch skalních.

***T: A když se podíváte na ten tým u Vás na tom pracovišti, jestli je tam nějaká změna za ty roky, jestli pozorujete, že to nějak ovlivnilo tu atmosféru u vás.***

R: V podstatě, když to shrnu takhle, od roku 2011 tam nepřišlo nic dobrýho z těch novejšch. Všeobecně ty lidi, co se dostanou k policii jsou rok od roku horší.

***T: Horší, kdybyste mi to upřesnil.***

R: Nejsou chytrý, nechtěj pracovat. Šli k policii, protože už neměli kam jít, tak to šli zkusit. Jsou líný drzí.

***T: Jste spokojený, že jste peerem?***

R: Jo, nepřináší mi to nic negativního.

***T: A pochválíte se někdy?***

R: Jo dám si pašáka :-D ale jinak u policie se nechválí.

***T: Ono se tady často mluví o absenci zpětné vazby.***

R: Jako je to vždycky o vedoucím. Jakože jak jsem měl toho prvního vedoucího, ten byl super, každá porada měla končit nějakou pozitivní věcí, tak se pochválilo za něco, šlo se na šichtu, to fungovalo, když se něco udělalo dobře, tak se chválilo a když se něco nepovedlo, tak se tepalo, to fungovalo. No a pak se to jakoby uvolnilo a nic se neřešilo, takže když měl člověk opravdu nějakou dobrou věc, my jsme s kolegou chytli vraha a ani neřekl, jo vy jste dobrý, nikdo, chytli jste vraha, kde ho máte, nebo jsou ještě schopni vás chytnou na něco, jakože jste ještě nenapsali třeba tohle. Jakože to nějak vymizelo, teda alespoň u nás. Takže to mě tam jakoby chybí. Ale je to střední management u policie, to prostě tak je. Já si myslím, že tam to jakoby není vůbec o tom, jak uměj jednat s lidma a jak si to uměj udržet, ale o tom jestli tam ten vedoucí funguje, jestli si v tom oddělení dělá nějaký čárkový systém, jestli se o něm neví, jestli jsou tam průšvihy. Takhle si to ti vyšší manažeři nastavili, a tak to funguje. Že třeba my tu zástupkyni máme super. Je lidská, baví se s lidma, ale je to zástupkyně, není to vedoucí, takže nezmůže ty věci, co by zmohla, kdyby tam tomu velela. A u policie je jakoby všeobecně největší problém komunikace uvnitř policie s těma lidma, to prostě neumí, byť na to existuje úplně super manažerský systém FQM něco, zavedli to před deseti lety, vypadá to na papíře úplně báječně, ale nefunguje tam jakoby tam komunikace.

***T: Ale řekněme, že ta kolegiální podpora k té komunikaci vlastně podporuje.***

R: To jo, ale my se jako ten plebs bavíme mezi sebou, furt to není tak, jakože by byl vedoucí, oni by za mnou přišli a já bych mohl na ty jejich problémy nějak reagovat a můžu nastolit to oddělení tak, aby to nějak fungovalo. Takhle jakoby ze své pozice vím spoustu křivd, který se těm kolegům stalo a vlastně to nijak nevyřeším. Ona je to jako nějaká malá křivda nebo něco, ale pak je jich 10 a ten kolega ho to zničí, nebo semele, nebo vyhoří, nebo odejde.

***T: Myslíte teď křivd, co se třeba dopustil vedoucí na něm?***



R: Jojo, protože co si budeme povídat, každéj chce být pochválenej a každéj si myslí, že to udělal dobře. Nebo ne že to udělal třeba tak špatně, jako to vidí ten vedoucí, že jo. Takže to je spousta věcí, který se nabalej a ten kolega pak prostě odejde. A to si myslím, že je ten hlavní důvod, proč ty lidi statisticky od policie víc odcházej, než přicházej. A tím, že těch lidí je málo, tak ten kolega už slouží nějakou dobu, takže si myslí na nějakou kriminálku nebo někam, prostě nějaký vysněný místo. A co si budem povídat, máme hodnotící systém, prostě když člověk nemá 1,2, tak nemůže vejš. Takže ten vedoucí mu dá za 3, aby si ho tam udržel, byť ten kolega je třeba dobrej. Tak to prostě je.

***T: Jo, že ho teda nepustí, protože za něj nemá náhradu.***

R: Přesně tak. Takže to ty lidi strašně demotivuje a pak jakoby s nima pracujete, že jo, on je takovej vyhořelej, primárně je všechno špatně. S tím se hrozně blbě dělá a podle mě se to nedá vyléčit ani nějakým peerem. On vám ten problém řekne, vy mu nastíníte co by bylo dobrý, nebo si na to přijde sám a pak za tejdén přijde a zase něco novýho a jsme na začátku.

***T: Takže je to tedy něco, v čem vy jste vlastně bezmocný, protože vy jediné, co pro ně můžete udělat je vyslechnout je, popovídat si a snést tu křivdu s ním.***

R: Přesně, ale vlastně to nemá řešení.

***T: Co jste nejvíce dovednosti či informace, ze školení v praxi využil?***

R: Ta největší dovednost, kterou mi všechny kurzy daly je vyslechnout a neradit. A je to vlastně hrozně těžká dovednost. Ačkoliv modelovky nesnáším, tak na to byly ty modelovky dobrý. Ty fungovaly tak, že byl jakoby jeden peer, druhej měl jakoby problém a ten třetí to pozoroval a vždycky, když se ten peer snažil vnutit to řešení, tak ho na to jakoby upozornil. Třeba ty lektorky to taky tak dělaly, že chodily okolo nás a když tam bylo něco, co by se dít nemělo, tak to jakoby korigovaly, a to je hrozně cenná dovednost podle mě.

***T: takže takhle jste se to naučil díky těm modelovkám.***

R: Ano. A ještě je hrozně důležitý, když ten člověk povídá nějaký ten problém, tak dělat takovýto hmm a hmmm, jako já to neumím pojmenovat.

***T: Třeba aktivní naslouchání.***

R: To je taky hrozně dobrá dovednost.

***T: Takže to je něco, co se vám v praxi osvědčilo?***

R: Jo jo. Ten člověk vidí, že ho poslouchám, kdyby mi tam něco povídal a já čuměl z vokna, tak mi to asi nebude chtít povídat.

***T: A to vám jako řekl nějakou zpětnou vazbou?***

R: Ne, to jsem vyzoroval na těch kurzech. Je to o tom, že druhý člověk musí vidět tu účast.

***T: Takže pokud tomu dobře rozumím, je to vždycky o nějakém pokecání, bez zápisů či poznámek.***

R: Jako kdybychom řešili nějaký problém dlouhodobě, tak bych se asi zeptal, jestli to tomu člověku nějak nevádí, že si něco poznamenám. Kdybych věděl, že to bude na 10 návštěv, tak si nějakou poznámku udělám, abych byl pak orientovanej zpětně, ale jinak mi to přijde jako takové neosobní si tam ještě něco psát, když on mi to povídá a myslím, že by to srazilo i tu důvěru. Přijde mi to takové nefér vůči tomu člověku. Pak už to nebudí tu důvěru, hele, zůstane to mezi náma.

***T: A vy jste si to důvěru tam nějak vybudoval? Nebo to vzniklo tak nějak samo.***

R: Myslí, že je to jakoby přirozený. Když jsem tomu člověku nesympatickejš, tak za mnou určitě nepřijde.

***T: Ještě poslední otázka, zda je něco, co vám chybělo na školení, a v praxi byste využil?***

R: Školení bylo komplexní. Není tady nic, co by mi pak v praxi chybělo.

***T: Děkuji za váš čas.***

## Respondent č. 2

Pohlaví: Ž

Věk: 41

Délka působení u PČR: 15 let

Zařazení: Služba pořádkové policie

### ***T: Co Vás vedlo se do programu kolegiální podpory se přihlásit?***

R: Já bych se v životě do tohoto programu nepřihlásila, protože jsem o tom nevěděla a nepřikládala jsem tomu nějakou důležitost. Dřív tady fungovali krizoví intervenenti, to jsem si myslela, že je dostačující, ALE máme vlastně úžasnýho vedoucího, kterej nám řekl, že je takováhle možnost, že mu to přišlo emailem, že je zřízenej peer support, to tady nebyl zatím ani půl roku a povídá a ty tam půjdeš, ty už to stejně děláš a nevíš o tom. Takže to vyplynulo z toho, co už jsem nevědomky dělala a nebyla jsem jakoby v ničem, takže mě to přišlo jako samozřejmost, takže jsem šla a zjistila jsem, že jsou tam stejný lidi, na to školení, jako jsem já, který to dělaj stejně. Oni se do té role dostali nevědomky. Je to osobností člověka se do toho dostat. Takže takhle jsem se k tomu dostala. Takže klasický peer support asi dělám už dýl, ale jinak od toho začátku.

### ***T: 2015, 2016 probíhaly ty první školení***

R: Jo mám tady někde určitě i ten certifikát, když budete chtít.

### ***T: To není potřeba. Takže vlastně Vy jste to dělala už nějak přirozeně ještě předtím. Bavila se s lidma atd.***

R: Jojo, vnímavě vyhledáváte, když se něco děje, protože my jsme obvodní oddělení, tady to funguje trošku jinak. Ony oddělení fungujou tak, že ty lidi jsou víc stmelení, více o sobě víme, jakby my jsme ještě ke všemu taková rodina, kteří jezděj spolu na výlety, pořádáme nějaký párty, nebo i s dětma s manželkama s manželema, takže víte, že se něco děje. Potom já mám ještě jakoby zvlášť kancelář takhle, tu máme všichni spisáči a to mi umožňovalo to, že ti lidi sem chodili. Mě to nedošlo, že to je tohle přímo, protože oni přišli, sedli si a něco povídali a většinou to byly jejich trápení, nebo potřebovali pomoc něco rozuzlit. Takže vlastně s těma lidma jsem fungovala a nevěděla jsem, že už dělám tohle.

***T: Jaké to najednou bylo, když jste přišla na to školení a zjistila jste, že na to existují nějaké techniky?***

R: Posunulo mě to strašně moc, dalo mi to určitej nadhled na tu věc, protože to si přiznejme, když člověk není školenej, tak ho to semele, protože víc soucítí s osudy těch lidí, víc funguje s nima a neví takovou tu základní věc, že každý člověk si musí chtít a moci pomoci sám. Do té doby, než jsem byla proškolená, tak jsem si myslela, že všechno pomoci jim musím jenom já. Dneska vím, že jsou možnosti, umím s nima mluvit jinak, umím je navést jinak, a to je pro mě ta výhra, kterou mi peer support dal. Jakoby odprostit se od toho, aby už to nemělo na mě dolech, jako na člověka.

***T: Takže to bylo něco, co jste zjistila na tom školení, že si to nemusíte brát.***

R: Tak. Já sama jsem před pár lety, než jsem tohle začala dělat, tak jsem jakoby vyhořela, a to bylo po té citový stránce, po té emocionální z toho důvodu, že toho bylo hodně. Ale jako člověk si to nepřipustíte. Říkáte si jo, a teď jsem prostě ty problémy těch lidí moc zkoumala a jak jim můžu pomoci. Já jim nemůžu pomoci, oni musej si pomoci, to dneska už vím. A opravdu mi to pomohlo, posunulo mě to dál a jakoby zvětšilo jako člověka.

***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, jako nebrat si tu zodpovědnost za to řešení na sebe, ale vlastně....***

R: ...pracovat s tím člověkem. Každé školení, každý seminář, každé setkání mi dává něco nového, dává mi to rozhled a naučit se taktiku fungovat s těma lidma. To vám nedají knížky, nedá vám to nic, dá vám to jenom to školení, kde prostě jsou i reálný scénky, jsou tam vlastně přímo školení na určitý typy, teď jsme byli třeba na stresu a vyhoření. Jsou to prostě věci..... vy o nich víte, ale nedokážete si je zformulovat. Tam vám je pojmenujou, řeknou a lehce ukážou, jak s tím fungovat. Ten člověk to ví, ale nemá tu správnou cestu. Takže laik je dneska každej, jakoby že podporuje, ale umět s tím pracovat, aby to toho člověka nesešlo. To je pro mě nejvíc, co mi dali. A ten růst jakoby.

***T: Já přemýšlím, jestli to nesouvisí i s nastavením nějakých hranic.***

R: Určitě. Tam je o tom, že dneska už ty lidi vyslechnu, navedu, někdy je to jedno sezení, někdy je to víc sezení, někdy ty lidi ani nevěděj, že to na nich dělám. Mám kolegu/klienta, kterej prostě chodí ani neví, že mu vlastně dávám ten peer support, on prostě potřebuje, a když jsem s ním mluvila, on říká, ty to vlastně děláš a já říkám, dělám a ty vlastně ke mně už

dlouho na to chodíš, uvědomuješ si to? Takže vlastně, tam nechat to na tom člověku. Oni si jako vždycky najdou cestu sami, my jim můžeme jenom pomoci. My jim můžeme pomoci zeptat se otázkama, oni si většinou odpovědět sami a tím dojdou k tomu. Můžeme je odeslat dál nebo říct hele, to už nedám, musíš to vyhledat někde jinde. Je to taková laická psychoterapie.

***T: Jak vy dokážete rozeznat, teď jak jste říkala, kdy jako si řeknete, teď už na to nemám, tohleto už nezvládnou, je potřeba, aby si s tím šel dál.***

R: Jestli to je v mej silách, jako jestli ten člověk se mnou pracuje, jestli ten člověk, když spolu mluvíme si dojde sám na ty odpovědi, když mají nějaký strachy, jestli si je dokážou pojmenovat, jestli s nima dokážou fungovat a dokážou je realizovat. Pak je to třeba, když za někým přijde a víte, že ten člověk vám lže, říká, že je to dobrý a to už poznáte dneska, a tam pak třeba vím, že je problém, tak se tomu člověku snažím nabídnout něco, řeknu mu, jaký jsou možnosti, že může navštívit psychoterapeuta, že může zavolat psycholožkám od policie, že může oslovit jinýho peera, to se taky stalo, že ty lidi třeba nechtěj vyloženě mluvit se mnou. Mě se stane, že se mnou mluvěj lidi třeba z Mělníka, z Nymburka, prostě nechtěj třeba pracovat přímo s náma, tak jdou dál, takže tam se to posunuje takhle. Buďto vím, že to není v mejch silách, jsou určité věci, co vás naučej právě na tom školení, jakmile někdo začne mluvit o sebevraždách, o tom, že má velký problémy, to není v mejch silách, nejsem školená tady na to, nejsem psycholog, nejsem psychiatr, a to už potřebuje. Jsou některý věci, kdy lidi už potřebují medikaci. Když prostě víte, že ten člověk opravdu trpí, tak mu nabídnete, ať jde za svým obvodním lékařem, ať vyhledá psychologa, ať vyhledá psychoterapeuta. Ten peer už tam většinou nebejvá. To je právě ten peer support nastavenej dobře, že my jsme u těch zrodů a u toho, jak ty lidi tady fungujou. My to vidíme. To mají všichni peeri, že vlastně žijou v tý době toho zrodu. Někdy se to přesune dál, že se dostane až k psychologovi, že ho sám třeba někdy vyhledá. Kolikrát jim i musíme říct, že nemusej, já nevím, když tady maj hodiny, ale že je můžou sami kontaktovat, aby měli takovou tu, no prostě no name, anonymitu. Říkám, můžete jim zavolat a říct jim, že se jmenujete úplně jinak, prostě těm je to jedno, oni vám pomůžou v tom problému. Takže asi tak.

***T: Když to tedy takhle pojmenováváte, takže je tady pořád nějaká obava z toho zavolat tomu psychologovi, je tam nějaká bariéra.***

R: Určitě. Bariéra byla i u nás zezáčátku, že se báli, že budeme vyprávět věci dál. Jako stále se s tím setkáváme. Někdy slyším, ale tobě to neřeknu, ty to pak někde vykecaš. Oni se

neuvědomují, že pro mě to vykecání, abych to někam poslala dál, by byl konec mé kariéry u peer support. To je jedna z věcí. Jediný kdy o nich můžeme mluvit o klientech, tak je vlastně s psychologkama, když chceme, aby nám ony samy poradily, jak s tím člověkem pracovat dál, s tím, že zase, nezmiňujeme, kdo to je, neřekneme ani, jestli je to policajt, neřekneme nic. Takže ty psychologky vědí, že máme jenom klienty. Nikdo se nedozví, že je to klient přímo ode mě z oddělení nebo z jinýho oddělení, kterej mě kontaktoval. Takže jakoby ty bariéry jsou tam velký. Každý z policistů nebo civilních pracovníků, no každý tak 90 % se bojí kontaktovat psychologa, aby to neměl v kartě, ale to i další důvod, proč nejdou třeba k obvodákovi, aby neměli v kartě, že berou léky, vždyť to jsou policajti. A furt je mýtus, že psycholog vás může dostat z uniformy, to je jedna z věcí, kterých se lidi bojejí. Takže když jim to pak vysvětlíme, že jsme ti prostředníci, tak se pak stane, že je kontaktujou sami a jsou překvapení, že to vlastně funguje jako normálně, že tam není žádná zpětná vazba honem rychle zavolat tomu vedoucímu, že jsi blázen. Takže takhle to nefunguj a oni jsou překvapení ti lidi.

***T: Když jste říkala, že vás kontaktují, to vám zavolají, nebo tady za váma fyzicky přijdou?***

***Jak vypadá ten prvokontakt?***

R: Různorodě.

***T: A potom na to hned následující otázky, jestli všechny ty lidi, který peer support poskytujete, znáte? Jak úzký vztah s nima máte?***

R: To je velmi různorodý. Jsou to lidi z mého okolí tady, je to hodně lidí, který znám osobně, jsou to buďto mí kolegové, nebo jsou to kolegové z jinech oddělení tady v okrese, který o mě vědějí, jsou to třeba kamarádi, najednou prostě telefon, soukromý číslo, hele potřebuju si pokecat, právě se rozvádím a on dělá šílený věci. Jakože nechci se ještě rozvíst a on dělá šílený věci. Řekne vám to takhle v kostce a vy víte, že tam bude velkej problém, a většinou se tedy obviňují ty, který mi volaj. Tak to je jedna z věcí. Pak jsou to věci, že prostě přijdou lidi sem, pak jsou věci, kdy mě na to upozorní jiný lidi, že mě kontaktujou lidi a řeknou, hele, máme tady tohohole a tohohle, můžeš mu třeba napsat nebo si sním pokecat, je tady problém, já si myslím, že je tam třeba tohle. On je třeba divnej, nebo mu se třeba stalo něco ošklivýho, to se taky stane. A rarita, která se mi teď stává celkem často je, že třeba volám s někým kvůli výsledku, kvůli spolupráci, všechno pracovně a ten člověk třeba s mnou mluví tak zvláštně, já každému popřeji vždy hezkej dej a on mi nato třeba řekne, ale já ho nemám hezkej, mě třeba umřela manželka. A teď jako víte, že nemůžete jen tak položit telefon, že ten člověk z toho

rozhovoru vo tý práci bylo zřejmé, že ten člověk je slušně řečeno v prdeli, takže vlastně zjistíte, že najednou tomu člověku dáte prostě kontakt a řeknete buďto si vyber někoho u vás, on řekne třeba nechci, můžu ti zavolat třeba v tejdnu? A ten člověk vás pak kontaktuje takhle. To je hrozně zvláštní. To se mi stalo teď už asi třikrát a bylo to, jenom o tom vcítění, jakoby když mluvíte s někým, jelikož policisti jsou vesměs příjemný lidi, když spolu mluvěj, protože jsme velká rodina a nejednou zjistíte, že ten člověk nefunguje tak, jako všichni, tak jakoby, ale bejt vnímavej. Mohla jsem položit sluchátko a říct, já sama mám problémy, nechci s nikým mluvit, ale tam bylo prostě vidět, že ten člověk má problém, takže takhle se to stává taky.

***T: Takže on teda pak za váma přijde, nebo vám zavolá a proberete to po telefonu?***

R: I telefon, kolikrát chtěj ty telefony, protože dost lidí nechce mluvit tváří v tvář, to se stává hodně. Nechtěj prostě, aby viděl člověk jejich emoce třeba. A nebo, tam je ještě další věc, když se něco, tak za mnou někdo přijde, něco řekne a vy mu jenom řeknete, jak s tím člověkem má pracovat, a že když to nepůjde, tak ať ho za mnou pošle nebo ať mu dá číslo prostě jinam. Nebo prostě víte, že máte kolegu nebo kolegyni, která s vámi nechce mluvit, víte, že už jste to třeba zkoušel, tak já udělám to, že zavolám jinýmu peerovi a řeknu mu, hele můžeš jí zavolat, můžeš mu je tam problém, ten člověk to třeba udělá a pak mi dá zpětnou vazbu a řekne hele, už tady byla je to super. A já mam zase o čárku míň, že to dopadlo dobře.

***T: Ještě bych se chtěla vrátit k těm hranicím, jestli se vám stalo, že vám to někdy, takzvaně přerostlo, že by se ten člověk na vás přespříliš upnul, nebo že by to najednou vnímal jako kamarádství. Jestli máte tady s tím zkušenost.***

R. Ne. Tím že jsou to vesměs známí nebo policisti a jejich rodinní příslušníci, tak,.... A ty lidi chtěj většinou vyhledat tu okamžitou pomoc. Tím že s náma jsou, a top si myslím, že potvrdí víc peerů, jednou nebo dvakrát si snáma popovídají nebo někdy i třikrát, tak se to tam nerozvine jako třeba u psychologů nebo psychoterapeutů, kdy tam začnou navazovat ty vztahy. Tam ta hranice si myslím... jako teď jsem tady byl, vypovídal se a jedeme dál. Samotný ty lidi nechtěj vědět, aby to o nich to okolí vědělo, aby jakoby zjistili, hele ona se s ní víc baví, tam asi třeba dochází. Jo, je to takový, ty lidi i policisti si hodně chráněj svoje soukromí, nechtěj, aby o nich věděl někdo, že jsou na tom zle nebo že mají problém. Tom je jako hodně velkej problém.

***T: Tedy, že jsou vůči tomu hodně ostražití.***

R: Jsou, jsou. To jako je...málokdo... vy jste to řekla hezky na začátku, prostě záchranný složky jsou lidi, kteří prostě zvládnou všechno, voni nemůžou někomu říct, že pijou, že berou léky na nervy, že mají problémy jako takový, že prostě nevědí, jestli ještě do té práce přijdou, to prostě nemůžou, to oni si na sebe hoděj tu uniformu, fungujou jako lidi, který, jsou tady pro jiný lidi, a to je takhle daný, prostě nemůžete ukázat svoje slabosti, když jste pro někoho jinýho, dá se říct jakoby v úvozovkách hrdinou. To je pak docela problém.

***T: Takže tak jak se snaží fungovat na veřejnosti, tak se snaží obhájit sami před sebou.***

R: Málokdo vám vlastně pojmenuje jakoby svůj problém hned poprvý. To je třeba jeden rodinej příslušník, tak jsem to věděla, že má problémy s alkoholem, těžký. A neřekne vám to, až vlastně tím školením, když zjistíte, jak s těma lidma mluvit, tak ono si to potom pojmenoval a došlo mu, jak funguje, jaký to má pak vliv na toho jeho partnera, který je policista, jo jak to prostě je. Málokdo vám přizná, že má problém, když už to lidi vyhledaj, sami, tak si myslej, že maj problémy, ale většinou to nejsou ty problémy, se kterýma ono přijdou. Většinou je to do hloubky.

***T: Že přijdou s nějakým zástupným problémem, ale ta skutečná zakázka je prostě ještě někde za oponou.***

R: Jo to tak je. To si myslím, že je tak z 95%, že lidi přijdou, hele já si musím pokecat, je tam tendelten problém, a když pak vlastně jdete jako do hloubky, tak pak zjistíte, že ten člověk mluví úplně o něčem jiným. Že ho trápí něco jinýho, ale nemůže to říct v tu chvíli a to si myslím, že mají ty IZSka prostě. Nemůžou hned ukázat, že jsou někde zranitelný.

***T: Taky je to podle mě také o té důvěře k tomu člověku, se kterým ten rozhovor vede, že přece jenom....***

R: Tam je ta hranice hrozně ouzká, protože ta důvěra je mezi náma, my se nesmíme podrazit, jakmile se podrazíme tak je to, jak jsem říkala, jsme rodiny, to se dozví každěj. Jsou třeba lidi, se kterýma já mluvit nechci, vím, že mi budou říkat věci, který nechci slyšet od nich, tak jim řeknu, promluvte i s někým jiným, ta důvěra tam bude jiná, protože já sama v nich důvěru nemám a vím, že ta bude problém. A byl by problém, že by to mohlo, hodit i na mě špatný světlo, že ten člověk bude, řeknu to blbě, překrucovat slova, zveličovat, prostě jako věci a takovýdle. Takže i takovýdle možnosti máme, že to můžeme předat dál. Ta důvěra je hodně... Já sama jsem se setkala v začátcích opravdu takový to, když mě šéf představil, jakože už to mám splněný, že jsem prostě proškolená, tak taky řeknou lidi prostě, ty vole, to nikomu říkat



nebudem, to se zase dozví celej okres. A já pak za nima přijdu a řeknu, přč si to říkal. Prej, ale to bylo z legrace, ale víte, že ty lidi maj pochybnosti, že to je přesně i tom, proč nejdou rovnou k psychologovi, proč jim nezavolaj těm holkám, které tam jsou pro ně. Víte sama, že člověk, kterej jen tak zvedne telefon a někam chce zavolat, tak se svěří víc, než když půjde k člověku, kterýho zná. Ta důvěra a nedůvěra to je hrozně tenká hranice. Musíme si hodně dávat pozor. Pak vás třeba jakoby může ovlivnit i to, že jsou lidi, který maj problém, úplně obyčejnej, a ty lid přijdou nejprve k vám, ale pak obejdou tři čtvrtě okresu a rozpovídaj to všude. A teď prostě si říkáte, jestli, jak moc budou koukat ostatní lidi na tu důvěru, když ten člověk řekne, že byl poprvý u vás a vlastně ví to i od jiných lidí, tam se to prstě nedá uhlídat no.

***T: To myslíte tak, že to.....***

R: No, že to bude vypadat, že je to odemě a přitom není, protože ten člověk, většinou to dělají ženy, že jako potřebujou si popovídat s více lidma a více sdělit svoje problémy a pak prostě může dojít k tomu, že si někdo bude myslet, že ten peer to pustil jako první, přitom to není pravda.

***T: Pomohlo by Vám, kdyby byl sepsaný etický kodex, na papíře, něco co byste měla v ruce, ještě před tím, než se vám ten člověk začne svěřovat, tak byste mu představila, co všechno vám tady může a nemůže říct, že by se to jakoby zformalizovalo. Bylo by to přínosem nebo překážkou?***

R: Myslím si, že by to odradilo. Hodně. Protože my jak jsme v té první fázi, a tak to bylo i myšlený, myslím si, že to jak ta myšlenka toho. Nemluvili by se mnou lidi, protože už by to bylo formální, jako... já jim řeknu, mlčenlivost. Oni se 30x zeptaj a neřekneš to nikomu, že ne, tak tam jim to zopakuju, že tam je mlčenlivost a pokud bych to někomu řekla, tak že prostě letím, že to je prostě problém, ale myslím si, že kodexy máme každý svoje v sobě, protože tuto jakoby nadpráci, může dělat jenom člověk který má jenom nějaký hodnoty, svoje hodnoty. A když je nemá, tak prostě...

***T: Tak by asi tam ani nevydržel.....***

R: No, přiznejme si, že někteří peeři prostě nejsou, to co si myslej. Jo. Někteří můžou si myslet, že jsou dobrý... jako nechci to říct ošklivě, Někteří si myslej, že jsou ti peeři a pak vlastně když mluvíte. Náhoda. Náhoda je veliká, protože říká, my jsme o celý ČR celá rodina tady, takže někde někoho potkáte, někdo někoho zná a řeknete jo, tam dělá ta nebo ten a oni

řeknou, no to mi ani neříkej, to je prostě blbec, a já říká, vždyť on je se mnou v peerech, no to jsme právě všichni koukali, proč je on, když s ním nikdo nechce mluvit. Jo, takže některý lidi to berou, třeba jako svojí vlastní realizaci a třeba se zlepšej, třeba se tak cejtěj, ale to okolí... třeba i na mě můžou mít lidi výhrady, ale prostě je to, vtom, že některý peeři to uměj prodat a třeba mají svoje klienty jo, ale je tam převažující to, že to není úplně vono.

***T: Právě s tím mě napadá otázka toho výběru peerů, že jste jako doted', že se vypíše školení, lidi se přihlásí a pokud se tam objeví někdo, kdo je hodně mimo, tak jej do toho týmu nevezmou, ale že „výběrové řízení“ kde by se prokázaly nějaké osobnostní kvality toho člověka, zkušenost doporučení z okolí, to vlastně nic.***

R: No to si jako myslím, budu říkat holky, psychologičky....No jako jsme policajti, pozorujeme lid, takže holky, když s náma dělaly to školení než jsme byli proškolený, oni nás pozorují, oni opravdu věděj, kdo se jak chová, jestli se někdo nepřetvařuje, to ony poznají, proto říká, někteří peeři, si mysleli, že jsou peeři a tak to prodali prostě, a ty holky... třeba dneska už nejsou peeři nebo přešli na jiný oddělení to nebo do jinýho okresu, to vám zase život zamíchá s kartami, ale myslím si, že holky odvádějí dobrou práci tady v tom, nejsou...., tím, že děláte různý dotazníčky, různý scénky, oni vás pozorují, ony se ptaj, ony jakoby to co si myslím, tak jak jezdíme dneska na soustředění a jsou tam lidi se mnou, tak jsou to všechno lidi na svých místech. Jestli je tam jeden dva, který... ale ty tam nevydržej, to je to co, že to prostě odejdou, tydlety lidi časem odejdou, ale ty co tam jsou, ty jsou dobře vybraný. Holky to prostě maj v sobě.. jakoby poznaj to. Jsou tam přece ony... je tam verbální a neverbální komunikace, ta tam je a ten člověk se prozradí. Je tam teda moc hezký to, co je vymyšlený, že to nesmí být nikdo z vedoucích ani ze zástupců. To je jedna z věcí, která byla nejlepší myšlenka, kterou udělali, protože málokdo má dobrýho šéfa, já ho třeba mám, ale málokdo ho má, nebo dobrýho zástupce, tak se nebude chodit svěřovat. Já mám třeba šéfa, který by se tam přihlásil, protože ty lidi taky za ním choděj, tohle je třeba supr věc.

Já bych tady dala ještě takovou vložku, jak jsem říkala, že máme supr šéfa, tak, náš pan vedoucí se snaží dělat dobrý prostředí, to co poslouchám, co se děje na jiných oddělení, tak my to tady máme opravdu perfektní. Podívejte se, každý máme kancelář, tak nějak přizpůsobenou, abychom v tom žili jako lidi. Udělám nám prostor na jídlo, že prostě fungujeme, to dělá strašně moc i pro nás jakoby, dokážeme si spolu povídat, potom i to peerství to vnímání je taky jinde, teď máme antistresovýho králíka. Pan vedoucí byl prostě venku se psem a našel králíka, kterého někdo vyhodil, samozřejmě my jsme okamžitě dali inzerát, že se našel králík, a že je u nás, nikdo se nepřihlásil, takže my máme nahoře u

sekretářky velkou klec, kde máme králíka a nevěřila byste, kolik policajtů si tam sním chodí hrát a hladit ho. Prostě je to antistresák.

***T: Teda to je dobrý!***

R: Každý mu říká svým jménem a máme prostě.. a to jsou takový maličkosti, které třeba nám peerům pak pomáhají, že děláme i v dobrém prostředí. Já třeba nemusím řešit problémy s vedením, tam nemusím. Nějaký tam problémy taky jsou, že jsem občas prostředním, že to dojde až tak daleko, že třeba, hele můžeš to nějak naznačit, já mám fakt problém, tak já mu říká, hele běž a řekni to sám tomu vedoucímu, tohle třeba můžeš, to je v pohodě. Takže tam je to takhle. Říkám, nic není jenom růžová a pořád krásný, vždycky jsou někde nějaký problémy, jsme jenom lidi, naučili jsme se spolu fungovat, ale je to i pro toho peera, aby pracoval dobře, tak musí mít trošku dobré zázemí. To pochopení od těch vedoucích, což si myslím, že některý peeri nemaj.

***T: Co osobně vám přinesla tato role peera a jestli je něco, co vám to vzalo?***

R: Tak vzalo mi to trošičku takovou tu naivitu, jakože všechno se dá vyřešit, protože prostě tam zjistíte, když vás holky proškolují, že jsou věci, které nemůžete vyřešit, to je jedna z věcí, těch záporných. Co mi to dalo, porozumění sama sobě, hrozně moc. To že umím/snažím se s nima pracovat na základě doporučení a školení holek, psychologek, to mi dalo, hodně, dalo mni to více známých, tím, že se zase poznáte s dalšíma lidma z jiných oddělení, což ke taky super, a samotný mě to dalo, že já sama jsem měla traumatickou zkušenost, něco ošklivého v rodině a uměla jsem sama ze sebou pracovat. Měla jsem velikej stres, a kdybych nebyla proškolená od holek, tak bych asi skončila na lécích. Sama. Ale tím, že holky uměj vysvětlit, co se děje v těle člověka, když má stres, úzkosti, když má vyhoření, když má cokoli co se týká těch problémů, tak najednou na to máte návod, najednou víte, že když máte stres a bolí vás srdce, tak nemáte infarkt, ale už víte z toho školení, že to je stahování cév, a že to jsou příznaky. A to jsou věci, který, říkám, můžete přečíst tisíc knížek a neuvědomíte si, že tyhle věci tam jsou, protože vám to splyne, ale protože máte školení na konkrétní věci, tak si je zapamatujete. Jo budete vědět, že, teď jsme měli třeba vyhoření, že jak holky to řekly, čtvrtěj pátej bod, a je problém, do třetího to můžu ještě zvládnout já, ale když poznáte na tom člověku, že je v té čtvrté páte fázi, tak prostě už se s ním musí pracovat a poslat ho dál, když ten člověk zrovna chce.

***T: Takže vám to pomohlo si pojmenovat a zvědomit nějaké věci, procesy, které se lidem v životě dějí a často proto, že si je neumí pojmenovat, tak z toho zhroutlí a neunesou to.***

R: Přesně tak, je to opravdu rozšíření obzorů, a tím že opravdu to školení vždycky bývá na určitou věc, tak vás to uvede vždycky do té věci, je to opravdu tady v tom supr věc. Kdybych nevěděla určitý věci. Já nevím, když mi někdo přijde a bude mi říkat že má takový a takový problém a že je třeba nemocnej, tak nevím, ve který knížce bych to našla. Nevím. Ale vím, že mě na to školili, tak vím, že když ten člověk prochází tady tímhle a vím, že měl traumatickou zkušenost, že tam třeba k něčemu došlo, vím že měl tohle, tak říkám, tak si nech vyšetřit tohle, ať máš teda klid, ale já vím, že mu řeknu, co to má za vlivy na tělo, jako ty fyzikální, že ten člověk má stažený cévy, zrychlené dýchání a že prostě řeknu blbě, že člověk pochopí, že neumírá, že je mu dobře a že je to je jenom nějaká fáze stresu třeba. Ale nevěděla bych to, to je jako se zákonama, taky víte určitý věci ke své práci, ale zbytek si musíte najít, a já tady nemám knihovny psychologických knih a zbytek mám opravdu od holek ze školení a zbytek co si načtu sama, co mě zajímá.

***T: Jestli teda tomu dobře rozumím tak psycholožky umí udělat dobré to školení v tom, že umí téma zúžit a vytáhnout to podstatný, co v těch knížkách je rozkecaný, tak ony jsou schopny to vytáhnout.***

R: Jo, abychom my věděli, jak to je, to nám dávaj, s tím, že prezentace vždycky dostaneme, takže se můžem do toho podívat. Opravdu toto je pro mě dobrý. Moc hezký je, když děláme scénky, tak tam opravdu vidíte tu realitu toho člověka, není to psaný na papíř. Ony nám dají nějakou zakázku, nějaký problém, jeden kouká, jeden peer, jeden klient, tak to najednu vidíte i z jiného pohledu. Ony se ty scénky opakujou, opakujou se i v životě a vidíte, že každě reaguje jinak a ty holky choděj okolo a řeknou, tady je to dobrý, tady bych třeba ještě zeptala tady na to, nebo si na to přijdem sami. Říkám pro mě je školení peerů a školení klasický nebo jako to soustředění, které dělají i pro nepeery, velice poučný, hodně mi to dává. Je toho málo, ale zase, my nemůžem chodit furt jako, činnost, která nám zabírá naši práci, že jo. A myslím si, že kdo by nechtěl dělat, tak to nedělá. Asi tak.

***T: U toho školení, mě by zajímalo, kdybyste si měl uvědomit, co bylo nejzásadnější, co jste se dozvěděla na tom školení a co vám nejvíce přineslo do té praxe. Co bylo to klíčové.***

R: Jedna z věcí je, nebrat si to osobně. Umět se zeptat. Dřív, když člověk nebyl proškolený, tak se ptal jinak, ptal se zvláštním způsobem. Neuměl navíst toho člověka, aby si odpověděl sám, našel to, v sobě. A ta třetí je to naslouchat, dřív, jsem přehlížela některý věci. Když

s váma někdo bude mluvit, tak třeba 30x zmíní jedno slovo, mě třeba nedošlo, tenkrát. Jakoby jsem věděla, že tam něco je, ale nedošlo mi to. A dneska už vím, že umění naslouchat a taky vím, že ten problém není ten, se kterým ve skutečnosti přišli. To jsou pro mě tyto tři věci.

***T: Je ještě něco, co by vám tam, chybělo a v praxi využila? Něco jako to jsem se na školení nedověděl a kdybych to věděl tu dobu, tak by mi to něco třeba ulehčilo?***

R: To nedokážu posoudit, teďko, protože ta oblast věcí, je strašně široká. Určitě ty závažnější věci, ty jsou vždycky vedený brzo a dávaj nám je znát. Ty jsou aktuální. Možná, je to úplně blbý, ale to se nedá, zpětná vazba, ale je to čerstvý ještě ten projekt, ale třeba máme tolik lidí, když to řeknu v úvozovkách, nespáchali pak sebevraždu, jako víte jak to myslím, tu zpětnou vazbu, ale vlastně si myslím, že by to ani nebylo dobrý, protože nikdo nechce vědět. Už jenom statistiky, který děláme, jsou fajn, že víme, že to má nějakou činnost, že fungujeme, že to má efekt, ale myslím si, že by lidí nechtěli, aby o nich někdo někde mluvil jako o příkladu. Ale mě by třeba zajímalo. Já tu zpětnou vazbu někdy mám a někdy nemám no.

***T. A chybí vám? Ono se o tom často mluví, že je to jako nevýhoda pomáhajících profesí, potažmo peru, tedy absence té zpětné vazby.***

R: Musela jsem se s tím smířit. Protože jako policista víte, jak váš spis dopadne. Dostanete od soudu, takže víte ukončení. Takže jsem se naučila fungovat v těch prvních fázích. Jako je to, říkám, někdy to mám, ale někdy, víte co, když už vás ten člověk nepotřebuje vyhledat, tak už vás nevyhledá, ale i když se třeba pak začne chovat normálně, vy nevíte jestli tam ještě něco náhodou neprobíhá, ale už ten člověk vaši pomoc vyloženě nepotřebuje.

***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, že většina kontaktů, které máte, jsou jednorázové kontakty.***

R: Určitě to převažuje. To je právě na tom to hezký, že my jsme právě v té první fázi. My si všímáme, my vidíme. K holkám už se dostanou lidi, který už je potřebujou vyhledat, a to už je ta fáze, kdy si člověk sám se sebou už neví rady. Jo nebo je tak chytrej, že ví, že má problém a jde tam rovnou, ale peer support je krásně nastavenej v tom, že kdo o vás má nejvíc vědět, vaši kolegové. Ty o vás věděj, ty vědí, že když celý život nepijete, tak jak to, že přijdete třikrát ožralej do práce, nebo zrušíte práci, nebo že ten člověk najednou s náma nechce nikam chodit, ale teď mluvím za všechny peery. A když se potom bavíme s těma peerama, tak jo, je to vo tom, že my jsme tam první linie. Odrazovej můstek. A je to vlastně mezi kamarádkým popovídáním až někdy to jde peera jako jo. Prostě to už jakoby ta hranice tam jakoby není. Když máte dobře nastavený kolektivy a okolí, když mluvím s ostatníma peerama, mají top

podobně. Když jsou lidi kteří k jim choděj často si popovídat a ani nevěděj, že tam probíhá už to nějaký peerování a jsou lid, který prostě přijdou jen tak. Je to takový zvláštní, ta první linie je fajn no.

***T: Už jsme to trošky nakously, ale kdybychom se ještě vrátily k těm bariérám.***

R: Když bych brala bariéry, ta je tam určitě na nedůvěra, to, že si člověk, myslí, že se to pouští dál, protože, u psychologa víte, že má mlčenlivost, u psychiatra. My o ní víme, byli jsme o ní proškolení, podepsali jsme to, ale ty lidi to nevěděj, takže to je jedna z bariér, taková ta největší. Druhá bariéra je, určitě ze strany nadřízených, jako málokdo to chce, jako já to mám dobrá, já byla vyslaná svým šéfem, ale co vím o jiných peerech, mají s tím problémy, málokterý vedoucí si uvědomuje, že je-li spokojen kolektiv bude i spokojenej on a větší výslednost. A když lidi prostě přestanou fungovat, což přirozeně hrozí všem, tak tam si myslím, že jsou problém, že buďto nechcú vůbec peera, nebo je nechtěj pouštět, tolerovat tu jeho práci, kterou on stejně bude dělat, když je to člověk na svém místě, tak ji stejně bude dělat. Takže tohle si myslím druhá bariéra, a to že o nás moc lidí neví. Jako když jsem ještě volal s někým, je to ještě stejný kraj, tak říkám, tam byla prostě holčina a ta říká, prostě já mám problém, já jsem si tě našla tady na tom a můžu s tebou někde mluvit, přijet. Já říkám, vždyť vy tam máte taky, ona říká aha, jo, že prostě, nevěděj.

***T: Takže jako nějaká ta propagace toho, že pro ty policisty, že jsou tady lidi, kteří jsou vyškolený k tomu, že jim pomohou.***

R: Ono je to takové zvláštní, aby zase o vás všichni věděli, tak se zase můžete dostat do škatulky, k těm psychologům, hele ona s nima spolupracuje. Na druhou stranu my si o sobě řekneme, když je ten problém, tak se nějak propagujeme. Teďko, což je krásný, tak vlastně když psycholožky dělaj školení, tak ho dělaj otevřený, může se tam přihlásit jakýkoliv policista, takže se stává, že tam byli školení a byli tam lidi z různých, policejní prezidium byli tam kriminalisti, byli tak OKTE byli tam lidi o středočechů, prostě je to zajímavé a šli tam a je to jenom o tom, že prostě najednou u takhle, je to jenom o tom, jestli se k tomu emailu, co holky rozešlou, dostanete. Jo, a když jo, tak já jsem potom opravdu docela překvapená a je to milý, protože vidíte, vy tam třeba sedíte jako proškolenéj, protože tady jdete na školení, a teď jsou tam lidi, který s tím nikdy nepřišli do styku a najednou taky uměj pojmenovat ty věci. Taky věděj najednou, jo tak to jsem měl minule. On říká, já myslel, že jsem měl infarkt a já měl stres, jo a teď prostě ten člověk najednou vidí, že to co se mu děje, tak je normální. Bylo to hrozně fajn poznání, že to otevřely i pros ostatní lidí.

To je třeba jedna z věcí, výsměch, tam některý kolegové vám občas na školení řeknou, holky se ptají, jak na to přišli, jak se k tomu dostali, že chtějí taky zpětnou vazbu a oni řeknou, no já jsem řekl, že jedu na školení k psychologům a oni se mi smějou, že ho asi potřebuju. Jo, to bývá prstě no. Jinak pro mě je to supr a propagace si myslím, že se pomalu rozjíždí.

***T: Ta propagace skrze tato školení, že lidí, kteří s tím nepřijdou do styku a pak skrze to školení si na to přijdou, že zároveň dostanou info, že jsou tady lidi, kteří vám s tím pomůžou, můžete si s nima o tom popovídat, když něco takové zažijete, tak vlastně je to k tomu spojení nějakého zážitku, aha momentu s nějakou informací.***

R: Tak. Je to jakoby dobrý, protože ty školení jsou dělaný vždycky na určitéj typ a jsou to věci, který mi potřebujeme. Já třeba už se do ulice nedostanu, ale kluci, kteří jo, tak tam třeba, já nevím, posttraumatický školení, předávání nepříjemných zpráv. To vás nikdo nevyškolí, to akorát život, když budete 20 let u policie, ale neví to kluci, kteří jsou tady pár let, ale neví, jak říct matce, které umřelo už druhé dítě. Nemusí tím projít hned praxí šokem, ale můžou být na to líp připraveni, a to je taky dobrá část tady těchto školení.

***T: Jak se dostala informace mezi kolegy, že jste tedy peerem. Byla jste uvedena vedoucím, nebo to šlo esíárem?***

R: No mě řekl ráno vedoucí na poradě, že se jedu školit, jinak já jsem druhé. Já byla ve druhém kole školení, takže tam byli lidi, kteří o tom buď někde věděli, nebo je vyslal vedoucí, jako mě. Já bych se sama určitě nepřihlásila, časem možná potom jo.

***T: Takže to bylo spíš o tom, že váš šéf je vnímavý a zhodnotil, že vy jste vhodný člověk na to dělat.***

R: Ano, říkám mu, proč já? A on, protože už to děláš dlouho. A právě tam jako vlastně není dobrý to, aby to ostatní lidi nakonec věděli, protože jak už jsem říkala, lidi jsou pak ostražitější, nechtějí, aby se doslechlo, že za vámi choděj. Furt to funguje tak, že si pomáhá mezi peerama mezi sebou, takže když tam nechtějí mluvit s jejich peerem. Tak volají jinému. Ale není to ještě tak moc rozjetý, opravdu ta nedůvěra, to je ještě opravdu stinný.

***T: A vy jste na intranetu i nějak uvedená s fotografií?***

R: Nene, je tam jen telefonní seznam. Jako kdyby to vyšlo tak by bylo super, kdyby na každém oddělení jeden peer byl, špatně by se to dělal třeba na kriminálkách, které jsou

rozfázovaný. Ale je to zase o těch kolektivech, jsou určitý kolektivy, který to nepotřebujou, protože ty si mezi sebe nepustí špatnýho člověka a už jsou užší tým, pak jsou právě takovýdle, že když se podíváte. Tak máte, pod holkama psycholožkama všechny územka, a je tam už jenom pár oddělení, kde nejsou. A ten člověk si právě může vybrat, jestli chce volat, já tam teda nechala jenom to číslo, co mám do práce. Nedala jsem soukromé, nechci, aby mi lidé volali večer, protože jak říkáte, znám své hranice, pracuju tady dlouho a nechci si to tahat domů. Bylo by to úžasný, kdyby byl na každém oddělení. A kdyby to ti lidi věděli, že se nemusí bát mluvit se svým, ale že klidně můžou zavolat někam jinam. To by bylo jako super. Ale já si myslím, že se k tomu dostaneme. Dřív jsme nechtěli nějaké změny u policie, jsou tady, takže tady si myslím, že to k tomu taky dojde.

***T: Změnila se nějak atmosféra v týmu od té doby, co fungujete pod hlavičkou peera?***

R: Určitě od té doby, co jsem byla uvedena, tak některý lidi od té doby se za mnou s problémama už nepřijdou, to jsou ty, který se bojejí, ale někteří to dělají tak, že přijde jinej a řekne, on mi říkal... že tedy nepřijde sám a je to tak že teda někteří přijdou přímo, že to vědějí zbytek přes prostředníka. Už je to prostě nálepka a některý lidi to odradí. Říkám, ta nedůvěra je velkej problém. Říkám no, někdy přijdou, že třeba mají doma ukřičenýho manžela a pak z nich vyleze úplně něco jinýho, takže problém, který je úplně diametrálně jinej a to je ten problém, proč ten člověk je úplně hotovej, pak zjistí, že ten manžel vlastně nekřičí, že funguje jenom v obranným mechanismu vůči tomu člověku, který má ten problém, ale je to těžký no. Je to tak jak to ty holky učejí, každý člověk si musí umět pomoci sám, vlastně za nikoho nic nevyřešíte, můžete mu pomoci můžete ho odchytit v té fázi, kde je špatně, nebo můžete zjistit, že tady je něco špatně a zajít za kolegou od toho kolegy, kterej má problém a naznačit. I toto je kolegiální podpora, není to o tom jenom s těma lidma mluvit, ale upozornit třeba jinýho kolegu, že ta se něco děje, jestli je všechno v pořádku jako, hele a ty ses ptal, jestli je jako v pohodě a tohle. Protože oni když jsou spolu furt, tak to třeba přestanou vnímat a nebo za váma přijde někdo,. Hele, nemohl by ses mi podívat na támhle na toho. Teď mluvím ale obecně, taky jsem doporučovala klientku, prosím mohla bys zavolat týďletý a týďletý, já vím, že ona se mnou nebude chtít mluvit, protože jsem zainteresovaná v těchhle věcech, vím o nich. Já takhle potom vím, že ten člověk kontaktuje toho klienta a nabídne mu tu pomoc, takže toto taky... nemusí to být pouze na osobním setkání.



***T: Je to vlastně vnímavost a upozornění, že si všimnete, že se něco děje, ale nejdete za ní přímo vy, ale víte, že má dobrého parťáka, tak ho upozorníte toho parťáka, protože ho by třeba nemusela napadnout se ho zeptat, nebo by to třeba nemusel vidět.***

R: Ta tak, ale to mluvíme obecně, když se bavíme tak, tak to pečeři dělaj, nejsem to jenom já. Když potom máme vyloženě takové ty soustředění, kde jsme, tak se to tam... talk děláme takovou tu šedou.. jako kolik chlapů, většinou jsou to chlapi, se nechtějí nechat pomoci, protože jsou to přece ty silní policajti nebo silný hasiči.. tak potom k nim musíme přijít jinou cestou, nebo třeba říct kolegovi, hele tam je problém, je tam problém? Je to prostě o tom, že my jsme ta první linie, jsme tam mezi těma lidma, známe jejich příběhy, a když je problém, tak ty lidi přijdou sami od sebe a zbytek cop nechce, tak nechce. S tím musíme počítat, že někdo chce pomoci, někdo nechce.

***T: Takže se setkáváte i s tím, že ten člověk něco řeší, ale zatvrzele nechce pomoci.***

R: Ne nechce. Ale já když můžu, tak řeknu, hele, já jsem si všimla, že na tom nejsi dobře, tak se ho zeptám, máš možnost někde dojít, nebo mu začnu vyprávět nějaký příběh, že někdo někde měl podobnej příběh a že vyhledal tohle a tohle. Buď to si ten člověk přebere a bude fungovat, ale může se stát, že opravdu někdo bude zatvrzelý a to jsou lidi, kteří jsou ve fázi, že nepromluvej s nikým, lékařem, psychologem, nikým. Tam se dá ještě zaktivovat další lidi okolo, ale jako, dokad' to má cenu, tak, se snažíme, ale nemůžeme bejt vlezlí.

***T: To už asi sama tedy vycítíte, kdy ještě můžete a kdy je toho přespříliš.***

R: Jo jako když můžete, tak zvednu telefon, zavolám holkám a řeknu, má klienta, kterej má problém, neřeknu jaký, a s nikým nemluví a holky pak zase dají mě tu podporu, že já za to nemůžu, že je to v pořádku, že takhle to v životě chodí. Že člověk, když nechce pomoci, tak přes to prostě vlak nejede.

***T: Takže vy si říkáte takhle i o podporu psychologkám.***

R: Určitě. Ono je to takhle daný i od začátku, že cokoliv, my budeme potřebovat, s čím si nebudeme vědět rady, tak ony nám pomůžou a stalo se mi kolikrát, že když jsem potřebovala s nima mluvit, tak tady pro mě vždycky byly. Buďto mi řekly, že zavolají za půl hodky, nebo se mnou mluvily okamžitě, nikdy se mi nestalo, že by mě odmítly, vždycky prostě fungovaly, ale říkám, nejsem sama, kdo jim volá, protože, my nejsme psychologové, my spoustu věcí neumíme, jenom ten začátek, neučily nás, jak s nima jednat, ale my jim tu podporu můžeme dát, tu kolegiální, ale ne tu psychologickou, tu kterou ony mají vystudovanou.

***T: Je ještě něco, co byste chtěla, aby zaznělo na závěr?***

R: No určitě si myslím, že by této podpory mělo být víc, protože policejní práce je těžká. Je psychicky těžká, ať už sedíte za stolem, mluvíte s oběťmi s poškozenými, ať jste dopravák a jezdíte venku, věčně musíte řešit něco na ulici venku, ať jsou to psovodi, technici, je to těžký. Když nemáte dobrý kolektiv, člověka, který se o vás dokáže postarat, tak tady u té práce může člověk často vyhořet s končit postě s těžkýma depresi, protože systémy, jsou nastavený tak, aby člověk fungoval, ale u policie si myslí, že chybí větší starost o lidi, jakoby péče o jejich duši. Samozřejmě jsme si stanovili to, že si pomůžeme, že nejsme stroje, ale automaticky by mělo bejt, že když kluci, dopraváci budou u smrtelných nehod, tak by pak měl si s nima někdo přijít popovídat. Ono když vidíte 10x mrtvolu, je to v pořádku, vidíte jí po 11 a ten člověk se může složit, protože už toho bylo dost. A zase, řekne vám to 95% policistů, vždyť je to v pohodě, je to práce, ale ta práce zanechává, ten dlouhodobý stres je tady, prostě, je to mění se lhůty, všechno je rychlejší, ale to je i s celým světem. Celý svět je rychlejší, takže málokdo má ten odpočinek, málokdo má tu relaxaci. Nemůžu říct, že bychom chtěli všichni tělocvičny na oddělení. Ale třeba my, máme ten komfort, že máme místnost, kde se můžeme v klidu najíst a nejíme u počítače, to je třeba jedna z věcí, strava. Když budete dobře najezená, budete podávat lepší výsledky a budete líp myslet. Nebudete propadávat depresím, protože jste hladová a ještě máte stres a ještě to. A to jsou třeba laičkosti, které si myslím, že hrozně chyběj u policie. Je o tak, že člověka to po 15 letech začíná pak semílat. Co je pro civila šokující je pro nás normální, pro nás to začne být šokující až po těch 20 letech, díky prostě zjistíme, že je to špatný. Je to prostě tak, že tohle je to je práce, ty sis ji vybral, jo oni nám poskytnou pomoc, když se něco stane, ošklivého. Funguje to i pro lidi, kteří jsou křesťansky založení, máme i kaplana, to tady funguje, ale nejsou tady ty předzvěsti toho, že se to jakoby může semlít. Ta práce je namáhavá, musíte znát práva musíte znát věci, který... jak to říká hodně kolegů, my jsme prostě chodící encyklopedie, protože sem choděj lidi, můžu se jenom zeptat, můžete mi pomoci a teď musíte znát milion zákonů, protože si lidi myslí, že to znáte, a to je strašnej nápor na psychiku. Když se zeptáte policisty, jestli má alespoň 5 minut denně pro sebe, kdy nic nedělaj, tak na vás budou koukat jako na šílence. Proto si myslím, že ta kolegiální podpora je dobře nastavená, protože díky ní se to dá zachytit ještě v počátcích. Proto bych si moc přála, aby to hodně moc fungovalo, abychom se nedovídali, že se někde naši kolegové zbavěj svého života. Protože to je pro nás vždycky, když umře policista, tak je nám to vždycky líto, protože víme, jak to funguje.

A ještě vám řeknu maličkost, byla jsem na lázeňském pobytu po 15 letech služby a tam jsem potkala lidi z Ústeckého kraje a ti řekli, ježiš to by bylo super, kdybychom něco takového měli. Oni to nemaj, ještě to tam není rozvítý.

***T: Děkuji za rozhovor.***

### **Respondent č. 3**

Pohlaví: Ž

Věk: 43

Délka působení u PČR: 20 let

Zařazení: Služba cizinecké policie

***T: Zajímala by mě motivace, proč jste se do toho programu přihlásila a jaká je ta historie zatím Vaše.***

R: Ono totiž, než se člověk přihlásil tak tam bylo takové popovídání s psycholožkami, které se ptaly na to samé, proč chceme ten kurz absolvovat. Já v té době studovala speciální práci a přišlo mi, že by mi to mohlo přinést nejen užitek v práci, do studia, ale i v soukromém životě. Takže to byla vlastně ta motivace, proč já jsem do toho kurzu přihlásila. Protože je to je vlastně těžký, už tím jak u sboru jsem dlouho, tak vím, co funguje, co nefunguje a co by fungovat mohlo a je to přesně, jak je ten sbor trošku mačo, tak tady si lidi nepřipouští, že by mohl mít někdo nějaký problém. A teďka vlastně i v poslední době jsem zjistila, že odcházej, myslím na věčnost, kolegové, který třeba mají odslouženo hodně, odešli a tím že z nich ten stres permanentní prostě odpad, tak to zdravotně neunesli, a to mě i vedlo k tomu, že mám takový pocit, že ty lidi ten stres neuměj snášet, ventilovat ho. A jako já nechci, aby to sdíleli, aby si tady každý povídalo problémech, ale tady je to takový fakt, tabu, tady jenom práce a nedej bože, že by tady někdo připustil, že by mohl mít jako policista soukromý problémy. Takže to byla i jedna z těch věcí a říkám, já jsem to brala tím, že to je nejen do služebního života, ale i do toho soukromého. Cože se mi nakonec potvrdilo, protože veškerý ty kurzy co máme, i ten základní, pak ty přednášky co máme. Já jsem třeba úplně nadšená, já jsem to třeba zažila vlastně v tom Hradci, kde nám dělali i supervize, což pro mě bylo naprostá novinka, a tak mě to uchvátilo, že mě to začalo i bavit a pochopila jsem, co to všechno přináší. A ty kurzy, jakoby i samy o sobě, tím, že se tam sejdeme, tím že je to anonymní a najednou člověk vidí, že v tom není sám, i když to, co se tam probere, to tam i zůstane, ten člověk vidí, že ty problémy jsou ne totožný, ale podobný, a že si s něma člověk nemusí vědět rady, ale jakmile on si s nimi neví rady, tak to nevyklučuje, že nikdo jinej si s tím nemůže vědět rady. A pak taky jsem byla zvědavá na naše paní psycholožky, se kterými jsem se vůbec nepotkala, no a ty mě nadchly no. Ty jsou takový, jaký jsou no. A vedou nás, dělaj nám

to i tou zábavnou formou, takže jo, jsem ráda, že jsem do toho šla, že jsem absolvovala ty kurzy, že je vídám dvakrát do roka a je to taková skutečně i ta moje psychická očista. A co vlastně teď považuji za nejdůležitější je, že v tom nejsem sama, že v tom nemusím být sama a že nedej bože kdyby se něco stalo, nebo tady někdo přišel, tak vím, že jim můžu dát telefonní číslo a že ty holčiny jsou schopny a zbořej ten další mýtus toho, že když se někdo obrátí na psychologa, tak je ztracenej. Není to pravda.

***T: Takže potkala jste se s případy, kdy odkazujete na psycholožky.***

R: No zaplat'pánbůh nesetkala, zatím, ale Jak říkám, je to prostě nastavený tým, že, většinou je to mužskej kolektiv a voni prostě ti chlapi hrozně neradi něco řeše a i když to člověk na nich vidí, tak jsou uzavřený, protože propustit problém je pro ně slabost a bohužel tady je ten sbor tak nastavenej. Další věc je role pana šéfa. Pan šéf je takovej, jakej je, takže taky superego, superchlap a nedej bože kdyby se tady někde proslechlo, že tady má někdo nějaký psychický problémy. Nedostalo by se mu podpory, ale naopak, jakoby obavám se, že by se mu dostalo, ne veřejného zesměšnění, ale je to taková ta šuška a takový spíš ublížení, nepochopení, přitom ty problémy můžeme mít každěj, ale tady se to nenosí mí problémy v soukromí. A díkybohu nejsme na oddělení, který by bylo vyloženě stresový, je tady, každěj víme, co máme dělat, děláme si tu práci a je to relativně v klidu, takže bych řekla, že my jsme ušetřeni toho stresu z práce. Jo máme ho, ale je takovej přijatelněj stres, který se dá zvládnout. Ale jak říkám, ty soukromý problémy se tady neřeší, protože se to prostě nenosí.

***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, z toho, co jste se naučila, jste si zkusila s někým popovídat, ale nemělo to nějakou odezvu.***

R: Jako tady ne, ale v soukromým životě, jsem řešila kamarádku, která měla problémy doma a došlo mi, že najednou jsem to řešila úplně jinak, než jako bych to brala a byla schopny řešit tři roky zpátky, že jsem v tý době.....a nemyslím si, že nejsem empatický člověk, ale člověk jim chce pomáhat, nebo chtěla jsem jim pomáhat, ale až teďka mi došlo, že to není pomáhat, ale navést je si pomoci a je přimět, aby si pomohli sami, a to je ten zásadní rozdíl, protože nikdo nechce bejt vedenej za ručičku, nikdo. Nebo kdo chce, tak stejně na to přijde dřív nebo později sám, že si ten život musí srovnat sám i když za dohled někoho, ale je to, že to fakt není o tom, že bychom někomu pomohli, ale navedli ho k pomoci, aby si on sám uměl pomoci. No a pak když ne, jako nedostala jsem se k tomu, že by někdo nechtěl, ale pak už asi je to na návštěvu psychologa. Teď zrovna především jsem mluvila s kamarádem, ale on slouží v severních Čechách a stěžoval si takhle na podzimní úzkost a depresi a já mu říkám,

zkoušel si vyhledat pomoc? Ne to by mě propustil, kdyby se to někdo dozvěděl, říkám, ale to přece není po tom, že tě propustí, ne k psychologovi, v životě ne. A to je přesně ten mýtus, který u tohohle sboru a ve většině případů u chlapů prostě funguje, že nedokážou připustit, že psycholog neznamená terapie, ale že to je jenom, že fakt často pomůže si jenom promluvit a navést je na tu cestu.

***T: Já mám pocit, že už to slovo psycholog je takový strašák.***

R: Je no, ono někteří ho neumí ani napsat, takže je to děsí samo o sobě.

***T: Že možná kdyby se to pojmenovalo jinak....***

R: No, jako kdybychom ho posílali k psychiatrovi, tak to bych se taky možná ohradila, ale je to tak. Já jsem taky měla strach z psychologů, ale najednou mi to prostě došlo, že to fakt funguje jinak, že tam nejsou od toho, aby mě jako vodily za ručičku a říkaly, tohle děláš blbě, tohle děláš, blbě.. ne není to tak. A hlavně mi nepíší léky a neposílám mě támhle někam si odpočinout. Není to o tom no.

***T: Mě by zajímalo, vlastně v čem a kdy nastal ten zlom?***

R: Já si myslím, že to bylo po těch úvodních kurzech peerů, kdy jako mě to hrozně i bavilo, že oni nám to ukazovaly názorně a skutečně jsem se tam člověk našel a uvědomil, že kdyby byl v postavení toho, kdo ty problémy má tak kdyby si měl vybrat, kterej ten přístup je pro něj přijatelnější, takže jako dospělej člověk bych nechtěla, aby mi někdo říkal, tohle budeš dělat takhle a takhle to udělej a takhle to bude fungovat. Ne zamysli se, co bys chtěla udělat a takže tam si myslím, že nastal ten zlom, prostě nemůžu po někom chtít a musím rozlišovat, že ne každý uvažuje jako já a že to nejsme já a to co je teda, co se u nás, co je nejpoužívanější je všechno je individuální. A je to tak, protože každej jsme jinej, každej to vnímáme jinak i vlastně i to slovíčkaření to drobný, co člověk používá, gramatický slovní ty drobný nuance, každej je vnímáme jinak, někdo to vezme, někoho to urazí, někoho to pobaví, takže skutečně je to hodně individuální a je to o tom, nevodit za ručičku, ale navést je na pomoc, a to si myslím že mě fakt ty kurzy, to tuším, že jsme jednou měli i dva dny v kuse a to bylo supr, takový hodně intenzivní, našláply a je to zajímavý i tím, že my to děláme tou formou interaktivních her a rozhovorů, takže člověk si to tam může vyzkoušet, takže tam si myslím že tam mi to došlo. No já jsem věděla, že to tak nemůže fungovat, jsem matka, mám děti, ani jedno není po mě, takže vím, že si každý musí na jít tu cestu, ale tam mi to došlo, že to není o tom vodění za tu ručičku. Ale o tom navést je na to, aby si chtěli pomoc sami.

***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, tak nebrat tu zodpovědnost za to řešení za sebe , ale.....***

R: ....chci aby ho převzal ten dotyčný. Přesně tak no. Já jsem o tom i fakt přemýšlela, že i kdybych já měla nějaký ten problém, jak bych si o tu pomoc řekla, jakou pomoc bych spíš přivítala a přijmula, ne přivítala, ale přijmula a je to když mě někdo bude navádět, aby si pomohla sama, nebo když mě bude vyloženě chytat za ruku. Jo chci si to radši vyřešit sama, protože nikde není napsané, že jakmile se z jednoho problému dostane a pak už budu připravená, když se stane něco podobného, že už budu vědět, neříkám, že to hned vyřeším, ale že už budu vědět, jak se to dá vyřešit.

***T: Mě by ještě zajímalo, jak vás kontaktujou kolegové?***

R: Musím říct, že tady na oddělení, teda my jsem tady s kolegyňkou, nevím, jak ji, ale mě ještě nikdo nekontaktoval. Spíš to bylo tak, že když vyběhl ten seznam na stránkách ředitelství, tak, to spíš všechny jakože pobavilo, každý, je a vy mě pomůžete? Jo jako nemyslím si, že by to vzali, jakože by se na nás obrátili, kdyby opravdu potřebovali pomoc. Možná je to i tím že to oddělení není zase tak velký a že si neuvědomují nebo ne nevěří.... To je špatný slovo, jakoby že nemaj ponětí o těch zásadách, jako to, co bychom řešili my spolu, že by skutečně zůstalo mezi náma a nevím, nebudu se jich ptát, nebudu se tady pít po problémech, takže jako tady mě ještě nikdo nekontaktoval.

***T: A vy jste tady jak dlouhou?***

R: My jsme se přišli, když se cizina přešla pod kraje, to znamená, že my jsme tady od roku 2011, tedy 7 let. No a předtím jsem sloužila na oblasti, když byla jako oblast ciziny pod ředitelství služby a původně jsem začínala v Praze na místním, ale tady jsem teď od toho roku 2011.

***T: Takže máte pocit, že tady pořád převládá atmosféra nějaké té nedůvěry, byť mají tu informaci....***

R: Ano, když by potřebovali, chtěli promluvit, tak že můžou, buďto za mnou nebo za kolegyní. Nevím, ale já si osobně myslím, že je to i daný osobností toho peera, že jak vás vnímají ostatní, tak si vyhodnotěj, jestli jste schopna jim pomoc nebo ne. Což já teda já nepopírám, já jsme na lidi tvrdší zlá, ale protože chci, aby pracovali. Nemyslím si, že to je špatně protože, když se budu s někým kamarádit moc tak to je sice supr, ale pak ta práce bude podle toho vypadat a pak na tom budu hřešit. Ale zase z toho důvody si myslím že pokud jsem tvrdší, jsem přísnější, ale ke všem stejně, tak to nevylučuje to, že budu schopna vést

s nadhledem. Bych řešila nějaké jejich problém a nebrala bych to osobně a skutečně bych to nikde nerozmazávala. Hlavně to nemůžu, ale já taky taková nejsem, abych tady... tady je to hrozná drbárna, tady to je.....

***T: I jako mezi chlapy takhle?***

R: No ty jsou vůbec, to prostě mužskej kolektiv, já to už zažila mnohokrát, oni chlapi, když jsou u sebe, tak jsou hrozný, ale pak když člověk jede třeba s jedním jednotlivcem ven, tak je to, jako když luskne prsty. Jekyll a Hyde. Oni jsou najednou jiný, komunikativnější a jednou fakt přestávají být takový ty namachrovaný, co se přetahují o ten kyblíček na tom pískovišti, jsou jiný. Jmile jsou v davu, kolektivu.. nevím, která je jejich pravá tvář, nevím, ale ani to nemám potřebu zjišťovat, ale je to rozdíl, že když jsem s něma sama když ono jich je víc, tak to člověk pozná z toho chování. Takže z tohohle důvodu si nedokážu představit, že by byli schopni přijít a říct, potřeboval bych, chtěl bych, nemáš náhodou čas.

***T: Jakože když jsou v davu, tak nejsou...***

R: Cíťové....

***T: Jsou to prstě tvrdý chlapi.***

R: Bez problému. Nemaj doma problémy, nemaj nikde problémy, ale je to na nich znát. Já nevím, jestli si to uvědomují, ale když tady klučina měl problémy v soukromí, mohl se tvářit, mohl se přetvařovat, ale my co už známe delší dobu, tak to člověk pozná, že ten člověk není ve své kůži. A když jsem, se ho snažila nějaký způsobem navést, tak on se zavřel, protože zase to byla ta špatná forma, že to nebylo mezi 4 očima, on prostě nechtěl. Možná skutečně to byla ta nedůvěra, že si o tom tady budou cvrlikat vrabci na střeše. Ne. Skutečně ten mužskej kolektiv dělá strašně moc a ukázat problém, nebo projevit nějakou slabost je tady prostě negativum. Nevím, jestli si to pak ventilují doma, nevím a nechci to ani vědět, protože to je jejich škoda, jejich věc, ale taky vím, že dlouhodobě snášet sám problémy to taky nedělá dobře. Dřív nebo později se to promítne prostě všude. Vybuchnete jak sopka. Ale nevím no, za mnou tady ještě nikdo nebyl, spíš je ten seznam pobavil no. Pak samozřejmě když viděli seznam, jak moc je bude kolegiálně podporovat, říkám, pánové..... Taky, to tady taky takový byli, jak moc je ta kolegiální podpora kolegiální :-D

***T: Jasně, mužský kolektiv. Změnila se teda nějak atmosféra po tom, co jste byla oficiální cestou nějak představena?***



R: Ne tady to byla jednodenní epizoda na pobavení. Ví se o tom, ale berou to jako informaci, jako další, neříkám zbytečnost, ale berou to na vědomí, že něco takovýho je, ale nemyslím si, že by někdo měl pocit, že to může potřebovat. Jo možná i tam, že je to na těch stránkách, ty stránky, že je to pod odborem psychologické pomoci či služby, tam někde je to schovaný, takže kdybychom měli rozjíždět všechny ty odstavce, odkazy, který jsou na ředitelství, tak bychom. A to je taky možná i ta nechuť toho, že ten odkaz je schovaný na těch stránkách. Ale ono to asi nejde jinak, ale málokdo, kdo je takhle ve výkonu má čas to rozklikávat a prohlížet to. Ta informace, prošla i esíářem, ale třeba vím že tady pan šéf není nadšenější, když tady mám nějakou přednášku seminář, tak jakoby dává nám najevo, že je to na úkor pracovní doby.

***T: Takže ta podpora vedení tady není.***

R: Není, ale to my jsme čekali, on pan vedoucí takový je, že nás v tomhle podporovat moc nebude.

***T: Takže tady chybí určitá citlivost ze strany vedení...***

R: To jste řekla správně, on právě pan šéf není moc citlivej, takže bychom ani nemohli čekat, že by citlivě nahlížel na nejen na účast v kurzu, ale i na problémy kohokoliv, tím, že se to tady všeobecně ví, tak i proto se tady všichni tvářej, že problémy nemaj ve svém osobním životě, ale pak se to rozebírá po kancelářích za zavřenýma dveřma.

***T: Kdybyste měla ještě vyjmenovat ty bariéry?***

R: Je tam bariéra to, že je to pod těma psychologickejma službama, já to nikomu nepřeju, aby se dostal do situace, kdy toho psychologa potřebuje, ale asi by bylo fajn, kdyby ty lidi věděli, že když už ho budou potřebovat, že je to normálním, že i ty psycholožky jsou normální.

***T: Že to jsou taky lidi?***

R: Že to jsou taky lidi, a že nikdo na ně nebude pohlížet jako na postižený, prostě problémy máme všichni, někdo je snáší hůř, někdo líp, někdo není schopen se s něma vypořádat sám, ale aby věděli, že na to nemusejí být sami, ale to je něco, co se tady nenosí.

***T: Napadá vás něco, co by tento mýtus s či nedůvěru vůči psychologům mohlo odstranit?***

R: Mě třeba pomohlo osobní setkání s něma, což pomohlo mě, ale zase to bylo v rámci toho kurzu, ale na druhou stranu si zase nedokážu představit, že by někam přijely a řekly, my jsme vaše psycholožky, neznáme se s váma, ale asi by bylo hrozně těžký najít si tu formu, aby si

člověk uvědomil, že oni skutečně můžou pomoci a že není jejich prioritou svlíknout z nás z uniformy, protože jsou to doktorky, který dělaj přijímací řízení, pohovor, a rozhodnou o tom, do půjde ke sboru, a kdo ne, já to vím, ale taky vím, že když by bylo potřeba, tak se na ně můžu obrátit a ony my buďto pomůžou nebo mě posunou někam dál. Asi by bylo těžký tu formu, aby si to člověk uvědomil, najít, ale tím by ten mýtus se podařilo zbořit.

***T: Když to teda shrnu, tak to nějak zlidštit a aby psychologové nějakou nenásilnou formou přišli do kontaktu s co nejširším spektrem policistů, a by to nebylo ve smyslu oficiální návštěvy, tak jsme tady,...***

R: ... přesně tak, teď jsme se vám přišly představit, když budete cokoliv potřebovat, přijďte. To je prostě špatně. Hlavně tady ani lidi nevěděj, jak ty psycholožky vypadají, jestli mají někde zažitéj stereotyp padesátiletý paní v tesilový sukni nevím, třeba by spousta z nich by bylo překvapeno. Já si nemyslím že, kolik my tady máme mladejch, který jich vidělo ze 40 4,5 na přijímacím řízení a jinak je v podstatě neznaj, takže já si myslím, že tam by se to dalo, totle je ta cesta, tak by se dalo zbořit ten mýtus, ale neříká, že by to hned vedlo k tomu, že by se spustilo, že by všichni chtěli vyhledávat pomoc, ale byla by to cesta k tomu, jak začít, aby si lidi uvědomili, že ty psycholožky tam fakt nejsou od toho, aby někoho zesměšnily, donutily odejít ze služebního poměru. Ne. Já jsem třeba byla mile překvapena, že oni říkaly, my jsme tady pro vás, ale i pro vaše rodinné příslušníky, takže kdyby se něco stalo, tak neříkat mě, ale kdybychom něco snášeli špatně jako rodina, tak že můžeme přijít, někoho si s sebou přibrat, to co se tady probere, zůstane jen tady. A to se tady podle mě taky neví, a ty čtyři strohý věty nebo odstavce, co jsou tady v tom, na těch stránkách, to je málo.

***T: Takže zlidštění psychologických služeb....***

R: Aby to ti policisti pochopili, že to je pomoc, že to není hrozba, výhružka, ale že to je pomoc a že jsou tam pro ně. Teď je vlastně supr, že my tam když dělaj ty semináře, tak že to není jenom pro peery, ale že to je v rámci celého krajského ředitelství, takže mám pocit, že tam teď začali chodit i policisti, kteří nepatřej do kolegiální podpory, a zase je to fajn, že oni se tram zapojí a zase viděj, že to jsou normální psycholožky, který pomůžou, jsou ochotny naslouchat. Takže možná i takhle se to začne šířit, jenže, další věc je, že nás ještě jakš takš pouštěj, ale když vím, že se někdo přihlásí, tak má problém s šéfem, aby je tam vůbec pustil. Napíšu jim to nebo to mají mimo službu, tak taky problém. Takže ano, bylo to deklarovaný, že je to pod záštitou pana XY, že se to teda bude využívat, bude to podporovaný, ale ta praxe u těch jednotlivých šéfů je jiná..

***T: Že není ochota vás pouštět na ty školení?***

R: Protože to těm šéfům přijde zbytečný. To nebudem potřebovat, že jim to přijde zbytečný. Já jsem se jednou takhle ptala, a říkaly psychologičky, že jsou jakoby i nějaký kurzy psychologický i pro šéfy. Pro vedoucí. Což mě teda pobavilo. Hmm nevím, ale prej jsou.

***T: A vy to máte v rámci pracovní doby, nebo to máte extra? Nebo to záleží na vedoucím, jak si to nastaví?***

R: Záleží na termínu, jak jsou vyhlášeny ty semináře. Takže jakmile je seminář...ano, jako díky, tomu, že to pan ředitel podporuje, že to schválil, tak nám to započítávají do fondu pracovní doby. Jako tady jakš takš si to prosadíme, ale co třeba vím, že kolegové, co třeba jezdili z dopravky... ale tam to je taky jinak, nebo z těch obvodů, když tam slouží tři, tak těžko ten jeden člověk na úkor skupiny se pustí, pak zase na druhou stranu mu to nevyjde ze služby tak mu musej automaticky těch 7,5 hodiny, co ten seminář je, někde odečíst, že jo, takže tam co jsem slyšela, tak tam nejsou vstřícni. Tak my z Karlína to od té Zbraslavi nemáme tak daleko, je to sockou, pár minut, ale z těch jinech územních odborů taková vstřícnost není on. Ale já tomu rozumím, ty lidi nejsou. Ta realita, proti tomu, jak to bylo přislíbený, a je jiná a nedej, bože, že bych ještě chtěla půjčit auto tady na Zbraslav na kolegiální podporu, když tady jsou 3 auta, takže nemůžu, jedno, abych ho nechala zaparkované na Zbraslavi a chybělo tady do výkonu. Ale to je Praha, na územních odborech to řeší víc. Ta ochota uvolňovat policisty ze služby je trošku překážkou no.

***T: Vnímám, že ten problém je vlastně takový komplexnější, , že to není jen o tom se pro to nadchnout, ale je tam potřeba i podpora z vedení, ale zároveň i vykrytí i služeb, pokud ti lidi nejsou, že vlastně.....***

R: .... To musí za ně někdo odsloužit.

***T: Ještě se vrátím k tomu školení, pro vás tedy bylo klíčové.....***

R:... to přenesení zodpovědnosti na toho člověka, co ten problém má. To je ten rozdíl oproti tomu, co bych preferovala dřív, nebo teď mi to přijde účinnější a funkčnější než předtím.

***T: A naopak je něco, co vám tam chybělo na to školení?***

R: Já si myslím, že ne, že protože mi to přinese něco nového, říkám, tím, že skutečně tam prochází i ta praktická stránka i ty interaktivní rozhovory, hry, tak nemá pocit, že by mi tam

něco chybělo, a tím že mi to přinese, jak nový zkušenosti, tak mě to vlastně i pobaví. A baví mě i to, jak tam střet ten informací i těch názorů, že když se tam takhle potkáme. Že je supr, že všichni víme, co tam za téma dveřma proběhne, to tam i zůstane, což mě baví. Pak dostaneme většinou nějaký prospekty výtah z toho semináře, ale jak jsou lidi schopni reagovat různě na jednu danou situaci, a tím, že my i probíráme témata, který člověku jsou blízký, který at' už zažil neboj je má z doslechu od blízkých od příbuznejch, nebo se to děje kolem něj, takže má možnost se na to dívat s nadhledem, že to může prolnout i do toho praktického života a může si uvědomit, že tohle se mlže stát i jemu.

***T: Mám tady i otázku co pozitivního a negativního Vám to přineslo, vy jste zmínila tem nadhled...***

R: Že ty situace, který jsem prožila nebo vidím, že prožívají i jiní takže můžu se podívat na to z toho nadhledu, na jednu stranu jsem ráda, že už to nemusím řešit, že jsem to řešila předtím a blbě, ale že bych to i řešila teď už jinak, asi ano, některý situace, který jsem prožila bych nyní už řešila jinak a myslím, že by to bylo i lepší a účinnější. Proto já to беру jako pozitivum, že to není jen služební, ale i s tím do toho šla, že mi to pomůže nejenom v tom služebním, ale i v soukromém životě..

***T: Má to i nějakou negativní stránku?***

R: Že může bejt hůř (smích). Ne ta stinná stránka je to vědomí, že problémy, které jsem dodnes řešila třeba soukromě, jsou úplně malicherný oproti tomu, co bych mohla řešit. Že vidím, že když něco není dobrýho, že je to fakt špatný, tak teď už vím, že se může dít i něco daleko horšího, že může být i hůř. Takže to беру nevím, jako, bejt optimista řeknu, těší mě to, že jsem tohle nemusela zažít, ale i teď vím, že si nepomůžu sama, ale že se mám na koho obrátit.

***T: Takže i odbourání strachu si o tu pomoc říct?***

R: Určitě to taky, přesně tak, no.

***T: Teď konkrétně máte na mysli ty psychologky? Že kdyby Vám bylo zle tak víte, že můžete na ně?***

R: Ano, že můžu na ně nebo na kteréhokoliv jinýho psychologa. Že to není o tom, že by mě chtěl někdo analyzovat můj kompletní život, dostat mě z uniformy, ale je to tom, že ony mi chtěly pomoci, aby mě bylo dobře, ne aby mi bylo líp, takže je to určitě o tom odbourání strachu.

***T: Je ještě za vás něco co byste vy chtěla zmínit, aby zaznělo?***

R: Mě už nic tak nenapadá. Ne mě to fakt hrozně baví a otázka ta druhá je, že kdyby tak za mnou někdo přišel, jestli nějaká křeč by tam bylo, nevím, jak by to dopadlo. To je další stránka, že netuším, jak bych v tu chvíli reagovala. Takže ano, jsem sice v kolegiální podpoře, snažila bych se pomoci, ale jak to vysvětlovaly naše psycholožky, špatná pomoc (smích), že všechno jak je individuální, uvidíme no..... já si to pořád říkám, že všechno je individuální, proto si už dávám pozor, když něco nazývám, že je to normální, pojem normální je strašně relativní a širokej, takže ho moc nepoužívám. Ne fakt, baví mě to, těší mě to a pokaždé už se na ty semináře těším, s čím zase přijdou, je to příjemný jo...

***T: Máte povinné supervize?***

R: Máme a myslím ještě k tomu dva semináře ročně. Semináře jsou zaměřené na různá témata a výsledkem je, abychom s těmi tématy uměli pracovat.

***T: Teda, že ty informace, co získáte v kostce, jsou cenné, že člověk si těžko vezme odbornou knihu....***

R: Přesně, přesně. Baví mě to, i když pokaždé tam jdu s nějakou obavou... zase bude nějaká interaktivní hra, ale pak si to užíváme, a tím, že se tam často už mezi sebou známe, jak se tam setkávám, tak je to takový vřelý, lidský, příjemný a jak říkám, že tam hraje i faktor, že to, co se za těma dveřma odehraje, zůstává jenom mezi náma.

***T: Takže vlastně důvěry v ty psycholožky a mezi sebe navzájem.***

R: Přesně tak, že člověk nemá strach v tu chvíli, projevit svůj názor, na citlivou věc, tak jak to vnímá, což si myslím, že se tady tak nenosí. Že by ukázal, tu lidskou citlivější stránku, ale jak říká, v práci jsme od toho, abychom pracovali, ne abychom něco prožívali, ale tím, že... člověk chce nechce někdy asi ty rodinné problémy přinese do práce. To se nedá nic dělat, spíš se s tím vypořádat a unést to no.

***T: Mluvila jste o té důvěře na seminářích. Funguje to tak i teď, jak tam přichází noví lidé?***

R: Funguje to tak, protože to psycholožky na začátku ohlásí a seznámí je s tím, navíc si myslím, že tyhle kurzy absolvují lidi, který už mají něco odslouženo, a mají to v hlavě srovnaný a uvědomují si, že jim to něco přinese takže respektují ty pravidla, a potom že i oni sami tam projeví nějaké názory, já bych řekla že pak to berou už jako samozřejmost. To

je taky hrozně příjemný a fajn, že to tam všechno taky zůstane. Je to příjemný a tady na to člověk není zvyklý, že by to tak mohlo fungovat.

***T: No tak si budeme držet palce, aby se to mohlo postupně rozvinout.***

R: Jako já si myslím, že by to bylo fajn, ale jak říkáte, skutečně by to chtělo, od těch psychologů, zbavit je mýtů, aby si nikdo nemyslel, že jsou tam támhle někde pavučinama olezlý čarodějnice, který chtějí nebo můžou škodit. Každý můžeme mít problém, ale jde o to, najít si tu cestu z toho problému, a jestliže ony jsou ta cesta..... ale to je přesně to, mám problém, jde mi o místo, rozkřikne se to a budu mít ostudu, a to je prostě špatně.

***T: Na tom to asi stojí a padá zároveň.***

R: Přesně tak.

***T: Já si i myslím, že je to i otázka času spolu s podporou vedení.***

R: No tak vidíte to tady, jede to tady od toho roku 2015, 2016 to funguje a ten šéf je takovej... to je ale přesně to, že u necitlivýho člověka těžko můžete očekávat citlivý přístup, pochopení té věci, jako je kolegiální podpora.

***T: Děkuji za rozhovor.***

## **Respondent č. 4**

Pohlaví: Ž

Věk: 43

Délka působení u PČR: 10 let

Zařazení: Služba kriminální policie a vyšetřování

### ***T: Proč jste se rozhodla stát poskytovatelem kolegiální podpory?***

R: No já jsem původně měla zájem o intervenci, takže jsem se napsala na to pracoviště. Oni mi napsali, že KI je teď plná, ale že se bude rozjíždět tady tenhle nový projekt. Takže myslím, že to bylo jenom emailem, že jsme si domluvili, že chtěli vidět toho uchazeče osobně, takže po nějaké domluvě termínu jsem jela na to psychologické pracoviště a tam jsme měli pohovor, po kterém mi v podstatě řekli, že se můžu do toho kurtu přihlásit, což byla pro mě taková ta alternativa do toho jít tuhle práci dělat. A úplně prvotní impuls byl, že já jsem celkově takový člověk, co se zajímá o lidi okolo sebe a souvisí to s prací, co jsem byla ještě v uniformě, teď jsem na vyšetřování, tak byla hodně práce i s pozůstatkem a s oběťmi lidí, kterým se něco stalo, zranění při nehodách a takový ty věci, a potom taky z toho osobního života, že jsem na svých známých nebo u lidí, se kterými jsem přišla do styku, byla taková vrba. Takže asi tak na lidi působím a pak jsem si to ověřila i v práci, že jsem si toho peera, je to možná první to co, je, když ti kolegové přijdou, není to jenom o tom si sednout dát si kafe, ale už jsem na ty lidi i takhle působila, takže když jsme se o to začal zajímat, z úplně nep psychologického laického hlediska, tak jsem viděla, že i trochu vybočuju z kolegů, ale i z lidí, to bylo takový to přirozený, že si člověk sedne, zeptá se a pak se na mě začali obracet lidi znovu a kolega mi řekl i věci buď jsme to teda řešili v rámci služby, většinou s tady těma nepřijemnejma věcmi v rámci výkonu a nebo i potom nějaký i věci v soukromí, takže v podstatě i můj, protože jsem takový policejní workoholik, takže ta parta přátel mimo práci jsou většinou policisti, takže se to jako promítá, nemůžeme si jít sednout na pivo a mluvit jenom o práci. Takže je tam práce, ale je i tam to soukromí. A potom mě ovlivnil ještě jeden kolega, což už bylo po tom, co nás vybrali do toho programu, vím že v té první fázi.. snad brali každého kdo prošel tím školením, protože pak Tereza i říkala, že nebude takový zájem, takže pak nastal i takový větší výběr, byla jsem po tom prvním nástupním kurzu, tak jsem byla i na tom setkáním celostátním těch psychologů, jelikož mohli někoho vzít. Vzhledem k tomu, že to byl pilotní program, takže a ž později se na to začaly nabalovat ty speciální

semináře, s oběťma, dětma. Takže to je teď ten poslední rok. Samozřejmě to školení kolegiální podpory měli i zapisovat, takhle, mám doma takový sešit, že když jsou to známí, tak si to pamatuju, ale když se na mě obrátí víckrát někdo méně známý, tak si potom zapisuju dlouhodobě nějaký problém když řeším. Samozřejmě, musí být i nějaká výstupní kontrola, takže po nás chtěj zapisovat věci i do těch statistických tabulek, takže z toho sešitu se to pak jednoduše píše, než když to člověk loví z paměti, což je taková ta podmínka tady toho, pak vybrali užší a širší tým. Takže vím, že je nás tam víc, že se na sebe můžeme obrátit. Takže lidi se obracej, jednou se na mě obrátil i hasič, tam už jsem potřebovala podporu i holek, protože ty jsou na to studovaný, takže tam už to byl takovej problém, kdy to nebylo jenom o tom si promluvit jenom my dva.

***T: Takže ta spolupráce je i napříč peery.***

R: Máme samozřejmě tu možnost, nevím, jak ostatní, ale spíš si říkám nějaké ty poznatky, když jsme na to školení.

***T: Lidi se na Vás obracejí, že vám zavolají nebo vás osobně navštíví?***

R: No, spíš je to tak že furt jsem s nima i v tom kontaktu a furt jsem mezi nima, tak spíš vychází z toho že on se tak prvotně svěří, něco nakousne a já se pak spíš pozeptám, řekne to v nějakým kolektivu a já pak vidím, že by ten člověk řekl něco jinýho, kdyby byl sám, takže já pak se jakoby doptávám, takže bych řekla víc lidí spíš tak, že je pozoruju a pak se jich zeptám, ale stalo se mi i, že se obrátili, protože viděli, že je to na stránkách. Ono vprvopočátku to bylo jakože, jéžíšmarja, jo, že byli k tomu takový skeptický, jakože takovýto, to si můžu vyříkat u piva v hospodě, jako ono na tom něco je, ale nicméně, se potom obrátil i jeden kolega, se kterým jsem to řešila, a který mi pak zavolal, jestli bychom se nemohli sejít na pivo, ale mimo pracoviště, mimo toho, aby ta byl někdo jinej.

***T: Mě by zajímalo, jak se v tomto případě dokážete vytyčit nějakou hranici, aby to nepřerostlo v kamarádství či nějakou závislost.***

R: No to se mi nestalo s kolegama, tam to jakoby se ukočíruje.. no ukočíruje, je to jiný, protože když to řeknu na příkladu, měla jsem kolegyni lesbičku, teda jako obě to byly fotbalistky a žily spolu strašně dlouho, a ta jedna na ni vyvinula obrovskou závislost v okamžiku, kdy se ta druhá chtěla trhnout, a tam jsme to řešily v rámci pracovní stránky, tam to totiž už hraničilo i ze stalkingem, takže to pak u mě přerůstalo i tím způsobem, že já jsem ji tu moji kolegyni jakoby až moc chránila před tou její partnerkou, protože sama jsem zažila



stalking, takže už jsem do toho moc vstahovala tady to. A když jsme byli na té supervizi ještě s Terezou, kde vlastně v podstatě, můžeme sami, když máme, chceme s něčím poradit, tak jsme to tam nějakým způsobem zase řešili, takže tím že oni mi pomohly nahlížet na to jinak než na kolegyni, že mi řekly, no my to vidíme takhle, protože ony jí neznaj, já jsem v tom byla zainteresovaná osobně, ale musím říct, že se to potom dotýkalo i soukromí, protože my jsme se jako sešly i mimo ty schůzky toho peera, takže bylo to hodně intenzivní. No a potom jsme měla jednu paní, což souviselo s intervencí, v podstatě, protože máme kamarádku v baráku a ta má kamarádku, kterou týrá manžel a ona prostě že nikam na policii nepůjde. Takže zase já z vlastní zkušenosti člověk ví, že týraná ženská, pokud si to nerozhodne sama tak si musí opravdu dostat až na to samý dno. A tahle paní, jsem jí vysvětlila, že to nemusí hned řešit přes policii, že sice já mám oznamovací povinnost, nicméně k čemu, ona samozřejmě v to dobu byla samá modřina, takže já jsem jí vysvětlila, že samozřejmě já mám povinnost to oznámit, ale samozřejmě vím, že mi to bude nic platný, když ona to nenahlásí, takže to trvalo ta dva tři měsíce. Já jsem jí totiž neprozřetelně dala své soukromé číslo, takže v podstatě ona pak nejdřív jenom dotazy, pak telefony, pak i v noci, pak tam třeba byla i hlídka, takže mi volal i ona, takže jsem to musela nějakým způsobem utnout v tom smyslu, že jsem jí předala veškerý kontakty... ta paní byla chápavá, bylo vidět, že je nešťastná, myslím si že je to člověk, který musí dospět k tomu, musí se nechat ještě párkrát zbít, nevím, takže to je teď takový aktuální, ale v podstatě jsem si s ní sedla, řekl jí, že je to nad rámec, ona to pochopila, ale řekla jsem jí, že samozřejmě, když bude někde v nějaký velký nouzi, tak že mi zavolat může ale že takový ty psychologický rozbory s ní dělat úplně nemůžu, že ona pak neměla zábrany, jestli mi zavolá, dopoledne, v poledne, večer, takže to jsme utly a ona to pochopila.

***T: Takže to respektovala.***

R: Respektovala.

***T: Takže tu hranici jste si vytyčila tím, že jste poznala, že to přerůstá, takže jste si s ní promluvila.***

R: Jojo. Nebyla to paní sociálně slabší, ta paní byla vyloženě nešťastná.

***T: Kdybyste měla ta shrnout, co vám ta role peera přinesla a jestli je něco, co vám to jakoby vzalo.***

R: Vzala určitě ne. Spíš naopak, že se každým tím setkáním člověk spíš zdokonaluje. Takže já bych řekla, že to co jsem využila bez nálepky peera, že teď když má člověk nad sebou lidi, který tomu rozuměj, a poraděj, takže vím, že skrz ně zase můžu pomáhat já, takže to takhle vnímám já. A zase ono mezi jáma, těch kolegů, kterým nějakým způsobem něco řešej, ať rodina, finance, práce, nadřizený, je pořád hodně těchto lidí, takže o práci jen tak nepřijdeme (smích).

***T: Kdybyste měla zhodnotit z toho školení, co pro vás bylo nejcennější a používáte v praxi?***

R: Já třeba jdu toho citem a takovým normálním přirozeným způsobem, takže my když máme zaměřené školení, tak tam nám řeknou na co si máme dávat pozor, čemu se vyhýbat. Třeba já jsem si vždycky říkala, měla jsem to někde v hlavě daný, že když jsme někde kde je zemřelej člověk a pozůstalí, tak že má si ten člověk pamatovat si ho jako živýho. Tudíž teda zabránit tomu kontaktu a ona to vlastně není pravda, co nám tak vysvětlili je, že v podstatě někdo potřebuje dojít až do té fáze, aby tak dotruchlil, aby to měl ukončený, takže právě se s tím člověkem musí rozloučit a je to třeba právě tím, že si s ním popovídá, pokud je to samozřejmě možný. Takže to jsou takový malý věci, co nám poradili už v těch konkrétních seminářích, protože ty semináře se teď už na ty konkrétní věci zaměřujou.

***T: A třeba něco z těch technik, co bylo pro vás překvapující, co jste nevěděla.***

R: To bych tak úplně neřekla, vždycky tam byly i ty scénky, takže ta se potom hodnotí, kdo co jak by udělal a vyhodnotí se to najednou, ale nic konkrétního mě teď asi nenapadne, že třeba se řekne, že by se otázka měla položit jinak, ale je to mířeno vždy na tu konkrétní situaci, ale takhle konkrétního si teď nic nevybavím.

***T: A kdybyste něco věděla či dozvěděla si dřív a na těch školeních to nebylo, je něco co by Vám tu práci to potom usnadnilo?***

R: No možná ty pozůstalé, to se samozřejmě opakuje. A většinou jsem byla v té dvojici kdo mluvil, a tím že prostě jsem výmluvnější, takže to dopadlo, že ty to prostě řekneš, takže možná toto. Jinak nevím. Zase tam je potom i důležitý. Mě teda hodně pomohlo to, že když už vím, že já si nebudu vědět rady, tak prostě vím, že se můžu obrátit na ně, tak to je jako dobrý, to vám tu práci hodně usnadní, když víte, že je nad vámi odborník.

***T: Jo jakože v tom nejste sama a že můžete zvednout ten telefon a volat.***

R: Jojo, určitě to takhle funguje.

***T: Takže jste to i využila?***

R: Většinou na těch supervizích.

***T: Kdybyste měla pojmenovat bariéry, o kterých víte, že jsou v rámci zavedení té kolegiální podpory?***

R: No tak jako spíš, posměšně, i od těch, kteří mě potom využili, jako když to, řeknu, oni si potom taky chtěli promluvit, jako když to převedu do nějakýho pracovního chichi rozhovoru, ale ve finále jsme potom přišli na nějaký problém. Který chtěli jakoby řešit, ale nikdo si to podle mě nepřizná, takže jako spíš jako posměšně.

***T: Takže jako nějaké zlehčení, ironizace?***

R: Zlehčení určitě. A ti co mě znali i předtím, tak mi řekli, ty jo, vždyť vrbu jsi nám dělala i předtím, tak proč je to teď takhle? A samozřejmě většinou se obrátili ti lidi, který kolem mě byli i na tom obvodu, i na tě kriminálce, úplně cizí člověk, ano, z řad těch hasičů, ale to jsou zase lidi, se kterými jsem se potkala v rámci těch nehod, otvírání těch bytů, takže to nebyli jako úplně neznámi lidi. Když to tak vezmu v podstatě jedinej, kdo byl úplně tak cizí, byla tahleta paní s tím týráním. To byl člověk z ulice. Protože já, když už jsme měli něco složitějšího na kriminálce, takže se potom snažím s nima mluvit, ale to už spíš do té intervence. A stejně tak se může obrátit i kolega, v podstatě teď máme rozjednanou jedu věc, kdy jsme zjistili, neb že jsou indicie k tomu, že jeden z kolegů doma prostě bije svoji přítelkyni a samozřejmě jsou to citlivý věci, takže to řešíme jenom s těma dvouma kolegama, protože říkám, je to malý oddělení a nejprve potřebujeme zjistit, jestli to skutečně je pravda. Protože samozřejmě ti kolegové v práci to řeší, protože se to dozvěděli, teď přemejšlej vo tom, říct mu to, vyřídit si to sním sami. Je to prostě složitý, první k tomu potřebujeme získat víc informací, což je vlastně ne podpora pro toho kolegu, který se toho dopouští, ale ty dva, kteří o tom vědí a narušuje to jejich kolektiv a ti práci jejich, protože jsem s ním vedeni do služby, jsou našťvaný, nejráději by mu to řekli, ale já jim v tom bránit nemůžu, ale bavili jsme se o tom, že by bylo dobrý, nejdřív opravdu zjistit, jestli to tak je, než to řešit.

***T: Ti kolegové to tedy zjistili a obrátili se s tou informací na vás, coby peera?***

R: To je všechno dohromady. Oni by mi to asi řekli i tak.

***T: Jo prostě jste kolegové a máte dobré vztahy.***

R: Tak. Ví to samozřejmě, že jsem ten peer, protože jak oni začali tu hru toho zlehčování, tak člověk, no jasný, tak jsem peer, tak ti jako řeknu. A oni si podle mě na to už zvykli, takže už se mnou spolupracují, takže první sice posměšně, ale pak přijdou a mluvěj.

***T: Byla jste nějak představena oficiální cestou, že jste peer? A jak to pak změnilo atmosféru na pracovišti?***

R: No já jsem to řekla. Oficiální cesta byla, že oni zveřejnili tu stránku s telefonními čísly na každém územní obvodu a stránkách, to vyskakuje v okénku a pak odboru psychologických služeb, takže reakce na to a ježiši tady už je zase per, takže někteří to věděli už předtím, takže když se tam takhle jednou za čas ty stránky připomenou, tak se někdo takhle ozve, ale to je jako... že by někdo vyloženě přišel a řekl to jako ne. Víím, že kolegové na obvodě mi řekli, že ji vedoucí řekl, že tyhle služby jsou k dispozici a samozřejmě věděli moje jméno, ale nějaký oficiální představení to ne. Takže tou cestou elektronickou.

***T: A právě že jste zmínila toho vedoucího. Jaká je podpora vedení?***

R: Nevím, jak jim to předává ten vedoucí... myslím, že v tomto ohledu potřebují ještě víc času.

***T: A nebo třeba informace, že by jim pomohly? Jako zvlášť. V pravidlech je, že se vedoucí a zástupce vedoucí nemohou stát peery, kvůli střetu rolí, ale třeba osvětová činnost.***

R: Doře, ale ta osvětová činnost je stejně tak pro každého člověka, který není peer. Jako ano, oni, do toho nemůžou jít, ale můžou třeba poskytnout ten kontakt. To není nic oproti ničemu, aby oslovili psycholožku sami.

***T: A podpora vedoucího co se týče uvolňování na semináře?***

R: Nemám s tím u vedoucího vůbec žádný problém, ještě jsem i v antikonfliktním týmu, takže jsem uvolňovaná i na školení a akce tam. Nemá problém ani s půjčováním aut, výstroje, výzbroje. V tomhle ohledu mám vedoucího fajn. Ale co víím, jinde to takhle podporovaný nemaj, co poslouchám kolegy z jiných územních odborů.

***T: Ještě bych se zastavila u těch bariér, vy jste zmiňovala to zlehčení....***

R: S tím jsem si poradila, to bych nevnímala jako bariéru, spíš jako co je člověk řeší, jako nepříjemný, jako s tou paní, že už mi to zasahovalo do soukromí a do toho času mimo. To utnout to... jakože to že já, když mi to takhle někdo říká vůbec svěřuje nějakou jakoby věc,

tak já jsme takový člověk, co to neumí hned jako vstřebat, a že potom je to jako vysilující v tom, že pak přijдете domů, máte taky nějaký ty svoje věci a ještě přemýšlíte tady nad tím, jo tak to je takový, ale to si jako musím srovnat sama, to je stejný jako když člověka začal sloužit, tak pak přemýšlí nad tím co dělal, a jsou určitý věci, který se pak musí vytěsnit jinak by se z toho člověk zbláznil, takže já nevím teď jak třeba jezdíme na výjezdy, tak sebevrazi a takovýdle věci, tak na mrtvá lidi si zvyknete, asi nikdy si nezvyknu na skokany, to je takový jakože, to nemůžete přijít domů a přepnout, to mi jako nejde, takže i s tímhletem, když se někdo svěří u kolegiální podpory, tak naučit se nebejt, aby to jako nebyl můj problém. Vyslechnout to ano, jsem tady od toho, ale jo... jako víte co chcete spasit všechny ty lidi a poradit všechno co jako nejvíc, ale to nejde, tak takovou jako nějakou tu sebedistanci. U těch kolegů to samozřejmě berete jinak, než u těch lidí, na který se jako obrátěj na vás v rámci, jo jako třeba tato paní týraná, nebo třeba pak potkám zjistím, mezi těma sebevrahama, pak je třeba poktáte v Kauflandu, tam přijdou a prej tak si představte, že... a už vám to říká.

***T: To musí být zajímavá situace.***

R: Moje dcera už si na to zvykla. Je to malý město, takže se vám stane, že ty lidi potkáte.

***T: Takže vy jste tam pojmenovala nějak tu zodpovědnost, to přeložení té zodpovědnosti na toho člověka.***

R: Tak, to nás taky na té kolegiální podpoře školej, že my tam nejsme ten, kdo to musí všechno zachránit, přivýst člověka na tu cestu, aby on sám si odpověděl. Cože je jedna z těch technik, které musíte, protože já mám tendence, hned to jako řešit, hned máte řešení, ten člověk mluví, mluví, a vy už máet milion řešení, ale jim to nemůžete podsouvat to je kontraproduktivní. Ale to se podle mě školení, od školení zlepšuje. Já se učím být zticha a poslouchám, co mi říká a potom si i třeba odpoví sám. To nás učí na těch scénkách.

***T: Takže je to i o nějaké trpělivost, naslouchání a takové to nepřijít hned s nějakým řešením, ale o sebekontrolo.***

R: Tak, tak.. nebo až po nějaký době, že jo, je nejlepší, jak říkaj, že to řešení si člověk jako najde sám, on pojmenuje všechny ty možnosti, vypovídá všechno, co ho napadne jak by co by a ono to potom pak je, když pak počkáme, tak to pak tak v 80 procentech je. To jsem se musela učit, protože z toho výkonu je člověk takový, že to rozhodnutí musí přijít teď hned, takže operační vás nějak pošle a vy musíte teď hned, ne zejtra, pozejtří pozejtří, jo takže potom to jakoby je. A možná mě i ta kolegiální podpora přivedla na to, když.... což je teda

spojený taky s konkrétní situací, ještě když jsem byla na obvodě, tak tenkrát v Albánii se zabil nějaký ten pár, dodnes si to pamatuju, byla to sobota a operační nám zavolal, že musíme jet vyrozumět toho tatínka, ještě jsem měla počítačového kolegu, který neumí mluvit jinak než počítačově, takže to bylo jasné, že to musím bejt já. Tak jsme tam jeli, vyšel staříček o holi, tak jsme se ho zeptali, jestli je v dcerou v kontaktu, on řekl, že se mu neozvala a že si kvůli ní založil ten email, a takhle jako mluvil.. no a řekněte mu, že ztratil dítě.. no takže v týdletý situaci, byl z té jeho reakce hotovej ten můj kolega, takže jsem vyřešila já. Potom, co ta, všechno skončilo, tak kolega říká, no já si to vůbec nedovedu představit, tak jsem ještě řešila toho kolegu v autě. No ono ta kolegiální podpora je možná v tomhleto smyslu slovo s nadsázkou... nebo s nadsázkou, co se týká služby s tím kolegou, to bezprostřední, to co se jakoby si řeknete hned na místě, to co se probere po službě, to se fakt jako většinou tak funguje a myslím si, že málokdy je něco, že bysme řešili opakovaně, nebo že by se ty věci vracely, co se týká různého zemřelých atd. to spíš rodinný problémy, finanční problémy, existenční problémy, to je něco, co ten člověk řeší dlouhodobě, tak o tom si chce jakoby povídat, ale co se týká tady těchhle věcí pracovních, to si myslím, že funguje v těch kolektivech.

***T: Vidím, že toho máte hodně, jak odpočíváte?***

R: Restauruju starej nábytek, nebo jedu k našim na zahrádku něco porejt.

***T: Takže zaměstnáváte ruce a vypnete hlavu.***

R: Přesně tak.

***T: Děkuji za rozhovor.***

## **Respondent č. 5**

Pohlaví: Ž

Věk: 48

Délka působení u PČR: 16 let

Zařazení: Služba kriminální policie a vyšetřování

### ***T: Co Vás lákalo se zapojit do kolegiální podpory?***

R: Ono to přišlo tak nějak automaticky, já jsem byla krizový intervent, takže všichni jsme tak nějak automaticky přišli mezi ty peery a teprve potom se vlastně začlo vyčleňovat, že jsou každý zvlášť a začali nabírat noví lidi, kteří už byli jen ti peeři, už nebyli krizový interventi, takže my jsme od začátku jeli jako oboje a oni školení byly jakoby propojeným ale pak už se vyčlenilo samostatně, protože se tam udělali vedoucí, které každá byla na jinou skupinu, a to už potom tam už byly problémy, že ty holky měly mezi sebou problémy a nefungovaly a ono se to potom tak rozdělilo. No a já jak jsem vlastně byla docela dlouho nemocná a nemohla jsem dělat tu krizovou intervenci, tak jsem pak zůstala jenom u toho peera. No a motivace původní byla dělat něco víc než tady tu práci, kde opravdu zavřu dveře a řeknu na shledanou, když vím, že ten člověk potřebuje víc pomoci, a to si myslím, že vlastně tady u těch kolegů. Že to není o tom tady udělat tu práci, ale prostě nabídnout tu ruku, a vlastně oni ji nabízejí taky, jsme si tady pro sebe tak navzájem.

### ***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, měla jste pocit, že pro lidi chcete udělat něco víc než jen tady s nima sepsat nějaké hlášení.***

R: Ano, když vím, že se dá dělat něco dál, to je pravda no. Když si vezmu, co mě pak v životě potkalo, tak vlastně ten náhled v té době byl ještě takový dost naivní, když to řeknu takhle, je to blběch osm let, ale za tu dobu si mi život tak změnil a překopal, že vlastně v tu dobu jsem si myslela, že pomáhá... No jako bylo to pomáhání, ale dneska už to vidím jinak, zase je člověk straší, má jiný zkušenosti, zase jsem se posunula někam jinam no. Jako po tom všem, co jsem zažila mám úplně jiný náhled na svět, ti policajti to tady o mě ví, a když pak tak za mnou chodí tak říkají, jako na co my si máme stěžovat a já jsem měla problém, jakože já narážím tady ne to, že já nevím, jak k tomu přistupovat, já vím, že ty lidi mají problém a taky vím, že ty jejich problémy jsou sranda, ale to jim potom nemůžu říct, a přitom ti kolegové na mě koukali, oni se mi třeba vypovídali a pak říkali.. no ale vlastně to nic není, a já jim říkám, i

to je pro tebe dobrý, že si tady to uvědomíš. Takže pro mě prostě, když za mnou někdo přijde, nebo se bavím s někým tak ty lidi už na mě koukaj tak jako, asi jinak než na ostatní peery. Protože oni se řeknou, no na co já si stěžuju, vid'. I když já jsem se dneska naučila, že říkám to je tvůj problém a je to teď nejhorší věc, kterou teď šefíš a v životě, když je něco horšího, tak buď rád, že to není. Člověk si po té zkušenosti uvědomuje, jak je to křehký ty vztahy, takže tak.

***T: Když jste prožívala to náročné období, jestli jste měla podporu tady v tom okolí, od psychologů nebo kolegů.***

R: Jo kolegyně tady od začátku, ona je teda o 11 let mladší, ale ta tady se mnou od začátku byla. My jsme tady vlastně spolu od začátku. Na kriminálce jsem od dva osm, my jsme nastoupily asi dva tři měsíce po sobě, a já jsem brala, jakože je ona je ta mladší, tak já budu jejím vzorem, a přišlo tady to, to se stalo v roce 2013 a my se tady musíme respektovat, já ji přecházím přes kancelář, když vyslýchá, nabourávám jí to soukromí, je to nepříjemné a věřím tomu, že my kdybychom se potkaly v reálu, tak se v životě nesblížíme, ale my jsme se tady musely naučit respektovat, já bych řekla, že jsme tak supr životní partáci, které ten život dal dohromady, že já jsem za to vděčná. A když tady to přišlo, tak ona nastoupila do té role, jsem tady pro tebe a vlastně je to do dneška. Ohromná podpora, pak sestra no a psychologky, ty byly, ale jakože o tom věděly, ale já jsem v roce 2014.....no a to je ten problém, co my máme, že ty techniky a to, člověk zná ten postup, ale já jsem si říkala, ale to je blbost, tohleto mi nepomůže. Co my se školíme, jako vypovídám se, ano, ale mě to nepomůže v mé situaci, já si musím celý život nějak změnit, já s tím musím sama, prostě že musím sama něco a mě najednou začly v životě chodit do cesty náhody. Já nevím, mě to zní zvláště, já jsem dřív nikdy takhle nepřemejšlela, ale dneska vím, že v životě se všechno nějak děje a asi to tak má bejt. Takže já jsem se dostala na metodu RUŠ. Ta metoda funguje, já už ji dělám x let, a je to metoda, kdy vy sama sobě si umíte pomoci s kdekým problémem. Takže když vás teď rozhodí, že na poště potkáte frontu, tak si to vy umíte vyčistit tak, že příště buď ta fronta už tam není, a nebo vám to naprosto nevádí. Takže mě postavila na nohy ta ruška. Já jsem se naučila sama pomoci.

***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, že než techniky, které se na tom školení učíte, tak vám pomohla tady ta ruška.***

R: Jo, já jsem to prostě brala tak, ano, tady ty techniky dobrý, ale já jsem v takových sračkách, že mě tadyto nepomůže. Já jsem byla opravdu úplně na dně, vyřízená. Jako ony to ty psychologky naše taky nechtěly slyšet, ale pak to přijaly, zvykly si na to a já si myslím, že



jsem díky tomu tak nějak všechno zvládla. Takže sice tady dělám peera, ale..... no víceméně to tady každý se mnou probere, ale řekla bych, že je to pro ty lidi takový zase jinej nahléd, no, zaplaťpánbůh, že jsem tady zase jako nic takovýhlehého nemusela řešit, třeba nemocný děti, třeba to si myslím, že musí být hrozná tragédie, zatím prostě, když to řeknu, zatím jsem ještě nahoře, zatím se tady nikdo nedostal do takovejch problémů, jako jsem měla já, ale je to dobrý, že ty lidi, zase, když jsem se vrátila po nemoci, začala jsem fungovat, ty vlasy narostly, tak já jsem měla pocit, že rozdávám štěstí a radost. Kam jsem přijela na obvod, tak tam, byli všichni strašně nadšený, a ty vypadáš dobře a já říkám, co vy a oni, no prosím tě, to nemá vůbec cenu, to je v pohodě. Takže já jsem jeden čas fungovala jako takový rozdáváč radosti.

***T: Nebo že jste se pro ty lidi možná stala jakoby takovým vzorem?***

R: Jo, jakože v životě konečně něco skončilo dobře. Já jsem ti potom tak vnímala. To je prostě pro ty lidi i taková, že v tom životě je něco hezkýho. A já jsem hrozně ráda, že jsem to takhle dokázala, že je v tom životě všechno takový křehký a já jsem za to strašně vděčná.

***T: Vy jste tady peer, pro jak širokou základnu, kolik lidí se na vás obrací.***

R: No jako celý okres, ale je to o tom, že já spíš jako jezdím na ty obvody pracovně a komunikuju s těma policajtama, je to o tom, že si prostě sednu, uděláme si kafe a většinou začnou oni sami o tom, to není že.. ..málokdy jsem třeba věděla, že byl kluk na nehodě a že tam se zabil syn kolegy měšťáka policajta a on ho i znal, takže on tam na tom byl, tahal ho z auta a to jsem jako věděla, takže to jsem si říkala, já jsem tam jela služebně, tak jsem jenom na něj, hele... a to jsem do něj jakoby jenom tak cvrnkla a už to z něj lítalo ven, to nebylo o tom, že by on řekl, já něco potřebuju.... A myslím si, že se člověk i umí ptát na to, co oni potřebujou ze sebe dostat, co nikomu jinýmu třeba neřekli.

***T: Takhle jste to dělala i dřív, nebo vás k tomu ještě víc podnítila vaše osobní zkušenost.***

R: Teď nevím, člověk se teď asi dokáže zeptat, protože si člověk dokáže víc představit, jak se ten druhý asi cítí, to před tou zkušeností, si člověk připadal, že všechno zná , všechno ví, všemu rozumí, a pak vlastně ty pocity, když to pak zažijete všechno naživo, takovýto, proč zrovna, já proč zrovna my, a musíte přijmout a proč ne já, takže takhle, asi se jinak umím ptát, jaký to je, jak to prožívá, jestli se mu to vrací, když si večer jde lehnout, asi jo no... takhle jsem nad tím neuvažovala.

***T: A vnímáte tam nějaké bariéry v tomto druhu pomoci?***

R: Vnímám bariéru to, že to nejsem schopna dělat tady u nás na OOK, na hospodářský už, tam je trošku jiné kolektiv, ale tady, tady by to nepřijali, kdyby věděli, že to dělám úmyslně, nebo.. určitě by za mnou nepřišli a určitě kdyby měli pocit, že dělám tady tu práci... i když já si myslím, že si to ti lidi vůbec neuvědomují, že to dělám, i na těch obvodech,,,,,nebo práci no..

***T: Že to je něco přirozeného.....***

R: Tak tak, ale tady jako, tady jsou bariéry, ono třeba spoustu lidem, vadilo, nechápali, proč jsem dělala tu KI, to bylo takový, ježišmarja proč to děláš, ještě když to bylo zadarmo, ve svém volnu, tak takovým lidem to nevysvětlíte, proč to děláte, jim to přišlo prostě zbytečný, magorárna.

***T: Že v tom nebylo pochopení, ale spíš až odsouzení?***

R: Já nevím, bylo to jako když měli pocit, jako když honím kariéru nebo.... To taky asi ne, i když no možná někdo jo, ale nechápali to, proč něco člověk dělá navíc, to je ten problém, jakože někteří kolegové jsou furt v práci, ale tohleto není práce, to nejsou přesčas, který tady nalítáme, to není to, že mám pak nějaký výsledky, než že oni to vysedějí, to tady ne, to prostě ten kolektiv tady je takovej zapšklej.

***T: To už vnímáte nějak delší dobu?***

R: Od začátku.

***T: Takže to funguje jinde, ale ne tady...***

R: Jo jako ne doma, ačkoliv zase jo, ta jsou tady kolegyně, nebo, tady dole kolega. A já říkám, my jsme tady taková rodina, kolega je tady stejně starší jako já, protože s těma lidma strávíte víc času než doma s rodinou, jo, protože jsme tady furt, takže je to takový, že víme o sobě a třeba vím, že kolega, prostě naprosto vyhořel, naprosto totálně už vyhořel a už jenom přežívá v té práci, takže občas tak přijdu, pozeptám se, co v té práci, rozvířím, ptám se co dál, že už plánuje, že chce odejít a tak jako tam používám asi to co znám, že třeba kdybych neměla ty školení a tady to, tak bych to asi tak neuměla no.... Asi jo, asi mě to tak nikdy nenapadlo, když to říkám, tak asi tom tak je, že i kdybych se s ním bavilo, protože tu potřebu bych sama měla s ním o tom mluvit, to mám asi daný, tak to, že máme tady to školení a to že člověk má ten náhled jiné, co nám ty holky vlastně dokážou dát, tak jo, takže vlastně to taky použiju, protože vím, že mu chci pomoci, není to o tom, že by on přišel a řekl, hele ty tady děláš ten,...

no to to vůbec, to by v životě neudělal, to prostě nešlo, to by přes tady to nešli, aby přišli s tím, že já .....no oni vlastně nemají problém, když to tak vezmu, oni nemůžou připustit, že mají jakoby problém, který by se jako mohlo řešit po nějaký psychologický stránce, vůbec, to si myslím, že by se se mnou nikdo nebavil, tady ty chlapi jsou takoví individualisti, že to asi ne no.. a je fakt, že ten kolektiv nemáme tady úplně extra a já nemám ani tu potřebu, abych se s nima tady tím způsobem sblížovala na tady ty témata, to je taky pravda.

***T: A kolik vás tady je?***

R: Kolem dvaceti, ale je tady fakt, že říká, že na kriminálce není nikdo normální, policajti nejsou a na kriminálce už vůbec ne, to každé musí bejt takovej, jako tady tu práci nemůže dělat normální člověk., když máte feťáky, který jsou v tom podsvětí, chodí mezi těma cikánama a vlastně s nima jako žijou, jo, pátraček, který neustále ví, kde, co o kom a je to takový, ty lidi jsou prostě.... No jsme každé nějak pošahanej (smích).

***T: Tím chcete říct, že tu práci nemůže dělat normální člověk.***

R: Jo, to neustojí normální člověk, jezdíme na úmrtí, včera tady kolegyně měla tady přítáhlou holku, feťandu ta byla sjetá, ta lítala smích pláč, agrese, do toho jsme věděli, že má céčkovou žloutenku, jo, takže takovouhle práci nemůže dělat úplně jen tak někdo, a když už to děláme, ta nás to ovlivní. A my vlastně jsme strašně silný a my nemůžeme říct, že máme nějakou slabost, a to tady prostě takhle je, ta hospodářská kriminálka ta je prostě jinačí, ty už prostě fungujou jinak, ty už mají jinou trestnou činnost, když ty výjezdy taky drží, jelikož je nás relativně málo...

***T: Takže to když jste jakoby oficiálně tady nastoupila jako ten peer.....***

R: No oficiálně, ale nikde se to tady neříká...

***T: Neříká.... Takže nějaká změna atmosféry na pracovišti...***

R: Ne, ono jak jsem dělal tu KI, tak oni mezitím nevnímají rozdíl. Jim nikdo nevysvětloval, že prostě peer support je pro policajty... oni ví, že něco takového existuje, že tam asi jsem, ale nikdo to neřešil, ještě tím, jak jsem dělal tu KI, to všichni vstřebali, to se vědělo, to tak vzali na vědomí a mají pocit, že je to jako furt stejné. A tím, jak mě vlastně použijou, když je něco zapotřebí, když se stane třeba já nevím, nehoda, kluk na motorce mrtvej a prostě hele my bychom potřebovali sehnat rodiče, vyrozumět a jestli... tak je to pro ně jednodušší sáhnout po mě než volat krizovou intervanta odněkud, když já jsem v tý práci, mám tu možnost, že jo a já

si seženu kontakty... já už jim udělám tu práci i za tu kriminálku, jo, jakože jsem i servis jakože ještě navíc...takže oni si furt myslím, že dělá tady to, tady jako nevím...

***T: A je tady podpora vedení?***

R: Jo, my máme supr vedoucího, to jako jo a myslím si i jako ředitelství mě berou a ví vo tom jo, to určitě, ale že bych já je nějak oslovovala, komunikovala, řešila s nimi něco, to ne....

***T: Podporu, jako že vás uvolní na ty semináře....***

R: Jo s tím není problém. Jo třeba teď kolega co volal, ten měl problémy se synem a říkal jestli bych se mohla ... a ten třeba s tím komunikujem, ten se třeba rozpovídá, a tam vysloveně ta podpora je a on si je toho vědom, tam zrovna jo.. ten to vysloveně využívá.

***T: Takže jste pro něj takovou tou vrbou....***

R: Jo a jednou to opravdu bylo, před prázdninama a on mi říká, já už nevím, kudy kam, mohla by sis ním promluvit, on má problémy ve škole, šikanuje ho někdo nebo to.... Ta říkám, tak, jo, ta to zkusíme, nevím, jestli to zvládnou, nebo je to takový.. ale jo, výsledkem bylo to že mu pak říkám, hele on problémy ve škole nemá, nikdo mu neublíží, to bylo důležitý, to chtěli vědět a tak jako jsme řešila takový spíš banality, který ten klučina vnímal, ale myslím si, že to pro ty rodiče...měli strach, měli strach že se třeba něco děje, že ho protože já tady dělám i jakoby děti, tady máme děti týraný, zneužívaný, ale i záškoláky a takovýhle v rámci kriminálky.

***T: Takže vedete i rozhovory s dětma...***

R: Jojo, to jo, takže tak nějak.

***T: Já bych se ještě vrátila k tomu školení, co vám z těch technik přišlo jako nejužitečnější, co nejvíce využíváte v praxi?***

R: Mně se vždycky jakoby líbí ta témata...ano jakoby ten začátek plyne postupně, ale určitě jsou tam dobrý ty věci, že nás naučí pokládat ty otázky, jestli tomu dobře rozumím, myslíte to takhle a takový ten postup.. a mě se líbí ty témata, já si z těch témat vždycky odnáším jakoby.. jo já se tam vždycky něco naučím, ať už jsou to sebevraždy, jak komunikovat s těma lidma, ať jsou to děti, puberta i policejní děti.. jaký to má vliv na ty děti.. jo jako mě se to vždycky líbí, ale je fakt, že já to hodně využívám v práci, a to tam i narovinu říkám, že ty přednášky jsou

pro mě i další bonus, že nemusím třeba na další školení.. já ty věci pak využívám i tady v praxi, nejenom na toho peera, ale i jako na kriminálce.

***T: To je takové ideální to školení...***

R: Jojo, což jako jo... akorát těch přednášek je, že to jako člověk zase všechno nestíhá, ale holky to dělaj tak, že ho neudělají jednou, ale že to jedou třikrát, tak se postupně lidi přihlásí, takže..

***T: Takže si vyberete termín, který vám vyhovuje.***

R: Jo jo, a nebo třeba teď vím, že tam byl zrovna syndrom vyhoření, což by mě moc zajímalo, ale ony říkaly, hele neboj, on příští rok zase bude znova, já zase nemůžu odsad' furt jezdit. Je to prostě takový to nadrámeček, že když já pojedu na to školení, tak za mě tu práci tady nikdo neudělá A to je vždycky. Ale na druhou stranu si říkám, že mi to zase přinese úplně něco jinýho a vidíme se s těma lidma a je to takový fajn. A asi je i hezký, že člověk jako někam jakoby patří... jakože ještě někam.... My jsme teď měli užší kruh těch peeru, a to jsme byli přen noc, a já jsem tam takhle byla podruhé, najednou ty lidi už znáte a já jsem si to děsně užívala, at' jsme se nakonec na pokoji sešly tři ženský a s tou jednou, ta jedna ta se nám tam úplně rozbalila, že doma problémy, zrovna předevcírem jsem ji psala jak je na tom, tak si jenom teď mejlujeme, a tak jsme ji tam tu službu udělaly, že to ani neřešila s psychologkama, jenom s náma... a zase tam jsou lidi, který tadyto chtěj dělat, to je pro mě hrozně důležitý že jste mezi lidma, který, to berou, a který prostě... a není to tady to jo.. to prostředí, že tam jste mezi těma co nemmusíte vysvětlovat, proč to děláte.

***T: Jakože tam všichni máte stejnou potřebu, proč tadyto chcete dělat.***

R: Tak. Ale slyšíte třeba ten rozdíl, třeba na Kladně, oni tam třeba vstupujou do problémů na obvodech, když ví, že tam je problém, že opravdu řeší s kolegy to, že někde mají nějaký problém to tady není, to tady není, že by někdo zavolal a řekl hele já mám problém, to je opravdu tak, že já si ty lidi víceméně najdu, že já s těma lidma si sednou a že já ty lidi znám. Já těžko budu oslovovat nový kluky, který nastoupili, protože já je vůbec neznám, dřív to bylo hezký, že jsme třeba byli na střelbě a ty střelby měl všichni, prostě jste se tam poznali, ale teďko už nám dělaj.. vy jste nějaká skupina a jedete sami, tam ti jedou sami a já už ty mladý policajty neznám a těžko..... no pro ně jsem svým způsobem nedosažitelná, protože abych za něma šla, protože,.... To by asi fakt musela něco vědět.

***T: Takže je to třeba i nějaké důvěře?***

R: Známosti..., tady určitě je to o tom, že ty lidi znám a kdyby postupně ty lidi všichni odešli, tak bych měla asi problém... i když asi ne, zase by člověk poznal jiný, ale víceméně jedu v tom, že jsou to lidi, který znám, a o kterých vím, hehe, ten se rozved, ten měl tadyto a že prostě o nich vím.

***T: Jo, že se to dozvíte o nich nějakou přirozenou cestou...***

R: Hmm.. jsem tam byla posledně a ona mi říká, hehe ode mě třeba odešel chlap, tak příště přijdu a zeptám se, ty hehe jak jsi na tom jo... ale je to o tom, že, na to nemám čas, což teda nemám, že si to uvědomuju, že na to ten čas nemám a to mě tedy mrzí a že vlastně to můžu dělat jenom, když tam jedu tak nějak pracovně...protože já na ty obvody jezdím, vyslýchám tam, třeba v Roztokách nebo na Křivokláte je obvod, a když tam mám něco, tak ty lidi se předvolám tam, aby to bylo jednodušší, než je tahat do Rakovníka, takže jedu a v rámci toho ta no a zrovna tam musí někdo bejt s kým bych to mohla řešit... no je to takový, tohle mi na tom jakoby mrzí, ale jako co s tím dělat neví,... Asi nic.

***T: Teda jestli tomu dobře rozumím, že vlastně nemáte čas na ty lidi si s nima o tom tam popovídat.***

R: No a nebo nemám tam čas jet, jakoby třeba bylo zapotřebí, jakože třeba tadyten je dneska v práci, ale já mu nenabídnu, hehe pojď pokecáme, půjdem na kafe, po práci.. to prostě nejde. Já na to nemám prostor, on na to nemá prostro, jo a v tý práci je to takový přirozený, že si třeba člověka ni neuvědomí, že něco řešíme no, ale jít si někam sednout a probírat s někým něco.. to prostě tady najde, to tady nefunguje.

***T: Takže když jste jako spolu v práci, tak si pokecáte, ale že byste se domluvili a řekli si, že se po práci potkáte a pokecáte, tak to nejde.***

R: Ne, to neexistuje. Třeba tady paní na ředitelství, už teď mám výčitky, že jsem s ní nemluvila měsíc dva, a že vůbec neví, jak na tom je, a ta to teda potřebovala, s tou jsem fungovala opravdu takovou tu vrbu a co dál.. a já dneska si říkám, no to je úplně v prdeli, na tu už jsem dávno.. už jsem měla u ní bejt, ale teď vůbec nevím, kdy jak a po tý práci by se na druhou stranu možná šlo sejít, ale já si toho soukromí tak strašně dneska už cením a vážím, že a mám toho taky docela hodně, a říkám si, že se mi nechci ani tadyty věci ještě jako začleňovat do toho soukromí, dělat to jak nad rámeč.

***T: Jo, jakože teď mluvíte o nějakých hranicích, dokdy já ještě těm lidem, můžu jakoby nabídnout a co už je moje.***

R: A kde končí ta hranice, že ano známe se v práci, jsme kolegové, jsme bližší kolegové, ale pak jsou ty přátelé, kterým budu ten čas chtít věnovat, ale oni už do té kategorie nepatří, protože já si dneska strašně uvědomuju, já jsem dřív hodně pomáhala, hodně se angažovala a dneska už to nechci dělat, že jakoby, ten život chci mít i pro sebe. Ale na druhou stranu si uvědomuji já, že bych mohla víc, že bych prostě mohla, že bych těm lidem pomohla a možná že by.....to trošičku jakoby mě to vůči sobě mrzí, že to nedělám, ale zase si říkám, musíš mít už dneska rozum a nemůžeš se prostě rozdat, prostě žij a buď ráda, že je to takový, jaký je.

***T: Možná nad tím přemýšlím, že kdyby to ty lidi opravdu potřebovali, tak by se vám sami ozvali.***

R: Tak, a v tu chvíli by člověk možná přemýšlel jinak, jo nevím. No, jak by to bylo, je to možný a já bych ten čas našla.

***T: A stalo se Vám někdy právě v rámci té kolegiální podpory, že by vám to už někdy přerostlo přes ty hranice, že by vám to zasahovalo i do toho soukromí?***

R: To na, to asi ne, protože si myslím, že.... No nedovedu si představit, co by to bylo za případ, ale tím, že jsem, s někým něco, řešila, neměla jsem pocit, že by mi to nějak zasahovalo do soukromí, když už s nějakým člověkem tadyto téma začnu a budeme spolu to probírat, tak mám pocit, že má právo, aby mi to zasahovalo i do soukromí, ale asi se neuvědomuju, že by mi to vadilo.

***T: Já mám třeba tím na mysli, že když má na Vás někdo soukromé telefonní číslo, že by vám zavolal, ráno, večer.***

R: To ne, to se nikdy nestalo, fakt tady to takhle nefunguje. Já když budu vykazovat statistiku, ta, statistku, kterou já si vyhledám, kterou já si udělám, ale ne že někdo osloví mě. To fakt ne, tady to prostě nejde. Tady nesmí nikdo připustit na veřejnost, že by měl problém a s tím, že by oslovil psycholožky nebo něco, to tady fakt nejde, protože on by ukázal, že je slabej a tady to takhle nastavený není no.

***T: Že i to vnímání psycholožek, jako nějakých strašáků?***

R: Hmm, to je furt tady. Takže já ani takhle oslovovat nemůžu a ani nechci, protože ty lidi by z toho neměli dobřej pocit. Já jsem pro ně prostě ta kolegyně s bonusem, že mám ty školení a dokážu se s nima bavit jinak než prostě někdo jinej.

***T: A Váš vztah k psycholožkám a psychologickým službám? Změnil jste nějak? Vnímala jste je jako taky takový ten strašák?***

R: To ne, strašák určitě nikdy ne. Já jsem naopak byla ráda, že jsem se tam dostala na tu krizovou intervenci, a to fakt fungovalo úplně supr, ale je fakt, že dneska už by se mi to taky nechtělo takhle nějak dělat....nevím, to je jedno. Ale já jsem je vždycky brala jako kolegyně a jako tady v tom směru daleko chytřejší a když jsem byla ráda, když se člověk něco dozvěděl, jo jako já je беру jako, že mi mají co dát, ale jako strašáka určitě ne.

***T: Mě by ještě zajímala jedna otázka, k tomu školení, jestli vám tam něco chybělo, něco co by Vám pak usnadnilo tu praxi.***

R: Ani ne, nic mě nenapadá, co by mi to usnadnilo. Já si tak jedu po svém a ty školení беру jako bonus, který mi otevrou další možnosti, ale já mám prostě pocit, to je hrozný když to ta řeknu, že si asi poradím v každý situaci, jo že prostě dneska už asi poradím. A já vždycky každému říkám, když to není beznadějný a má to nějaký řešení, tak prostě to řeš, když budeš sedět u tý postele, ten člověk je v komatu a ty nevíš, jestli se probere tak, tam nemůžeš dělat nic, ale ty prostě dělat něco můžeš, furt je nějaký řešení. A pak je dobrý,... zase tady ty znalosti no, že když jdeme na ty děti..., tak se dozvíte, tak s nimi mluv takhle a takhle, nebo zkuste tady to... no tak to je, nebo se mi třeba stalo, že mi volal kolega, tady dělá, a ten tady chudák dostával na frak..., ale to je asi všude, ty ředitelé no prostě takový ten policejní, mužskej tady institutu no, tady spoustu věcí nemá logiku. Ředitelství pod nima, to je prostě všechno špatně, tady to nefunguje a mám pocit, že to nefunguje ani na jinech okresech. Že oni jsou tady pro ty policajty, já mám pocit, že vedení na nás kašle a na ty kluky, co jsou na tý ulici koukaj svrchu, nepřemejšlí o nich a znepríjemňují jim to. A to je pro mě teď největší problém u policie, že já s něma všema mluvím a teď vidíte, jak jsou znechucený, otrávený a já v tom nemůžu nic dělat. A vy to víte, ale nemůžete s tím nic dělat, my máme služby, přesčasy, je nezajímá, že já potřebu nějak ráno..... a byl tady zástupeckej, byl to kluk, kterýho já jsem znala ještě z obvodu a toho tady tak vycucli, tak vyhořel, že prostě jsem s ním furt fungovala, a jdi pryč.. opravdu jdi pryč, takže teď je jinde a je spokojenej. A já jsem ráda, že tohle jsme třeba zvládli, ač mě to mrzí, byli jsme opravdu blízci kamarádi, teď se nemáme možnost vidět, ale zrovna nedávno volal a říkal hele potřebuju psychologa pro kluka. Jo takže i takhle



se třeba funguje, myslím, že to je díky tady tomu, co dělám, že jinak bych to asi nevěděla, nenapadlo by mě to jo, ale je to takový, že se to těžko dá vyčlenit toho peera, ta práce a ty kamarádi, ono je to všechno dohromady, díky tý práci, můžu jezdit na ty obvody, kde mám důvod být a pak tam s nima můžu sedět a povídat, díky tomu, že s nima znám, tak můžu dělat toho peera a je to všechno prostě propojené, nešlo by říct, jenom, že jedna věc je takhle.

***T: A zároveň je tam asi tenká hranice mezi důvěrou.***

R: Jasně to určitě, že co si povídáme, to si povídáme jenom my a nikam dál to nedám.

***T: Za mě tu kolegiální podporu vnímám jako potřebnou, je to něco co lidé přirozeně dělají, jen se tomu dává nějaký oficiální rámeček.***

R: Tak a tak a to školení a to všechno, co ty ženský dělají, já si na jednu stranu říkám, že ony si tam jakoby můžou něco vykázat, ale když se pak na to člověk podívá z toho druhého pohledu, na ty školení a setkávání tady těch lidí, vono i tam se přijdem třeba vykecat, takže proč, když to umožňuje ta policie, tak proč to nedělat.... jako kdyby to ředitelství tam řeklo, že tohle je nějaký nesmysl, že ta kolegiální podpora stejně nefunguje, tak tady to opravdu není nastavený tak, že by tu zavolal, že by tu někdo byl.. jakože by bylo řečeno, tady je takhle oddělení a jestli chcete peer support, tak ho máte tady. Ne tak to není, ač ty holky možná mají představu, že by to tak mělo být.., možná to tak někde je, ale tady ne. Já třeba vůbec nevím, co ty kolegové dva... o tom se vůbec nebavíme, jestli oni... no to mě třeba rozesmává, ten jeden, on ho třeba nikdo, vůbec nemá rád, on je taková vlezprdelka, takže u něj si to nedovedu představit, na druhou stranu on ve své práci komunikuje se všema, jezdí na všechny obvody, říkám si, ten má teda větší možnost.... No a potom ten druhej, nemám vůbec představu,...

***T: Takže nejste v kontaktu, nevíte, co kdo dělá, takže byste se poradili....***

R: Ne ne..... jako třeba s tím jedním jsme řešili, co u něj doma několikrát... to jo, ale jako jeho soukromí, ne tady to, ty peery, co jestli s někým něco řeší... já vůbec nevím, ani nikdy nebyla tendence, že bychom si něco říkali.

***T: Tak jedna věc je, že vy máte mlčenlivost jako takovou..***

R: Jo to jo, ale jemu bych teda opravdu nic neřekla (smích). A ten druhej, to je hodně mladej, kluk, ale nevím, třeba si myslím, že by nebyl problém, to je prostě pro mě človíček, který má moji důvěru.

***T: Vidím, že je to tedy hodně individuální, jak to tak pozoruju, tak to má každý úplně jinak.***

R: Jo tomu věřím, ale třeba holky v Praze, ty do toho vůbec nešťouraj, prostě my jsme proškolený, my to nějakým způsobem něco umíme, něco známe, a pak je to prostě na nás, potřebuješ pomoci, ozvi se, uděláme, zařídíme, přijedeme, seženeme ti psychologa, když bych měla pocit, že ten člověk už potřebuje odbornou pomoc, tak vím, že se na ně už můžu obrátit, že něco vymyslíme. A že třeba řeknu, hele nechce policejního... jo, tak mi dej kontakty na někoho jinýho. To jako vím, že tady to zázemí, v tom tady je.

***T: A už se vám stalo, že jste takhle doporučovala psychologa?***

R: Ano, jednomu kolegovi

***T: Jak nad tím tak přemýšlím a porovnávám s americkou praxí, kde to mají hodně formálně nastavené, u nás to zatím není, tak čím víc se bavím s lidma, tím víc nad tím přemýšlím, jestli zrovna toto je oblast, která to jako potřebuje?***

R: No je to tady jiný, nedá se to s tou Amerikou tady srovnávat, ta mentalita policajtů je úplně jiná, jako připustit si, že mám nějaký problém, to prostě nejde, já jsem, policajt, musí zvládnout všechno, a jestliže mám nějakou slabost, tak mě za to můžou vyhodit. A pořád to tady tak převládá, i když je to už dneska nesmysl, zdravotní handicap už není moc zdravotní handicap. Teď je to hodně o tom, ať jsou čárky, ať jsou pokuty, nekouká se na to, že ty lidi jsou vystavování úplně nesmyslný činnosti. Tamhle zastavují auto, co tam projede každý den, protože je to pekař. Jo stojí na místech, kde prostě v noci fakt nikdy nic neprojede, jakože jo, jestli jednou za čas se povede zastavit nějaký, ale ti kluci jsou vyčerpaný, z té práce nemají dobrý pocit, a ráno dostanou pojeb, že nemají pokuty, jak jim tam mají dát pokuty, když tam jim nikdo v noci nikdo nejezdí. A to je takový, že ta práce je pro ně taková... že je to nenaplní no. Ale bejvalo to jiná no.... Oni dneska jim striktně dávají, musíte stát od do tady, od do tady, ráno musíte předat tolik pokut... jo a dřív to byla měla jste šichtu a do rána nám třeba řekli, tamhle něco v chatový oblasti, tak se na to zaměřte a nechali nás bejt, a vy jste sama od sebe přemýšlela, kde je zapotřebí, abyste byli a ráno jste řekli byli jsmn támhle, kontrolovali jsme tam tady toho a zastavili jsme auto a on nám nadejchal, tak jsme mu dali pokutu. Supr dobrý!—no ale dneska ne.., dneska prostě ti policajti...já mám pocit, že nechtěj, aby přemejšleli a nebyli sami za sebe.

***T: Děkuji za rozhovor.***

## **Respondent č. 6**

Pohlaví: Ž

Věk: 43

Délka působení u PČR: 6 let

Zařazení: Služba dopravní policie

***T: Mluvíme spolu po skypu, tudíž mi nemůžete podepsat informovaný souhlas, já vám jej tedy přečtu a vy mi řeknete, jestli souhlasíte.***

R: Ano.

***T: Co Vás vedlo k tomu se stát peerem.***

R: Tak u mě to bylo v podstatě tak, že těsně předtím, než jsem, nastoupila na polici, tak jsem si udělala v Praze školu koučinku. Tak jsem s takovým nadšením či entusiasmem vstupovala do toho, že bych to u té policie mohla nějakým způsobem ten koučink využívat, nebo to tam tak nějak vnést, protože v té polici to tenkrát vůbec nikde nebylo. Ale tím, jak jsem nastoupila na oddělení, tak tam se té práce sesypalo, čeho všeho nového jsem se musela učit, tak to bylo docela náročné a ještě vlastně po té škole jako... docela to zacloumalo celkově i s mým osobním životem, vzhledem k tomu, že ta škola byla náročná, syna jsem měla ve škole, bylo to všechno potřeba skloubit, ve 4 hodiny jsem vstávala ráno, jezdila jsem do Prahy, odpoledne jsem se vracela s tím, že se musím postarat o rodinu a ještě se stíhat učit, všechno tady to. Následně, co jsem potom nastoupila do práce, tak jsem skočila do směnného režimu a pro mě bylo vlastně hrozně těžký se nějak vypořádat s tím, že člověk má směnný režim, kdy v podstatě vlastně moc neví, kdy jako půjde do práce, jak půjde do práce, teď se do toho snažíte včlenit ten soukromý život, jak to všechno skloubit dohromady, že jsem docela dlouho, vlastně vůbec neměla ani čas ani chuť jakoby něco podnikat. A když jsem se potom zeptala, jestli šéf, náš konkrétně, jako on je úplně skvělejší jo, ale když jsem se ho tenkrát zeptala a řekla jsem mu, že dělám koučink a jestli si myslí, že by se to u policie dalo nějak využít, tak mi řekl, no tady, tady na to zapomeňte, tady o tom nikdo vůbec nic neví, žádný tabulky na tady tyto věci neexistují. V té době kolegiální podpora ještě vůbec neexistovala, takže já vlastně jakoby s touhleto informací a s tím, co všechno se na mě nahnulo v tom osobním i pracovním životě, jsem od té myšlenky v podstatě opustila.

***T: Jak jste se potom dozvěděla o té kolegiální podpoře?***

R: Tak to už si jako úplně přesně nevzpomínám, ale myslím, že asi něco přišlo na email jako ta možnost udělat si ten kurz, tak jsem si říkala, jupí, tak konečně mi svítla nějaká naděje, že se u policie něco v tomhleto ohledu děje, a tak jsem se tam přihlásila.

***T: Jestli tomu, dobře rozumím, tak vy už jste do policie nastupovala s tím, že chcete nějak pečovat o kolegy? Že ten koučink je tomu taky trošku blízko.***

R: Já tam nastupovala v podstatě z touhy tu práci dělat, ale takhle jsem si to s tím koučinkem nespojovala, to jsme si spíš říkala, že tam může vzniknout nějaká možnost, tak že kdyby tam byla možnost to uplatnit, tak bych z toho byla nadšená a líbilo by se mi to.

***T: Takže po tom, co jste prošla tím školením, tak jste začala poskytovat nějakou tu podporu, mělo to takový průběh?***

R: No ono to bylo spíš tak, že nás na dopravním inspektorátu je ta práce hodně specifická, my to jako máme kolektiv, ale já coby policista se setkávám většinou jenom s jedním tím člověkem, se kterým jdu do směny, a se kterým potom sedím v autě a jezdím s ním třeba osm nebo dvanáct hodin denně, máme ty body psaný tak, že není možný během té pracovní doby jako zastavovat někde jinde třeba za kolegama na obvodním oddělení jen tak, že bysme si s nima šli popovídat, jak se maj, to my vůbec neděláme a ani nám to ta práce neumožňuje, že té práce během práce je, že jsme stále venku, stále v podstatě dva a pokud se třeba náhodou se setkáme na nějaké dopravní nehodě s jinýma kolegama, tak tam všichni máme tolik práce, že málokdy si stihneme popovídat jako o nějakém osobním životě, tak jako u nás na té dopravce na tom dohledu je toto strašně specifický. Já tam ani nemám šanci nějakou kolegiální podporu téměř poskytovat, pouze v rámci nějakýho rozhovoru, když mi řekne, hele mě třeba trápí tohleto, tak si popovídáme, jakoby v tom úplně běžným rozhovoru, akorát, já už to třeba dokážu vést tím koučovacím způsobem, mu neradím, ale prostě se ho ptám, tak se jakoby mimochodem používám prostě. On si potom sám přijde, co je na to, nejlepší.

***T: Jo takže vy to používáte, ale nepojmenujete to, toto je teď ten peer support. Že využíváte ty nástroje, co vás naučili na tom školení, jak ten hovor vést, ale jinak je to běžné popovídání, jestli tomu dobře rozumím.***

R: Jinak je to běžné popovídání si, já se domnívám, že ti kolegové ani neregistrujou, že jsem na nějakým takovým školení byla. Ani se to nikde veřejně nezmínilo, že by, třeba šéf na poradě řekl, tam teď tady máme paní XY, která byla na tom školení a kdyby vás něco trápilo,

tak se na ní můžete obrátit. Tady to nikdy neproběhlo, ale já si myslím, že by to ani k ničemu možná nevedlo, nebo, jakože každý člověk v tom kolektivu hraje určitou roli, vidá se víc s někým, s někým míň a já se domnívá, že ty lidi jak pak jezdí v těch autech, tak oni si tam ten koučink dělaj v podstatě automaticky mezi sebou navzájem, podle toho jaký mají spolu vztahy a jak spolu komunikujou. Jo že když jste pak s někým, zavřena dvanáct hodiny na tý směně, tak si pak popovídáte úplně o ledasčem, takže tam to proběhne mezi nima, aniž by oni potřebovali se na mě obracet. Náš kolektiv na tom oddělení je úplně fantastickéj a všichni spolu komunikujou na velice dobrý úrovni, takže tam to ani jako v podstatě není ani potřeba nějak.

***T: A stole se vám, že se na vás obrátil někdo jiný?***

R: Ne, ne vůbec ne. On to podle mě ani nikdo neví jo, jako já si myslím že ta informovanost o té kolegiální podpoře je buď tak malá, nebo to nějakým způsobem nefunguje, nebo tam nějaká ta vnitřní prezentace chybí, že nikdo se na mě nikdy neobrátil s tím, že by mi řekl, vím, že jsi v tom týmu, potřebuju pomoct, Nikdy.

***T: Takže tu zkušenost nemáte.... Mě by ještě zajímalo, jestli ta vaše role, byť ji nemáte v tom týmu explicitně, jestli vám přinesla něco pozitivního, nebo jestli to má i své negativní stránky.***

R: Já to asi nedokážu posoudit, protože já tu roli v podstatě oficiálně nevnímám, že ji mám, já ji vnímám tak nějak jako skrytě, ale oficiálně to nevnímám a nedokážu tady na to nějak odpovědět.

***T: S tím se pojí i otázka nastavování si osobních hranic. Stalo se vám, že by vám to zasahovalo i do toho osobního života.***

R: Ne, to je všechno na přátelský úrovni mezi námi jako mezi kolegy, takže vlastně přátelsko-kolegiální určitě, ale nestalo se mi, že by někdo řešil tak velký problém, že by mi kvůli tomu volal ve dne v noci. Určitě bych to ve dne v noci brala a pokud by to potom přerostlo už nějakou tu hranici, tak bych si to s tím člověkem nějak vykomunikovala, že je potřeba volat mi já nevím, třeba do šesti hodin odpoledne a potom už to nechat na druhý den, pokud by to nějak strašně hořelo, tak ať zavolá, jakože hranice bych dokázala nastavit, ale nikdy to nebylo potřeba.

***T: Vnímáte u kolegiální podpory bariéry v tom její poskytování v rámci policie?***

R: Já si myslím, že se o tom všeobecně málo ví, a ty lidi potom vlastně podle mě nevědí, co by tím mohli získat. Že no nevím jak, nevím, podle mě by se to mělo víc zveřejnit. Já když bych něco řešila... nevím no... ani nevím, jak bych se třeba dopídila toho, na koho se můžu obrátit. Pro mě asi jako pro člověka, který by to potřeboval, by bylo třeba zajímavý, obrátit se na někoho, koho vůbec neznám a zároveň by bylo zvláštní obrátit se na někoho, koho vůbec neznám, protože ho vůbec neznám a nevím, jak ten člověk potom s těmi informacemi naloží. Já to беру tak, že pro mě to je automatický, už jenom tím, že jsem prošla tím koučinkem, že člověk řekne jen mezi námi a je to tajemství, to nebudu nikde zveřejňoval, ale co slyším co kolegy, kteří se zúčastňují té kolegiální podpory, tak tam slyším, že mají obavy, že když někomu člověk něco řekne, tak, že se to dostane dál dál a dál, což si myslím, že možná tak funguje u těch psychologů taky, proti se na ně až tolik lidí neobrací a že by bylo pro ty lidi příjemnější využívat tu kolegiální podporu, pokud by opravdu věděli, že ten člověk to nikde s nikým nebude probírat. Což je základní veličina toho, aby se ty lidi na tu službu obraceli, že musí mít tu jistotu, že se to nikde nebude šířit dál, což podle mě ty lidi takovou jistotu nemají, nebo možná ani mít nemůžou.

***T: Takže vy jste říkala, že vnímáte tu bariéru jako i u těch psychologů, že lidé mají strach, že by to ti psychologové potom někde pustili dál.***

R: Jo, třeba.

***T: Že nemají tu důvěru v to, že to zůstane jenom u nich.***

R: Určitě.

***T: A myslíte, že by pomohlo mít tu mlčenlivost někde napsanou, nebo že by měl být nějaký kodex, který by podepisovali, než by něco takového bylo užitečné?***

R: Určitě, ten kodex by tam si myslím tomu prospěl, prostě člověk by byl informovaný, takže pokud bude něco s někým řešit, tak ten člověk má povinnost o tom pomlčet a s nikým dalším to nerozebírat. To by bylo takhle na dálku hrozně důležitý.

***T: Teda jakože nějaká záruka...***

R: Jo jako nějaká záruka pro ty lidi, že já kdybych něco řešila a chtěla něco řešit s někým, u koho bych si myslela, že mi to pomůže, přestože bych ho vůbec neznala...nevím, občas je zajímavý se obrátit úplně na cizího člověka, protože má jiný zkušenosti, jiné pohled a na tu

práci, na svět a může to být opravdu obohacující. Ale tím, že ho nezná, tak nemá tu záruku, že by to někde neřekl.

***T: A vy jste byla vaším vedoucím nějak oficiálně představena?***

R: To vůbec neproběhlo.

***T: Takže jste si udělala školení, a tím to vlastně skončilo.***

R: Ano.

***T: Rozumím. Já tady totiž mám otázku na změnu atmosféry v týmu, když tam člověk nastoupil jako podporovatel...***

R: To neproběhlo.

***T: Máte povinné supervize a semináře?***

R: Určitě, v rámci možností a čas, co mi dovolí, tak se snažím splňovat to, co je povinné a jsem ráda, že některé věci jsou povinné, protože v návalu, všech možných povinností, by to třeba člověk jeden rok vynechal, že by třeba nejel, ale je hezký dozvědět se něco nového a vlastně potkat se i s těma kolegama, co jsou v tom týmu, takže tím že je to povinné, tak já to vnímám jako pozitivní věc, protože to člověka nutí, jinak by to odkládal.

***T: Podporu od vedoucího máte?***

R: Pokud je to jednodenní, tak mi to vedoucí započítá do pracovních hodin, ale pokud to bylo něco dvoudenní, tak mi řekl ale my to talk máme nastavený, jakože řekl, je to ve vašem zájmu, líbí se vám to, chcete to dělat, takže půlku vám uznám, půlku vám neuznám.

***T: To je něco, co máte nastavené v celém oddělení?***

R: Nevím, jestli v celém oddělení, ale se šéfem, to takhle nastavené máme, on mi to takhle podal a já to nerozporovala.

***T: Vzpomenete si na techniky u školení, jestli je tam něco, co vám hodně pomohlo, nebo bylo nové, objevené, nebo co v praxi často používáte často?***

R: Jako neřekla bych, že tam bylo vysloveně něco objeveného. Já se tak celý život zajímám tak o tu psychologii a mezilidské vztahy, takže o tom hodně čtu. Vzdělávám sama, nemůžu říct, že by tam bylo vysloveně něco, co bych vyprchal spíš je to takový pro mě opakování toho, co už znám, ale i to je příjemný.

***T: A naopak něco, co by vám, kdybyste věděla, něco ulehčilo, pomohlo, v rámci té kolegiální podpory?***

R: Nic mě nenapadá, jako co se týká v rámci toho, co si opravdu myslím, že jestli jsou na kraji jeden dva, kteří jsou proškoleni, a lidi pole mě stále chybí, tak by bylo bezva já nevím, aby když jdou na nějakých odděleních třeba porady, tak aby tam ty lidi byli pozvaný a tím vedoucím byli představení, jakože tadyto jsou dva lidi, aby se ti lidi na ně mohli vzít telefon, aby se tam řeklo, že mají nějaký ten etický kodex aby ti lidi byli oficiálně představeni a aby je ty lidi fakticky viděli, který lidi jde. Aby když mě někdo potká, aby si mě spojil, jo ty jsi v tom týmu, můžu tebou něco řešit, nebo by mi zavolal, což momentálně teď, tak není, a proto si myslím, že to není tak využíváný, jako by mohlo.

***T: Takže nějaká informovanost a představení té služby a těch lidí, kteří mají nějakou dovednost ostatní vyslechnout a být tam, pro ně?***

R: Ano, určitě. Ať už třeba na těch stránkách, kde je ETR, aby tam byla nějaká ikonka, kdyby bylo něco trošku napsaný, kdy se na ty lidi můžou obracet, a aby se tam rozkliklo, kdo v to týmu je. Aby ty lidi to nemuseli, nějak složitě vyhledávat, aby si prostě klikli a měli to tam.

***T: Takže i informace na počítači, aby byla lehčeji dostupnější.***

R: Jojo.

***T: Je ještě něco, co byste chtěla doplnit říct, aby tady zaznělo***

R: Mně to taky takhle stačí.

***T: Děkuji za rozhovor.***



## **Respondent č. 7**

Pohlaví: Ž

Věk: 46

Délka působení u PČR: 16 let

Zařazení: Služba kriminální policie a vyšetřování

### ***T: Co Vás přimělo se do kolegiální podpory přihlásit?***

R: No hlavně to, že vidím ve svém okolí nebo tady přímo na pracovišti, že je to obrovský stres, vůbec jakoby ta práce u té policie, pro ty lidi a že vlastně, i když máme k dispozici služby policejního psychologa, tak pořád je tady zajetej ten model, že je to něco jako by jako já nevím no... jakoby špatnýho, jakože kdyby někdo požádal o pomoc, tak to hned bude někde zapsaný a hned už se na to toho člověka budou koukat divně, a že to není prostě standardní chodit k psychologovi. Je pořád v té společnosti, nejenom jakoby u policie si myslí, že je pořád tohleto vnímaný jakoby něco zbytečnýho, že se prostě ta psychická stránka podceňuje. Já si myslím, že je to teda velice důležitý i pro život, jak pracovní, tak osobní a jelikož už ještě předtím než jsem sloužila u tohoto týmu, tak za mnou chodili někteří kolegové, ne nějak jako na pokec, svěřit se s nějakýma osobníma problémama, takže jsem si říkala, proč ne, zase jako z mé strany aspoň se dozvím něco, jak jim pomoci nějak jakoby se vzdělat v tom oboru, že třeba by to víc bych je pak mohla navést na nějaký řešení, takže tady to byl ten důvod. Že jsem vlastně viděla, že se tady podceňuje ta práce psychologa jako oficiálního, takže jsem si myslela, že by tohle nebyl špatnej nápad, to vzít jako ze stejné úrovně, že bych mohla být třeba nápomocná jakoby oficiálně.

### ***T: Takže vlastně takovou nějakou vrbou jste byla už přirozeně předtím.***

R: Ano, ano.

### ***T: Takže i z toho popudu jste vnímala jako vhodné se na to přihlásit, když ta nabídka přišla.***

R: Ano, přesně tak.

### ***T: Potom to školení, dozvěděla jste se tam nějaké techniky?***

R: Určitě, ale co bylo gró bylo, že vlastně já nehledám za toho klienta to řešení, jo, já jenom mu pomůžu, aby to řešení si našel sám. A to byla hrozná úleva pro mě.

***T: Že jste si dřív brala tu zodpovědnost za to řešení na sebe, když za vámi někdo přišel?***

R: Jo jo, že za každou cenu musím najít nějaké řešení. A tohle byla velká změna a hrozně se mi ulevilo.

***T: Že najednou na Vás nebyl tíha té zodpovědnosti?***

R: Jojo, že vlastně že nemám povinnost si to přebírat za ně. Rozebereme tu situaci, ale vlastně na to řešení si ten dotyčný musí přijít sám.

***T: A to bylo něco, co jste předtím nevěděla a brala jste si to osobně?***

R: Jo, jo.

***T: Že jste si brala za zodpovědnost...***

R: ...to, že mu musím najít řešení.

***T: A z jiných dalších technik vybavíte si, co pro Vás bylo tak zásadní?***

R: Asi jakoby nic zásadního to nebylo, spíš mi to utřídilo ten postup, jak by to mělo jít za sebou, nebo co by tam všechno mělo proběhnout, ale to bylo takový to přirozeně, co jsem as jako používala předtím. Vůbec jako vždycky ten seminář k nějakému tomu tématu, pro mě je to hrozně zajímavý, ale nevím, co by tak ještě.....

***T: Že ty semináře jsou nějak zaměřené, a to je pro vás užitečné.***

R: Ano, protože každý ten seminář je zaměřený na téma nějaký, třeba byla sebevraždy, pakl byly truchlení, vyrovnání se se smrtí v rodině, pak byly nějaký závislosti, pak krize manželství, v rodině. Takže je to praktický pro i do osobního života a i potom jakoby je to dobrý slyšet i ty různé příběhy, jak by se to dalo nebo nedalo řešit.

***T: Je to, že se s těmi tématy potkáváte nejenom v osobním životě, ale také mezi kolegy, kteří tady za váma přijdou?***

R: Ano.

***T: A je něco, co by Vám pomohlo, nevěděla jste to a došlo vám to až pak praxí, řekla jste si, kdybych to věděla na začátku, tak bych to udělala jinak?***

R: Vlastně asi tak ani ne... pro mě bylo zásadní to poznání, že nemusím najít to řešení. Pro mě to bylo zcela zásadní.

***T: Takže v minulosti, když jste toto nevěděla, tak jste hodně angažovala do těch věcí?***

R: Ano a to bylo špatně samozřejmě. Ne že bych někomu poradila špatně, ale zbytečně jsem se zatěžovala jakoby sama.

***T: Že jste hledala za člověka řešení, když je to vlastně jeho práce.***

R: Ano, přesně tak.

***T: Když se zamyslíte, co pozitivního Vám to přináší a jestli to má i stinné stránky?***

R: Stinné stránky to má to, že vlastně v momentě, kdy jsem se stala jakoby oficiálně peerem, tak, na mě někteří kolegové koukají, jakože to je zbytečný, že to je absolutní nesmysl, něco takovýho, takže prostě absolutně to nemá žádný význam, že nemůžu jako nikomu v životě pomoci tímhle. Protože vlastně oni neví, že za mnou vlastně chodí jakoby jiní kolegové, který teda jsou rádi, že si se mnou můžou popovídat, protože to jsou věci, který se nikde neventilují, že jo. A jakoby co mi to dalo, tak asi dalo mi to, že mám vlastně takovej pocit, že jsem tady užitečná tady i pro ty kolegy, že z toho mám dobrý pocit, protože se mi stalo, že jsme to řešení našli, že ten dotyčný si to našel, to je pro mě moc hezký no, takovej uspokojení nebo jako, zadostiučinění.... Je i z toho prostě jako fajn. Když ten člověk potom to řešení najde.

***T: Jak vypadá ten prvokontakt?***

R: Buď telefonicky, a nebo jen tak přijdou mezi řeči, že jdou okolo, tak jak se máš, přijdou sednou si, a tak no...

***T... a pokecáte.***

R: Hmm, že to ani nemá jako nějaký oficiální nějaký jako, že bychom se domluvili a řekli, tak a teď budeme něco... jakoby konzultovat nebo to.. je to takový jako přirozený.

***T: A je to v rámci práce nebo se domlouváte i po práci?***

R: I po práci. Ono většinou, když ten člověk zavolá, tak to není tak, hele já bych potřeboval najít nějaký řešení.. nechceš zajít na kafe? Jo.. nebo.. nezajdeme na kafe?... že to není jakoby domluvený dopředu, ale je to tam schovaný pod tím.

***T: K tomu by mě zajímalo, jak si umíte nastavit hranice? Jakože tohle ještě můžu, ale tohle mi přerůstá už do soukromí, ta jestli tam vnímáte nějakou tu hranici.***

R: Vnímala jsem to u jednoho téma, který jsem řešila já doma v té době.. tak to mi jako bylo nepříjemný, že to jsme jakoby řekla rovnou, té kolegyni, že to jakoby řešit nemůžu, protože se na to necejtím. Když teda s tím začala, takže jsme to vzali tak jenom okrajově a jí to nevadilo, že jsem jí to řekla takhle na rovinu, ale zase jako, teď se mi to vyřešilo, nebože já jsem vyřešila ten osobní problém, takže teď už zase, kdyby přišla už v tento moment, tak už bych byla schopná s ní jako vyslechnout jí... takže jakože myslím si, že jo, že si dokážu nastavit ty hranice.

***T: Takže to bylo v okamžiku, kdy se vás to téma týkalo osobně, že byste nedokázala být tak objektivní.***

R: Jo určitě. A ještě jak by se o tom mluvilo, tak si myslím, že by mě to rozhodilo i psychicky, že by to nedopadlo dobře. To je asi jediný, kdy jsem něco takhle musela říct, abych dokázala ochránit tu svoji psychickou pohodou, ale jinak že by mi něco opravdu vadilo, nikdy to nedošlo tak, abych jako musela zasáhnout, abych to ukončila, to ne.

***T: Přemýšlím o tom kontaktu, jsou to lidé, která znáte, jako kolegy.***

R: Ano, určitě.

***T: Obrátil se na Vás i zcela neznámý člověk?***

R: Ne, to se mi nestalo. Vždycky to by nějaký člověk, kterýho jsem někde potkala, na školení, nebo se tady známe z pracoviště.

***T: Takže to ještě nebyl člověk neznámý, který by si vás našel na těch intranetových stránkách.***

R: Nene.

***T: Stalo se, že když jste se oficiálně stala peerem, že by k vám někteří přestal chodit?***

R: Ne, to ne.

***T: A byla jste nějak představena oficiálně, že jste peerem?***

R: Ano byla, k nelibosti některých kolegů.

***T: Říkáte k nelibosti..... jakože se jim na tom nelíbilo co konkrétně?***

R: Já nevím. Těžko říct, že si myslí, že se na to nehodím, nebo že je to nesmysl. Nevím.

***T: A jak vám to dali znát, že s tím nesouhlasí?***

R: No to poznáte, jakoby vůbec z těch reakcí. Takové opovržlivé chování.

***T: A jaké je to pro Vás?***

R: Mně to nevadí, protože vím, že některým lidem to pomůže, takže asi taková přirozená stránka, každý práce... někdo s tím souhlasí, někdo nesouhlasí, to je každého volba no.

***T: A byli to lidé, kteří se předtím, na Vás někdy obrátili?***

R: Ne, to jsou lidi, kteří si nepřipouští, že by někdy mohli mít nějaké problémy. Nebo je ten život ještě nedostal do takových problémů, aby si uvědomili, že je to občas potřeba to s někým rozebrat.

***T: To mě teď navádí na tu otázku té policejní kultury a těch bariér, jestli dokážete pojmenovat nějakou bariéru, která tady je?***

R: Já si myslím, že pořád je rozšířeno to, že jakmile se takhle někdo před někým zmíníte, takže i když se řekne, že tam je nějaká mlčenlivost, tak že se to prostě nedodrží... to je jako u polici hodně rozšířený, že se prostě dostane k nařízením.. když se to týká nějakého pracovního problému, takže pro jistotu radši nikde nic neříkat.

***T: Takže mezi lidmi je tady malá důvěra?***

R: Ano.

***T: A vy máte tady s tím nějakou špatnou zkušenost?***

R: Já nemám, mně se to ještě nikdy nestalo a nevím, že by se to stalo, ale těžko říct. Taky je pravda, že nejsem stoprocentně přesvědčená o mlčenlivosti některých peerů, ale..... je to talk na 90 % věřím tomu, že jo, ale pořád je tam ten lidskej faktor... stát se může cokoliv.

***T: A myslíte, že by v tomto ohledu pohledu pomohlo sepsání etického kodexu, který byste museli podepsat po tom, co byste absolvovali to školení....***

R: No, já si myslím, že by to nebylo od věci.. že by to možná pomohlo... některý lidi to musej mít na papíru, že jo, že až se pod to podepíšu, tak teprve to berou jako nějaký závazek.

***T: Jestli tomu dobře rozumím, ta nic takového není, že jste jenom o tom byli poučen, že to je něco co vychází z morálních zásad, ale oficiálně nic..***

R: Ne, oficiálně není nic podepsanýho.

***T: A myslíte, že kdyby něco takového bylo, že by to mohlo prolomit ty bariéry ostatních lidí?***

R: No nevím no, každopádně by se tím nic nezkazilo.

***T: Je tady za to nějaký postih v případě, že peer neudrží mlčenlivost?***

R: No já nevím, co by to mělo bejt za postih...jako nějaké morální hledisko.

***T: Že to je teda nyní na každém člověku, jak se s tím vypořádá, že zradil důvěru druhého.***

R: Přesně tak.

***T: A jako peři spolupracujete spolu?***

R: Jo, konzultujem, to určitě.

***T: Takže vzájemnou podporu si dáváte.***

R: Jojo a je to užasný, já mám vlastně pět lidí kolem sebe, se kterýma jako spolupracuju, to mi přijde hrozně fajn, protože vím, že i já se na ně můžu obrátit, když mám problém. Prostě takový, že jim věřím a takový i, že když pracují u té policie, tak znají tadytu problematiku, že i po pracovní stránce, že to je takový fajn.

***T: A psychology policejní se obracíte někdy?***

R: Já jsem to teda nevyužila, jakože se to spíš konzultuje při těch supervizích, když je nějaký problém, ale že bych vysloveně osobně já šla za psycholožkou se svým problémem, tak to jsme nešla.

***T: A třeba s radou v rámci kolegiální podpory?***

R: Ne, já jsem využila ty svý peery v o okolí.

***T: Takže to je nějaká vaše podpora.***

R: Jojo.

***T: Funguje to.***

R: Já si myslím, že jo, protože když oni potřebují, tak volají taky, tak si myslím, že takhle nějaká skupinka lidí, která se sejde, že i spolu potom můžou spolu komunikovat, třeba vyřešit problém, který třeba tem peer konkrétně si s tím neví rady, takže si tu supervizi uděláme takhle individuálně.

***T: V okamžiku, kdy jste byla oficiálně představena, jestli to jako mělo nějaký dopad....***

R: No na mě to nemělo žádný...

***T: A z hlediska toho týmu.***

R: Když se o tom nemluví, tak je to dobrý a když se po tom promluví, že jdu na nějaký školení na poradě třeba.. tak samozřejmě, že se to některým nelíbí, že je to nesmysl.

***T: A podporu vedení tady v tom máte?***

R: Jo, to jo.

***T: Takže pouští Vás....***

R: Ano, v tom problém není.

***T: A ten nádech v tom týmu je jaký....***

R: No jako že bych měla spíš pracovat a nezabývat se tady takovým uleváním.

***T: Tedy, že to vnímají, jako ulívání a ne pomoc kolegům.***

R: Ano

***T: Myslíte si, že by se jim to dalo nějak vysvětlit?***

R: Těžko (smích).. oni ještě neprošli žádnými životními problémama, žijou dobře, což jim přeju samozřejmě, ale tím pádem oni neměli nikdy potřebu něco s někým řešit neb vyhledat pomoc, nikdy nebyli na tom tak psychicky špatně, aby se rozhodli vyhledat pomoc psychologa, nedokážou si to představit, jaký to je, když člověk neví kudy kam. Možná za to vůbec nemůžou, si myslím.

***T: Brání vám to nějak ve Vaší práci?***

R: Ne.

***T: Jste nad tím povznesena.***

R: Ano.

***T: No a má ta role nějakou negativní stránku?***

R: Já si myslím, že nemá, nevím o ní.

***T: Tudiž to vše, co Vám přináší, byste dala do kategorie pozitivní.***

R: Určitě, má to samý plusy, já tam nevidím žádný minus.

***T: Jaké konkrétní to má plusy?***

R: Potkala jsem zajímavý lidi, takže jsem si rozšířila okruh těch mejch kamarádů, známých, tak nějak jsem získala nadhled nad těma problémama všeobecně, že i dokážu říct, že toto téma mi vadí, tak toto nebudu probírat, co by mi moc zasáhlo do soukromí, což jsem předtím teda jakoby mi to bylo blbý říct, ale na těch kurzech jsem zjistila, že to je přirozený, že si musím chránit sama sebe a svou psychiku, abych byla v pohodě, a vlastně to, že nemusím najít to řešení já a vůbec ty témata co jsou daný během toho roku, je to zajímavá se dozvědět něco hloubš, víc, jak to vůbec funguje nefunguje, třeba prožívání těch krizí při úmrtí v té rodině, vyrovnání se s tím, jaký to má ty fáze a prostě je to zajímavý no... pro mě, prostě celkové obohacení, rozšíření povědomí o té psychice..

***T: Jakože témata, které prožil, tak jsou mu bližší a víc jim rozumí..***

R: Jojo a pak si zpětně říkám, ono to muselo tak, bejt, muselo to projít tady těma fázema... to je vlastně přirozený, že se mi nedělo nic divnýho, nebo něco nestandardního....

***T: Jakože jste si to dokázala potom i pojmenovat, ty věci, které jste prožívala a dřív jste jim nerozuměla.***

R: Jo jo přesně tak no, nebo jsem si myslela, že jsem udělal něco špatně, ale vlastně potom jsem zjistila, že to byl přirozený průběh a že to bylo v pořádku.

***T: Kolegové, kteří se na vás obrací, jsou to problémy opakované nebo to bývá třeba jenom jako jedna rada.***



R: Spíš opakovaně, že to probereme to téma, tak nějak si řekneme, co by bylo nebylo možný, a tak ten člověk odejde přemejšlí, že jo, třeba se ta situace nějak vyvine, takže pak je zase potřeba se nějak zeptat, probrat to dál... takže spíš opakovaně. Tam jsem asi jednorázovou záležitost nezažila.

**T: Takže se jedná o problémy, které mají nějaký vývoj....**

R:.. jo a je potřeba to tam řešit třeba po 14 dnech.

**T: Je to potom o tom, že se domlouváte, nebo to zrovna vyjde, že zrovna tady je.....**

R: .. jo, že tady je. Nějak přirozeně.

**T: Je ještě něco, co byste chtěla říct, aby zaznělo, nějaká věc, informace.**

R: Já si myslím, že je to fajn že se něco takovýho u policie vůbec zavedlo, jenom si myslím, jestli by to chtělo ještě nějakou víc to jako... ten účel, mezi ty policisty jako nějak víc rozšířit.. dát jim to jako na vědomí.

**T: Máte pocit, že se o tom všeobecně málo ví?**

R: Hmmm, jakoby, že to hned každé jako automaticky hned odsouvá, jako jo, no...to jsou zase psychologové to bude nějaký nesmysl, že by to možná chtělo jako nevím no....

**T: Jakože přetlumočit to široké policejní veřejnosti jako v čem jim to může pomoci a v čem to pro ně může být užitečné? Tedy něco jako, že to si tam zase vymysleli ti psychologové, jakože další zbytečnost, která jim blokuje práci, kterou musí dělat.**

R: Ano, přesně tak.

**T: Napadá vás nějaký způsob, jak to prezentovat, aby to bylo, aby se to dotklo i tady vašich kolegů, kteří pro to třeba nemají pochopení?**

R: Takhle mě nic nenapadá, to by to muselo být jedině nějaký povinný sezená, protože když to pošlete v papírové podobě, tak tomu nikdo nebude věnovat pozornost, když to tady řeknu já, tak to už vůbec ne.

**T: Jakože tím myslíte. Když se zmíníte na poradě...**

R: No určitě... když řeknu, že je to fakt dobrý, tak to si podřežu větev pod sebou."

**T: Že to chce, aby přišel někdo...**

R: ... koho by ti lidé vnímali jinak., ale to mě vůbec nenapadá, kdo.

**T: Že tedy taky není řešení, že by to přišla odprezentovat psychologka.**

R: Je to takový prosti srsti, nezní to jako přirozeně no.

**T: A právě tak jak se o tom bavím, že kolegiální podpora ke vlastně přirozená, že je to něco, co lidé v kolektivech přirozeně dělají, jen je tomu dán nějaký oficiální rámeček, ale jsou to věci, které dělá člověk přirozeně, jenom třeba občas neví, jak se zeptat, nebo občas právě tam chybí ta informace, že si to nemusí brát tak osobně.**

R: Tak tak ano, přesně tak.

**T: Já co jsem k tomu pak přečetla, tak třeba jak to mají v USA, že tam to mají hodně formální, ale tam mají jinou mentalitu, že tam se musí brát v potaz ten kontext historický a ...**

R: Právě no, že my to tady máme zkažený tím socialismem, že prostě se děly věci, který zůstaly tak nějak v to podvědomí, nějaká ta mlčenlivost, na to se nehráli.

**T: Rozumím, že lidi měli strach cokoliv, kdekoliv říct.**

R: Tak tak.

**T: Takže my po těch lidech chceme jako nyní takový jako....**

R:... pravý opak.

**T: Tak hlavně, aby to nějak fungovalo, protože v okamžiku, kdy se někde doslechne, že peer, vynáší, ta to může celý systém zhatit.**

R: Přesně tak, že ta hranice je hrozně tenká.

**T: Takže když to vezme člověk kolem a kolem, tak je to hodně i na vás, co nyní v programu jste, abyste opravdu jeli v tom, že je to věc potřebná a důvěryhodná. Takže takhle to nějak propagovat.**

R: No já nevím, jestli to nějak propagovat... jako ano, ale nějakou přirozenou cestou, což mě teda vůbec nenapadá, jak by se to jako dalo, protože to budete někomu nutit, že je to dobrý, tak to tak nefunguje, že jo. To si jakoby musí každý prožít sám.

***T:Děkuji za rozhovor.***

- Panív hovorech s přáteli už nerozlišuje, techniky peer používá i při konverzaci s přáteli, už se jí to vrylo pod kůži

## **Respondent č. 8**

Pohlaví: Ž

Věk: 39

Délka působení u PČR: 18 let

Zařazení: Krajské ředitelství policie Středočeského kraje

### ***T: Proč jste se přihlásila do kolegiální podpory? Jak jste na ni přišla?***

R: Tak přišla jsme k ní tak, že byla tady nabídka u nás na intranetu vyvěšená, byla to nová věc, bylo to něco zajímavého, nového, přiznám se, že trochu to bylo pro mě jakože ze zvědavosti a posléze jsem si taky říkala, že bude dobré se neustále v tom rozvíjet a zjišťovat nové informace a naučit se i víc s těma lidma fungovat, mluvit a nejenom teda... je vím, že je to především pro policisty, ale třeba i pro mě jako i s klientama tady, která přijde za mnou do práce. Spíš, že jsem si chtěla jako rozšířit pole působnosti, aby prostě měla další zkušenosti. To byl asi ten první moment, takový ten první impuls. A zvědavost, to nebudu lhát, byla jsem zvědavá, co mi to přinese, jaký to bude, co se tam nového dozvím.

### ***T: Vy jste předtím působila v týmu KI nebo PIP?***

R: Ne. Já jsem nikde předtím nebyla.

### ***T: Vyplnilo se to očekávání a ta motivace v průběhu času, jestli to splnilo ten účel?***

R: Splnilo to účel, co se týká ujišťování nových informací umět třeba líp reagovat na některý situace tady v práci. Řekla bych stejně, že jsem pořád vnímáný... že to není u policistů tak oblíbený, jako se obracet na peery u policie. Že když už někdo nějaký ten problém má, tak, buď ho vůbec neřeší, a nebo ho jde řešit úplně mimo polici, to je teda můj názor.

### ***T: Máte s tím zkušenost, že jste slyšela, že se lidi obracejí mimo policii?***

R: No oni se spíš policisté neobracej, že když teda mají nějaký větší problémy, no nesvěřují se, nechtějí to řešit jakoby moc.. osobní problémy bych řekla vůbec nebo minimálně, když tak pracovní.. to se mi stalo, že jako řeší pracovní problém na pracovišti hlavně, ale spíše to v tom takovém duchu, že si jdou postěžovat, že řeknou jaký jsou nepsokojený, jak ten vedoucí nadřazuje tomu a tomu a že ty služby řeší, špatně, že je špatně plánuje, takže jako spíš toho hlediska, ještě jo, ale není to, že by za mnou chodili jakože mají opravdu velký problém, který

by potřebovali řešit. Spíš jdou jako na pokec. Jestli se tu něco řešilo, tak jediný, že policista jeden řešil, jestli může vykonávat ještě jednu činnost mimo svou pracovní náplň. Řešil to, že je na něj tlak v práci, že to nesmí dělat a tak byla za náma se poradit, jestli to může, nemůže dělat, jak se má zachovat, jak to má tomu vedoucímu sdělit, jestli má ještě informovat nadřízené, atd.

***T: Tako jako řekněme taky to do toho spadá, je to nějaká podpora. Takže máte zkušenost, že se na vás obrací lidi tématy té pracovní stránky?***

R: Ano, osobní prakticky ne. Možná je to i kvůli tomu, že se tady známe, přece jenom jsem tady sloužila deset let o dvě patra níž, takže aby se vám jako svěřovali s osobním životem, tak to moc asi nechtěj, což asi chápu.

***T: Takže jste neměla tu zkušenost, že by se vám někdo svěřoval ani předtím, co jste šla na to školení toho peera a ni potom.***

R: Ne, osobní záležitosti ne. Pracovní ano, ale spíš na té úrovni, že si postěžuju a jde se dál.

***T: A Vy jste tady byla oficiálně představena, že jste peer?***

R: Ne oficiálně jsme tady nikdy představena nebyla, vím, že někde na stránkách jsme uvedení, jako seznam peeru, ale jinak ne. Ale je možný, jezdí sem jednou za měsíc psycholožka z Prahy, která má tedy někde v kanceláři sezení, a je možný, že to bylo možná řečený někde tady na poradě okrasní, anebo že i ty lidi, kteří se na tu psycholožku obrátili, tak že jim sdělila, tady jsou ty a ty lidi, to možný je, ale nevím o tom.

***T: Tudíž nic oficiálně neproběhlo.***

R: Ne.

***T: Je něco co vám to pozitivního přineslo a jestli to má i své stinné stránky ta role?***

R: Tak co mi to přineslo je větší rozhled a schopnost možná lépe komunikovat s lidma, který mají nějaký problémy. Volit správný směr tý komunikace, to jsme si tam ukazovali, ukazujeme si to interaktivně, a to si myslím že jo, že to mě přineslo pozitivní věc. No a negativní stránku, to bych ani neřekla, kdyby negativní byla, že se na člověka lidi vobracej.. no tak kvůli tomu to šel taky dělat, ale.. ne žádnou negativní stránku na to nevidím. Ať jsem byla nebo nebyla peer, nevidím v tom žádněj rozdíl.

***T: Stalo se Vám, že by nějaký ten problém přesáhl vaše hranice?***

R: Schopnostní?

**T: Jak schopnostní, tak i osobní, že by se na Vás člověk obracel víc, vytvořil si k vám nějaký bližší vztah.**

R: Myslíte především ze strany policistů?

**T: Ano.**

R: Ne, nikdy, se mi toto nestalo.

**T: A když jste říkala ze strany policistů, v osobním životě se vám to stalo, že jste si nedokázala vytyčit tu osobní hranici?**

R: Ne, že já bych si nedokázala vytyčit hranici, ale mě se stává spíš z pohledu stěžovatelů, tedy lidí zvenku, který si přijdou stěžovat na policisty na jejich chování a jednání, takže tam někteří ti lidé neví, kde je nějaká mez, jsou schopni volat v sobotu, v neděli a jsou schopni řešit osobní věci, které se mě vůbec netýkají, to jo. Takže lidi mi volají na služební číslo, které o víkendu vypínám, ale když pak přijdu v pondělí ráno do práce a zapnu to, tak mi to tam pípá a vidím, kdo volal. Takže většinou ten den jim ještě zavolám a oni se mnou pak řeší věci, které mi ani nepřísluší, nebo se mi svěřují jaké mají osobní problémy. Taková vrba jsem občas.

**T: Takže vy jste vrba spíše pro veřejnost.**

R: Ano.

**T: A tam se to stalo, že by vám to přerostlo?**

R: Řeším to tím vypnutím telefonu, že v momentě kdy mi končí pracovní doba, končí mi i ten telefon a snažím se od toho oprostit.

**T: Takže doma nad tím pořád už pak nepřemýšlíte.**

R: Jojo, dokážu to oddělit, nemůžu říct, že úplně oddělit, samozřejmě probíráme to i doma nějak, ale nějak mě to nezatěžuje. Spíš jenom, že se nad tím pozastavíme, jak co mi ten dotyčný sděloval, jak bych třeba zareagovala, ale tím to ukončím, ale rozhodně to neřeším, že bych dotyčnému volal a řešila nějak soukromý problém.

**T: Takže je to pro vás konverzační téma doma a tím to končí.**

R: Jojo.

***T: Vnímáte nějaké bariéry u toho programu? To, jak to u policie funguje?***

R: No bariéry tu jsou..... no u policie, to je složitý, ono se tady stěžovat na něco nevyplácí, protože v momentě, kdy si stěžujete, tak jste problémová, když jste problémová, tak už s vámi nikdo nechce nic moc mít, takže jako nejste oblíbenej.. atd. atd. Já si myslím, že problém i v těch vedoucích na těch obvodních oddělení, že by měli víc komunikovat se svejma podřízenějma a měli by víc zjišťovat, co by třeba chtěli změnit, nejenom v té policejní kultuře, jakože v čem my pracujeme, ale i mezilidský vztahy. Jako mě tam chybí komunikace jako už od té nižší úrovně vejš, jako teda u vedoucích obvodních oddělení, tak i tady na úrovni územního obvodu no a pak vejš, tu by už asi nešlo, ale alespoň to vedení územního oddělení a pak ty nižší články. A jako stěžovat si no.... To je právě ono, ono to tady totiž tak moc nefunguje, ono to totiž ani moc nejde, jako když si postěžujete třeba, že něco, já nevím na co bych si mohla postěžovat no... jako třeba že někdo nedělá, jak by měl, tak většinou vedení s tím nechce nic moc dělat, takže jste potom spíš za špatného vy než, aby to bylo brány pozitivně.

***T: A třeba ty osobní problémy, rodinné zdravotní, psychické.***

R: No já si myslím, že ti policisté to nechtějí moc ventilovat, navenek, protože tady hrozí, že když ukážou, že už mají nějaký větší rodinný problémy nebo psychický problémy, nebo na co pak můžou narazit je, že vedoucí nařídí, aby ten dotyčný byl přezkoumán, zda je v pořádku. Takže pro policistu je lepší, i když nějaký problémy má tak, je ututlávat. Protože tady to moc nefunguje v tom stylu, že ty máš problém, tak pojď, najdeme pomoc, vyřešíme to. Ne... on má problém, ježiš marja, co s ním, co s ním uděláme, tak pozor, dáme ho na přezkoušení, dáme ho na psychologické posudek, jestli je chopen služby apod. Spíš se ty lidi snažej se jich jako zbavit, než aby se to řešilo, anebo nad tím zavírat oči, dokud to jde.

***T: A Vy máte nějakou takovou zkušenost, že byste věděla o někom, kdo by směl problémy a snažil se je ututlávat?***

R: Ne, já mám zkušenost, že jeden policista, tak evidentně nebyl v pořádku po psychické stránce... velký problémy doma a on to pak přenášel do práce, opravdu už to bylo i na takový úrovni, že vyhrožoval, střelnou zbraní, zabití, i sám sebe jako... jako takový už, když to řeknu lidově, pošuk. Vedení to vědělo, spolupracovníci to věděli, ale v momentě, kdy teda jako to mělo dojít k tomu, že by mělo něco napsat, aby se to právě u policie začalo řešit, že jo protože

tam hrozilo, aby se nikomu nic nestalo, tak radši dělají, jakože nic neví, aby se poukazovalo na to, že na tom oddělení je nějaký problém.

***T: Takže je to i zátěž na to oddělení jako takové?***

R: Je to zátěž hlavně pro kolegy, kteří s ním slouží, nedokážu si představit, že bych s tím člověkem sloužila, když nevíte, kdy mu rupne v kouli, co udělá, je ozbrojený. Myslím, že to je dost nebezpečný. Já si myslím, že by víc měli s člověkem, když vidí, že tam ten člověk je, tak zaprvý mu nabídnout tu pomoc, už jako oni první, oni vidí, že tam k něčemu dochází. Ne peer, peerovi se to pak dostane prostě nějakou oklikou přes někoho, to ano, ale co já můžu. Buď informuju v Praze psycholožky, anebo můžu třeba, když toho člověka potkám, tak mu říct, hele dělám to a to, kdyby si chtěl, ale většinou takhle to nechtějí. Když si Vás nevyhledají sami, tak že by na to zareagovali, to si nemyslím. Zatím se mi to nestalo.

***T: Má to tady budoucnost ta kolegiální podpora?***

R: Popravdě spíš myslí, že ne. Možná... nevím, já si myslím, že ti policajti jsou takový skeptický vůči tomu, možná kdyby se spíš... ale zase, nevím, jestli by to využívali, kdyby tady byla nějaká psychologická poradna na kraji, kde by policisté mohli jít řešit nějaký problém, možná by to bylo lepší... nevím. Já zatím co ty zkušenosti mám, takže to zase tak dobře nevnímaj, ale je to v začátku, bůhví, co bude za 10 let, možná ti policisté, co tady teď jsou mě znají, až tady mladí, noví a nebudou mě znát, možná budou mít.. nebudou se tak bát... ne bát... prostě možná jim to nebude tak blbý, jako navázat se mnou kontakt a řešit i nějaký osobní věci, protože se neznáme... ale já nevím, když toho člověka neznáte tak, je to pro vás jednodušší se mu otevřít, pokud nemáte s ním vysloveně nějaký přátelský vztah. Jako že s ním chodíte na kafička atp., ale to tady z mého pohledu není, takže aspoň takhle to vnímá, jako jestli to má budoucnost, tak jako ještě 10, 20 let, než tady se prolomí ledy a než se změní ten přístup k týhle podpoře. Jakože my jako na úrovni těch peerů spíš lze využít, že když se k nám už nějaké ty informace dostanou, že někde něco hapruje jako víc, tak my jako peeri můžeme zkontaktovat psycholožky v Praze a říct jim, kde je jaký problém a říct, hele, až tady budete, můžete oslovit, třeba to oddělení, můžete tam nabídnout své služby... to je jako dobrý tohleto, že to můžeme zprostředkovat a naznačit se tu skupinu oslovit, aby se tam třeba vyčistilo ovzduší, aby se to vysvětlilo, ne jenom nějaký takový problémy jednotlivce, ale může se tam bej třeba i nějaká nespokojenost podřízených s nadřízený, takže to tam prostě uklidnit, udělat tam nějaký sezení a promluvit si o tom.



***T: A vy jste v kontaktu tady s peery?***

R: Na územním odboru, ne nejsem. Ona je nastavená nějaká ta užší skupina a jednou dvakrát do roka jezdí na nějaký IMZy, a paka jsme my, širší skupina a já jako s nikým v kontaktu nejsem, a když něco zjistím, že někde něco hapruje, tak já jsem spíš v kontaktu s psycholožkama, než že bych to tady řešila s peerama.

***T: Ty semináře, školení, na to jezdíte?***

R: Ano, tak jak je to nastavený. Vždycky se tam dozvím nějaké informace, těch témat je víc za rok a můžu si vybrat to, který mě zajímá... jako jo dozvím se tam nový informace, člověk často neví, jak reagovat, co říct a tohleto mě prostě líp nasměruje.

***T: Využíváte to i ve své praxi, to, co se naučíte v těch seminářích?***

R: Ve své praxi vůči komu?

***T: Vůči kolegům, pracovní náplni...***

R: Ano, ano myslím, že jo, že takový ten přístup, jak se k těm dotyčným... když tady někdo je zuří, třeba, tak jak ho zklidnit, jak se ho zeptat, v čem je problém, rozpovídat ho víc. Ne hned mu říkat, já bejt na vašem místě, já bych... Ne snažit se jít na to jinak... Jo myslím, že ho, že to využívám v pracovním prostředí určitě, doma, dá se říct, že taky, třeba vůči dětem...

***T: Jo, takže vás to obohatilo, jak v pracovní tak soukromém životě.***

R: Ano ano.

***T: Co nejvíce Vás ovlivnilo, co jste se dozvěděla a bylo pro vás překvapující, na těch seminářích i na tom školení, co jste byla.***

R: Já nemůžu říct, že bych měla jeden zážitek, který by ve mně přetrval, že to bylo senzační, že to jsem nevěděla, takhle to nemůžu říct, já to beru jako tak celkově, dozvídám se tam nový informace, nový pohled na věc, ale nemůžu říct nějakou konkrétní, kterou bych si pamatovala.

***T: Třeba předtím jste zmínila, že jste se tam dozvěděla to, že neradit člověku, ať si nato přijde sám.***

R: To je vlastně základ, že my nemáme radit, ale zjišťovat kde je ten problém a snažit se, aby ten člověk přišel na ten způsob, jak to vyřešit, sám, to je ta podstata, toho co tam probíráme.

***T: Takže to bylo pro vás nové? Nebo je to něco, co už jste dělala předtím.***

R: Ne, ne, to určitě bylo nové, to jo, já měla spíš tu tendenci radit, taková ta klasika, to já kdybych byla na tvém místě, tak bych .....

***T: Tak řekněme, že je to přirozené, ale zároveň to je spíše někdy více ku škodě než ku užitku tomu dotyčnému člověku.***

R: Právě, právě, že spíš než takhle hned radit a zeptat se spíš, jako v čem je teda problém a co by šlo udělat pro to, aby zmizel. Prostě jinak, jiný styl... tak to jsem předtím nevěděla, to je jednoznačné.

***T: Takže vlastně přesunutí nějak té zodpovědnosti za sto řešení toho problému.***

R: Ano, ano. Neřešit problémy za druhé... to byla pro mě rozhodně novinka.

***T: A naopak, je něco, co jste se tam nedozvěděla a došla na to praxí?***

R: Vím, co myslíte, ale nenarazila jsme na takovou situaci.

***T: Takže to školení mají takové komplexní obsáhlé....***

R: Ano, je to obsáhlý, to určitě... možná ze začátku, že jsme neměli úplně informace, na koho se můžou ti lidi obrátit. Třeba když se vás ptali na něco, mě se to teda nestalo, ale kdyby přišli, že mají doma problém, jako výchovného charakteru u dětí... takže teď už nám dávali soupis, kde je vysloveně už nějaká linka pomoci, já nevím co, kam se obrátit s tím, s tím, s tím, s tím, tak to jsme na začátku neměli a to by mě možná jako chybělo, kdybych na to narazila.

***T: Takže řekněme informace o možnostech podpory nějaké sítě vně, kam odkázat lidi, když je to problematika jiná...***

R: Jo, ale to už jsme dostali, já jen že to nebylo na začátku, ale už je to déle, myslím, že se tam i někdo zmínil, že by to bylo zapotřebí, abychom tyto informace měli a lidem tak mohli poradit, kam se dál můžou obrátit. My jsme totiž takoví..... nahrávači, tak bych to řekla, nejsme psychologové.

***T: Ale na druhou stranu zase můžete rozpoznat, že někdo má problém a....***

R: V tom vidím ten největší pozitivum těch peerů, že opravdu můžou ať už vypořádat nebo zaslechnout někde, že je nějaký problém a snažit se ho třeba... pokusit se ho vyhledat nebo řešit, a když ne my už tak třeba oslovením psychologek, to bych řekla, že je to to největší pozitivum. A pak je to na tom člověku, jestli toho využije, ale alespoň mu i nabídnout,

protože ty lidi často.... Za prvý, buď si nechtějí přiznat, že ten problém mají, a nebo prostě neví, že nějaká pomoc existuje.

***T: Vy už jste takhle odkázala někoho?***

R: Ne že bych odkázala jeho, ale informovala jsem psychologku, aby zkusily toho dotyčného zkontaktovat a tu pomoc nabídnout, ale ne toho dotyčného, ale spíš, aby zašly do toho kolektivu a tam obecně, jo zkusily ho navnadit, protože on nevyhledal žádnou pomoc, ale problém má.

***T: Takže trochu metaforicky, vy jste teda očima psychologek... ony nemohou být všude, ale zároveň vy si toho můžete všimnout, rozpoznat co se mu asi děje, jak se učíte na tom školení a vlastně takhle to říct...***

R: Jojo, ale snažit se tak nějak opatrně, aby to zase on nevnímal, jakože ho, ne jako napráská, jestli mi rozumíte, proto jsem říkala psychologkám, spíš jako tak nenásilně, přijít do kolektivu, obecně, nabídnout... ale nevím, jak to dopadlo, to už jsem se víc nezajímala.

***T: Váš vztah a důvěra v psychology a psychologku....***

R: Je vysoká. Myslím si, že se jim dá důvěřovat, že to jsou profesionálky.

***T: Co se týče mlčenlivosti, podepisovala jste něco v rámci toho školení?***

R: Ne, nepodepisovala jsem nic. No v rámci těch peerů, já když o něčem mluvím, tak se snažím mluvit obecně, aby z toho nešlo poznat, o koho se jedná, nemůžu říct, že by to tak všichni kolegové dělali, ale pokud teda máme nějaký to sezení, tak občas tam, kolegové uvádí konkrétní případy, ale z mé strany jako já nemám tu potřebu to někde ventilovat, nebo to neventiluju, a když se bavím, třeba jako tak s vámi, tak obecně. To je těžký no...samozřejmě je to na individuálních lidech, jak se k tomu postaví, ale nemyslím si, že by to lidi vynášeli, nebo zneužívaly ty informace, snad ne.

***T: Když jste zmínila ty sezení. To jste myslela semináře a supervize?***

R: Ano. Já bych to zase tak nekonkretizovala, ale přijde mi, že někteří ty kolegové, nechci říct, že by se chlubil, ale mám pocit, že přehání. Přijde mi, že někteří kolegové ze sebe dělají totální psychology, jakoby je dennodenně navštěvoval někdo z policistů. Prostě já nevím jo... jakože zase tak často lidi peery nevyhledává a ty mají takových problémů, co řešil, a takových komplikovaných, že na to jenom zíráte, a pak si říkáte, no kurňa, tak já nevím, já jsem tady asi

navíc ne o... nemám takovýchle případy a myslím si, že je to úplně normální a jestli nějaký případy maj, tak buď to je, že si to trochu příkrášlují, nebo je to v jejich soukromém životě nějaká zkušenost a ventilují to, jako že to řešili, jako nevím.

***T: Že Vám to někdy přijde kolikrát....***

R: ...přehnaný, s čím přichází a co tam řeší... jako musíme si uvědomit, nejsme psychologové, nejsme. Proto já říkám, že to spíš vnímám tuhleto pozici, jako pozici očí psycholožek, abych potom informovala, co kde jak. Ale nejsme psychologové, nemůžeme tedy zastávat takovýchle funkce. To bychom museli mít trochu jiný vzdělání a trochu širší na tu přípravu.

***T: Takže máte pocit, že ti kolegové do toho jdou moc psychologicky, že tam dělají hluboké rozbory...***

R: ...ano a přitom řeší problémy, které by měly nechat profesionálům, někdy mi to tak připadá.

***T: A jak na to potom reagují ty psycholožky?***

R: No ony tam říkají jako obecně, že kdybychom už na to nestačili, nebo že to je věc, do které se nechceme pouštět, tak že se můžeme obrátit na ně, to tam říkají opakovaně. A já si myslím, že ti kolegové si občas vymejšlejí, že chtějí být důležití. To je můj pocit, třeba je to jinak. Je to potom na každém, ale jsou tam jako rozdíly jo, jsou peeři, který jsou tichý, nevýrazný, z nich nedostanete slovo a jsou tam peeři, kteří pusu nezastaví, takže taky jako i co do typů osobnosti, tak opravdu tam je velká škála, možná, že je to i dobře, že si potom ti policisti můžou vybrat toho, kdo jim vyhovuje. Někdo má rád třeba člověka, který je tichej, naslouchá a umí naslouchat, někdo prostě víc konverzuje.

***T: Je něco co byste Vy ještě chtěla říct, zmínit, co nezaznělo?***

R: Tato problematika tady těch peerů, nevím, jak to fungovat bude dál.... Ta témata na těch seminářích se jednoho dne musí vyčerpat, už jsme toho docela dost vyčerpali, hodně těch seminářů už bylo, takže teď nevím, kam to chtějí psycholožky dál směřovat, jestli potom se třeba nezaměřit jako víc na tu psychologickou problematiku, jako se víc vzdělat v tý problematice... nebo nevím, protože se zákonitě ty semináře musí vyčerpat a jako, že by se to opakovalo, neví, to mě třeba napadlo, že nevím, kam se to bude ještě ubírat....

***T: Takže si pokládáte otázku dalšího vzdělávání, směřování a vývoje toho programu, pro ty lidi, kteří jsou tam už toho začátku, tak co jim to dál ještě bude přinášet.***

R: To je jen takový můj postřeh, je možný že jak se tady furt měníme, tak otázka je, jestli psycholožky budou proškoloovat nový, protože zase my třeba odejdeme.

***T: Víte směr, kam byste chtěla směřovat, jak to dál rozvíjet?***

R: Já bych to pak zaměřovala do té psychologie, dozvědět se o ní něco víc, ale nevím, jestli je to možný a v silách v těch psycholožek a jestli je to možný realizovat.

***T: Takže jakože jít k těm teoretickým základům těch témat, o kterých si povídáte, jaká teorie za tím stojí.***

R: Ano a pak bych ještě viděla zlepšení v tý komunikaci na úrovni tady vedení a vedoucích obvodních oddělení, aby i psycholožky prezentovaly víc tu činnost tady. Jak jste říkala, mě nikdo nikde nepředstavil... Dobrý, mě ty lidi znaj, mě nemusí tam tahat a říkat, tohleto je peerka. Ne, ono stačí, když řeknou můj jméno, všichni mě tady znaj, ale možná i ta psycholožka, kdyby přišla tady na poradě s vedením územního odboru si řekli.... Víc to jako prezentovali, je tady tahle tahle tahle možnosť, nabízíme to a to, buďte tak hodní na poradě... kdy máte poradu, já přijedu, abych to probrala ještě s vedoucíma obvodních oddělení,... aby ti prezentovali zase svým podřízeným.

***T: Takže rozšířit povědomí o té službě, víc to prezentovat, aby se o tom vědělo, že něco takovýho tady je.***

R: Ano, ještě možná víc o tom informovat na intranetových stránkách, že když si je policisté otevřou, přijdou do práce, otevřou počítač, tak aby to tam viděli, jo jako no se to tam určitě vyhledat dá, ale víte co.... Musíte hledat, aby to bylo víc na očích..... no chce to čas podle mě... tady na to společnost ještě není připravená, to jako ještě to neumíme využívat. Možná se i policisté bojí právě toho, že se nějaké ty informace vynesou, který nechtěj, aby se vynesli, což je ale pravda, jak můžou mít jistotu a stoprocentní důvěry v nás, že budeme jako zticha. Že nepůjdeme tady za roh na kafe a... ty bláho, teď u mě byl ten a ten, to kdy si slyšela... možná i výběr těch peerů, by měl být, a nejenom stylem kdo chce, ale možná i trošku víc vybírat mez lidma, který se na to hodí... sice nevím jak, ale možná i to...

***T: Jakože už mají nějaké schopnosti, základní důvěru kolegů a tam se neučí nějaké dovednosti...***

R: Ano. No možná už ty psycholožky by s náma mohly podniknout nějaký ten rozhovor, aby zjistily, co jsme za osobnost, jaký máme vlastnosti, aby víc poznaly, kdo na to je vhodnej a kdo není.....

***T: Takže vy jste neprošla nějakým výběrovým řízením...***

R: Ne, já se akorát přihlásila, absolvoval jsem kurz a tím to... no zatím je to založeno na dobrovolnosti, možná do budoucnosti to bude chtít možná trošku vybírat, jako z lidí, možná je právě i líp proškolit a všechno no...víc je zasvětit i do té problematiky, jako myslím tím z té oblasti psychologie.... Ale to si myslím, že by už muselo být i nějak finančně ohodnocení, že budou jako dělat něco navíc. Že třeba i nějaký vzdělání si doplní...

***T: Jakože se to víc profesionalizuje...***

R: Jako ano... myslím, že by to byl krok správným směrem, a tím by se pak i vybírali lidi, zájem i čas, který do toho chtějí investovat a možná i ty psycholožky by si měly víc vybírat. Já vím, že je to teď postaveno na té dobrovolnosti a že ti policisté si můžou vybrat, on je nikdo nenutí, aby za mnou přišli, když já se někomu neznám, tak mohou jít pak i za tím druhým peerem. To je taky v pohodě, a jako můžou si vybrat, koho chtějí... nevím jak to nastavit, jako na výběr, ať si policista vybere, notabene si může vybrat talk i tak, ale jestli neudělat už síto nás peerů.. jakože nezlobte se, vy už nejste vhodná, protože vůbec nekomunikujete, nejste schopna se vyjádřit, nebo vy jste zase až moc.

***T: Mít tam jako nastavené nějaké formální pravidla, požadavky, kdo by vlastně měl být ten peer.***

R: Ano a ještě vlastně měla jste pravdu, když jste zmiňovala jestli jsme podepisovali nějakou mlčenlivost... možná že i toto by mělo být součástí toho kurzu, aby tam byla nějaká zodpovědnost nás jako peerů, postižitelná, pokud by někde nějaká informace nevhodná unikla.

***T: Jakože když se něco dozvíte, pak to vykecáte, tak není žádný postih.***

R: Ne, není žádná zodpovědnost... možná by nás vyloučili.

***T: Tak ono je to teď postaveno na nějakých vnitřních morálních hodnotách člověka.***

R: Ano, ale je to tím, že je to na počátku, zatím se ořukáváme, zatím se zjišťuje vůbec, jakou to má hodnotu a jak by se toho dalo využít, já o čem tady mluvím, tak to je opravdu ta budoucnost.

***T: Děkuji za rozhovor.***

## **Respondent č. 9**

Pohlaví: M

Věk: 51

Délka působení u PČR: 30 let

Zařazení: Krajské ředitelství policie Středočeského kraje

***T: Co Vás přimělo jít do kolegiální podpory.***

R: V rámci své dlouholeté praxe u policie jsem se setkávala situacema, kdy kolegové měli určité problémy a nevěděli, jak ty problémy vyřešit, nebo potřebovali alespoň nějakou podporu duševní, tím, že se můžou někomu vypovídat, poradit se těch problémech a tím, jak jsem vykonával pozici jako vedoucího, tak jsem zjistil že člověk musí být nejenom vedoucím, ale i musel být i někdy takovým tím přítelem, tou vrbou, aby nedošlo k nějakým mimořádným událostem, takže z toho důvodu jsem se rozhodl vstoupit do toho týmu kolegiální podpory. Pak dalším hlediskem proč jsem se k tomu rozhodl, že jsem teda vystudoval vysokou školu, kde jsem jeden z předmětů měl psychologii, měl jsem z psychologie státnice, takže mě zajímala už na základní škole se ke mně kamarádi chodil svěřovat, takže asi jsem empatický a umím se vcítit do nějakých těch problémů, pro některé se mohou zdát malicherná, ale když jsem měl nějakýho toho kamaráda, nebo pak už spolupracovníky, takže jsem se pak s nima snažil hledat to východisko, takže měl spíš nějakej ten směr, jestli to provádím správně a tak, takže spíš, abych si ujasnil tady ty myšlenky, takže z toho důvodu a sám i člověk s ohledem na svůj věk si prošel nějakýma životníma situacema, které nebyly zrovna příznivé, takže to částečně tomu i napomáhá, že tyto situace dokážu řešit i vnímat jinak.

***T: Takže, jestli tomu dobře rozumím, tak Vy jste byl vždycky jako nějaká vrba.***

R: Rádce, poradce, v úvozovkách psaný, nebo že většina lidí se na mě obracela s žádostí o pomoc nebo radu, takže i z tohoto důvodu a netýkalo se to pouze pracovních věcí, ale i soukromých.

***T: Takže, když jste potom viděl tu nabídku, ta jste se přihlásil.***

R: Tak, tak.

***T: To bylo v roce 2015...***

R: Ano hned od toho prvopočátku, jak to začalo vznikat.



***T: Co pozitivního vám to přináší a jsou tam i nějaká negativa?***

R: Tak každopádně mi to přináší pozitiva v tom, že jak se musím potýkat v rámci své pracovní činnosti, že jedním s lidmi, ať už je to v rámci teda z mediální sféry, nebo s lidmi, kteří jsou na místě té události, musím komentovat tragické události, tak mi to pomáhá v tom, že vím, jak se třeba připravit na reakci určitých lidí, ať už je to tragická nehoda, úmrtí, pozůstalí po obětech vraždy nebo nějakých násilných jednání, tak mi to pomáhá v tom teda, že jsem částečně připraven na to, jaká bude reakce ze strany těchletých lidí a samozřejmě i reakce těch kolegů, kteří jsou na místě a mohli by mít nějaký problémy, takže jim můžu pomoci tím rozhovorem na tom místě, aby si neodnášeli nějaké ty traumatické zážitky z toho zákroku, takže je to každopádně pro mě přínos v tom, že vím jak v některých situacích, nebo mi to umožňuje jak mám řešit i já osobně své situace, ale i především tím že se dostávám v rámci Středočeského kraje k výjezdům na místa událostí, kde se setkávám s různými kolegy, ať už je to dopravní služba, pořádková policie, kriminalisté, ale prostě je to takové široké spektrum.

***T: Takže jestli tomu dobře rozumím, tak vlastně, když se něco stane v rámci Stč. kraje, tak vy tam jedete jako z pozice mluvčího, jedete pro ty novináře.....***

R: Pro ty novináře a případně pro to, abych podal informace, protože vím, že kolikrát, když se předávají informace z místa na místo, tak že může dojít k jejich zkrácení, takže já radši si to místo vidím, a můžu pak nějak reagovat na místě, ale jsou o místa těch větších tragických událostí, někdy to může být jedno úmrtí, anebo někdy, že se převrátí autobus dětí, kde se nikomu nic nestane, ale je to mediálně přitažlivé. Jsem potom taky takový ten nárazník mezi médii a těmi policisty, aby měli klid na práci, takže moje starost je potom na místě o ty média.

***T: Takže vy ty dovednosti využíváte i přímo jako tak v terénu.***

R: Většinou v terénu a pak to samozřejmě může být, že dám podnět někomu, že když vidím, že ten kolega mu není zrovna v té situaci nejlépe, nebo to špatně vstřebává tak můžu vlastně pak dát podnět tady kolegyním, kdyby něco takového bylo.

***T: A nějaká ta negativní stránka?***

R: Ta negativní stránka samozřejmě je i to, že člověk si některé ty nepříjemné věci, které sdílí od těch kolegů, tak si to může převést na osobní život, zejména, když člověk prožívá podobné situace, ať už se jedná třeba o úmrtí v rodině a sám má doma problémy s úmrtím, takže

samozřejmě to v něm může ty emoce vzbuzovat, to je asi ta jedna z negativních. Ale důležité pro mě je, že se ty problémy ostatních nesnažím řešit sám a nevztahovat si je na sebe, ale že je buď předám někomu jinému, anebo potom žádám o pomoc odborníků.

***T: Jestli tomu dobře rozumím, špatně se Vám jedná s kolegy, kteří prožívají zrovna něco podobného, co Vy.***

R: Tak, samozřejmě záleží, jak to teď prožívám já, jaká je ta situace, ale zase jako může to ve mně vzbuzovat ty negativní vzpomínky z toho mého osobního života, takže to může jakoby navyšovat ty emoce různě.

***T: Tady mě napadá otázka osobních hranic, jestli si dokážete právě vytyčit hranici, když za Vámi přijde kolega a řeší podobnou událost, tak jestli jste schopni říct, že toto je něco, co teď řešit nemůžu.***

R: Zatím jsme nemusel využít tu variantu, že bych musel odříct někoho, spíše jsme mu třeba doporučil někoho, nebo že když už je to hlubší, tak jsem požádal o spolupráci a předal jsme toho klienta buď teda psychologům, nebo nějaké poradně, ale většinou, když to bylo nepříjemný tak jsem to dokázal zpracovat nějakým způsobem, a pak třeba to delegovat už, aby se obrátil na určitý pracoviště, ale nebyl jsem nucen ještě úplně zříct se tý pomoci.

***T: Stalo se vám, že ta pomoc jako přerostla, ze vztahu kolegů do vztahu kamarádů? Že se to jako přehouplo přes něco bližšího.***

R: Byl problém v tom, že jsem řešil případ, došlo k tragický události smrti mého kolegy, který spáchal sebevraždu a byli jsme kamarádi, takže známí byla jeho rodina, takže to jsem řešil, takže jsem tam vystupoval z pozice jakoby peera, tím, že jsem tam dával kolegiální podporu kolegům, kteří byli v rámci taky toho vztahu, jsme se znali, několik let jsme spolu sloužili, tak i tý rodině, kdy ta rodina se pak na mě obrací ještě do dnešního dne a je to už dvouletá záležitost, ale tam, je tam spíš už na té bázi na té porady, doporučuji kam se obrátit v určitých záležitostech.

***T: Co Vám nejvíc přineslo to školení, co jste se tam naučil a co pro Vás bylo objevené.***

R: Tak jako spíš to bylo, některý věci neříkám, že byli úplně nový pro mě, ale spíš že mi nějakým způsobem se objasnily nějaký nejasnosti v tom, jakým způsobem to provádět, nebo jsem si ověřil, jestli to dělám správně a to bylo zejména co se týče těch tragických událostí, takže vyrozumívání atd., nebo třeba i rodinný nesrovnalosti, co se děje v partnerském životě, takže spíš takový to ujasnění si a že to není předávat rady, ale spíše navést toho klienta, aby si

udělal to rozhodnutí sám. Takže dříve třeba to mi trochu posunulo, že dříve jsem se snažil dávat rady, jak bych se zachoval, ale v dnešní době už se snažím, aby si na to přišel sám, že to je jeho rozhodnutí. Takže spíš ujasnění si té pozice toho peera.

***T: Řekněme teda předání zodpovědnosti ne na sebe....***

R: ...ale přehodit ji na něj a pokud toho není schopen, tak mu dejme tomu dát nějaký podnět, aby dospěl k tomu sám.

***T: A vy máte povinnou supervizi a potom nějaké semináře. Toto je pro vás jak přínosné?***

R: Tak jí si myslím, že některý věci řeším průběžně, že nemusím jako vysloveně vyčkávat na ty supervize, ale samozřejmě to беру, že to smysl to má, ale spíš se mi jedná líp osobně s těmi vedoucím peerů, než když tam mám někoho dalšího, protože mi přijde, že ta otázka ta porada by nemusel bejt pro jeho uši, protože se tam řeší dost osobní věci.

***T: Takže Vy než byste čekal na supervizi a máte nějaký případ, tak se raději obrátíte na toho koordinátora těch peerů?***

R: V současné době musím říct, že těch případů už nemá tolik, tím, jak sem odešel z toho územního odboru, tak že jsem byl víc mezi lidma. Takže teďka řeším spíš ty starší věci, pokud jsou anebo teda nějaký nový, ale to už spíš takový to v tom prvopočátku, takže to nějak vyřeším hnedka na tom místě ty události. Tam stačí jen krátkej rozhovor a myslím, že je to mnohdy účinnější. Že pak se nemusí řešit, nějaký dlouhodobější případy.

***T: Jste nějak v rámci peerů v kontaktu? Poskytujete si podporu a rady?***

R: Zatím se na mě nikdo neobrátil a já jsem neměl potřebu na někoho se obrátit, ale třeba vím, že někteří to spolu konzultují, já teda si to buďto vyřeším sám, anebo s vedoucím těch peerů.

***T: Takže i odkazujete v roli peera na psychologa nebo podpůrnou síť?***

R: Ano, třeba tak že nabídnu, že seženu kontakty, kam se můžou obrátit, takže jako řeší tím, že pohledám a nabídnu kontakty a jestli si tam zavolaj, nezavolaj, takže spíš jako podporu kam se obrátit dál. Takže nasměrovat toho klienta na tu pomoc.

***T: A je třeba v rámci toho školení nějaká informace či dovednost nezazněla a praxí jste pak přišel na to, že by bylo fajn, kdybyste to věděl na začátku, že by vám to spoustu věcí ulehčilo?***

R: Asi jo, třeba to vyrozumívání, nebo jak si má člověk chovat vůči obětem trestného činu, a že někdy to člověk může vnímat, taky záleží v jaké náladě tam člověk přijede, že není vždy dobře naladěný a dokáže vnímat, náznaky nějakého chování, tedy na co si dávat pozor, čemu věnovat pozornost, to určitě.....

***T: A je ještě třeba nějaká dovednost, co byste si potřeboval prohloubit?***

R: Tak teď mě asi nic tak nenapadá, spíš, jako teda kdyžtak prohlubování v rámci toho tématu, jít víc do hloubky, například u závislostí, ne že bych to já aplikoval v té práci, ale spíš, abych byl připraven a věděl takový ty nějaký podrobnější věci, nebo abych dokázal rozpoznat tu mez, co je pro toho psychologa, abych to nesuploval nebo nemontoval se do něčeho co by mi už nepříslušelo.

***T: Takže vlastně jestli tomu dobře rozumím, tak ještě v nějakých těch oblastech ještě konkretizovat to, abyste si dokázal říct, v tomto bodu to ještě dokážu řešit, ale tady už musím odkazovat.***

R: Ano, jako vymezení nějakých těch hranic, samozřejmě, že v rámci této služby se může zabrousit trošku dál, ale samozřejmě nějakou tu mez, ty mantinely vymežit té působnosti, ale v současné době, co probíhají ty školení, tak si myslím, že to dopovídá tomu, těm činnostem, co máme my jakoby na starosti, nebo bychom se měli podílet, pak jsou to jako témata jako syndrom vyhoření, to si myslím, je téma, které potkává 70 % policistů, tedy potýkáme se s tím, a jak se s tím vyrovnat.

***T: Takže je to přínosné, že jsou ty semináře takhle tematicky zaměřené.***

R: Ano, když to není propletený. Samozřejmě tam jsou modelové situace, buď si je vyzkoušíme, nebo se na nějaké díváme a pak komentujeme.

***T: Jelikož nyní působíte hodně v terénu, a tam poskytujeme, řekněme první psychickou pomoc, takže vidíte, že to někdo hůř nese, tak jestli ho potom kontaktujete, nebo předáte kontakt psychologům....***

R: Ta jedná se o tom, že já jsem si v rámci udělal kurz intervence, takže se mi to trošku prolíná, takže trošku mi to dalo i ten rozhled v rámci ty má práce, tak když jako se jedná o člověka, kterého znám a je schopen se mnou komunikovat, tak se samozřejmě to vyřeším na místě jedním sezením a není to dlouhodobá záležitost, je to spíš, jak se vyrovnat v ten moment na tom místě s tou situací a ono pak člověk, když to dokáže vstřebat na místě, tak je trošku jednodušší a už to může jít dál, ale samozřejmě. Zatím sjel ale nezážil to, že by s tím

člověkem mělo být pracováno dál, že stačila ta první pomoc, pak už jsem to většinou směřoval na ty kolegy, ale když to začíná být jejich každodenní chleba, tak už to pak dokážou zpracovat, tady se jedná zejména o ty, co jsou noví v našem zaměstnání, působí krátce, nebo se s těmi situacemi ještě nesetkali takže pro ně to může být trošku takovej, nepříjemnej zážitek prožitek tý události, a pak to samozřejmě může být i v tom prostředí, kde se to odehrává, může tam být hektický to okolí, takže tam může být to, že třeba samotnou událost vstřebají dobře, ale to jak na ně kouká to okolí, jak je vnímá, tak to pro ně může být trošku stresující, nepříjemný... spíš jsem to vždy řešil na místě normálním rozhovorem, nebo jsem jim jen naslouchal ono to stačilo mnohdy.

***T: Jsou tady nějaké bariéry v policejní kultuře vůči kolegiální podpoře?***

R: Určitě jsou, každý má obavy z toho, že když se o něj začne zajímat policejní psycholog, v rámci toho služebního poměru, tak může být něco špatně, takže každý má problém nebo je zažitéj ten mýtus, že jakákoliv návštěva psychologa, se hned dozví nadřizený a že by to mohl být důvod k propuštění, takže z toho důvodu ta bariéra tady je, že ty lidi se málo obracej a pak to může být i to, že někteří nemají důvěru v ty peery, že tedy když se něco dozví, takže musí hned letět a hlásit to, že někteří nechápou ten smysl nebo ani neví, že to funguje.

***T: Vy nepodepisujete nějakou mlčenlivost nebo etický kodex.***

R: Já si myslím, že je, že je to takový nepsaný, samozřejmě každý, kdo tím školením prošel tak byl upozorněn na projednávání těchto případů je tedy, to že je to uzavřená věc pro nás, že je to jenom mezi námi klientem, ale právě problém je to, že někteří jako ti klienti nevědí, že je to vlastně uzavřená věc mezi námi dvěma, že tak je ta dohoda, mlčenlivost, že tam je, ale můžou mít obavy, ale nejsme psychologové, jsme kolegové, takže můžou mí obavy se svěřit s něčím sami. I když my víme, že jsme povinni zachovávat tu mlčenlivost, ale je to málo prezentovaný hlavně z té strany nadřízenejch, jejich jo... tady je ta bariera, že se tomu neklade důraz, já si myslím, že vždycky když až je nějaký průšvih, ta, až pak se kouká na to, jestli někde nějaká taková pomoc je, takže je to dávaný až spíš na tu vedlejší kolej.... Ono je to jako s prevencí, prevence je potřeba, je dávana na vedlejší kolej a většinou se člověk o prevenci začne zajímat až ten problém je, a tady ten peer by měl být na způsob prevence, tak to vnímám já. Preventivní opatření, aby nedošlo k někým nepříznivým událostem.

***T: Jestli tomu dobře rozumím, tak by bylo fajn, aby ti vedoucí o tom věděli, měli k tomu důvěru, aby to schvalovali a aby to tak prezentovali těm podřízeným, že je to tady pro ně a je to pro jejich pomoc a že to není jako....***

R: ...bič na ně. Spíš aby to prezentovali tím způsobem, ne to jakoby, aby to neponižovali tu činnost, aby to nezlehčovali, nebagatelizovali, ale spíše aby to dokázali dobře prodat, že to tady je a že je to taky pro ně, tím způsobem, že než aby museli řešit nějaký problém, tak že mohou ty své podřízený odkázat na nás, tak aby to nezlehčovali.

***T: A vy jste se s tím setkal, že to někdo takhle zlehčoval?***

R: Jo, určitě jsem se tím setkal, někteří to nevnímají tak dobře, protože vidí, že pokud se tomu někdo z těch peerů věnuje, takže to může mít i zásah do těch pracovních činností, musí být uvolněnej na nějaký to školení a tak podobně, když už je v té činnosti, takže na to může být pohlíženo z toho důvodu, anebo tomu nedůvěřují, myslí si prostě, že je vedoucí, takže jen vedoucí dokáže rozlišit a řešit problém a že to nikdo další nepotřebuje. Nechápu vůbec princip a smysl té činnosti, co je, a to je bohužel to, že je spousta nových manažerů v úvozovkách, nebo vedoucích, který nemá ani zkušenosti s vedením kolektivu a jsou vedoucí, který ani nemá vlastní rodiny, takže těžko můžou řešit nějaký rodinný problém, a přesto tam dochází ke znevažování tohohle, že vlastně někdo potřebuje řešit rodinné problémy.

***T: Takže myšlenka rozšířit to mezi vedoucí a propagovat to, jakože je to dobrá myšlenka, že to je něco, co pomůže i jim jako preventivně...***

R: ...aby nedošlo k nějakým mimořádným událostem u jejich podřízených a u nich pak, aby to nemuseli řešit.

***T: Takže navést na myšlenku, že je to nějaká prevence, až i jim to do budoucna může ulehčit práci. A Vy máte podporu vedení a nadřízeného?***

R: Tak v současné době s tím nemá problém, jsem trochu na jiném pracovišti, tak je to jiný, a co jsem byl v rámci územního odboru, tak i tam nebyl problém. Ale zaznamenal jsem toto u některých jakoby těch policistů, kteří byli v roli nadřízených nebo vedoucích oddělení, že znevažovali tuto činnost a že to brali, jakože to je jenom vydaný rozkaz, ale nechápali ten smysl.

***T: Byl jste nějak představen oficiálně po tom školení, že jste tady tím prošel a můžou se na Vás lidi obracet?***

R: Tak osobně jsem představen nebyl, někteří to věděli, že jsem v té pozici, dával jsem to na vědomí, když byly nějaké problémy i v rámci služebních porad, kde jsme měl možnost se zúčastnit, a taky je možnost, že většina vedoucích policistů by měla být seznámena v rámci vydaných rozhodnutí, nebo nařízení takže každé by s tím měl být seznámenej, ale v rámci ostatních činností to může zaniknout a zapadnout, že něco takovýho existuje.

***T: Takže tu informaci jinak dodávat těm vedoucím, aby to nezapadlo?***

R: No ono spíš se těm vedoucím snažit to osvětlit, co to je, ne jako jinak prodávat nebo oni tu informaci mají k dispozici, ví, že to funguje, ale spíš, že aby se si uvědomili, že ta činnost je tady i pro ně v tomhelntom. Ale to je stejné, jako když mi někdo něco dává, že to tady jee, tak já to buď vezmu na vědomí, nebo nevezmu, ale spíš abych pochopili ten smysl, že ta činnosti tady je, ale to je zase v těch lidech, to není tím, jak by se jim to prezentovalo, aby si to uvědomili, oni většinou si to uvědomují, až musí řešit nějakou krizovou situaci, to je z mého pohledu, jak to vnímám já.

***T: V okamžiku, kdy jste se stal oficiálně peerem, odpadli nějací lidé, kteří k vám chodili?***

R: Ne, myslím, že ne, to jako spíše jenom že ti lidi odešli někam jinam, nebo že s těma lidma nepřijdu do styku.

***T: Jakým způsobem se na Vás lidi obraceli?***

R: Spíš osobní kontakt, většinou buď jsme se někde potkali nebo jsem navštívil nějaký ten obvod, většinou jsem s těma lidma i promluvil, protože normálně s nima komunikuju, nebo v rámci toho, že někdo za mnou přišel když měl čas, ale ono to nebylo tak častý, byly to spíše jednorázový konzultace, že si potřebovali ujasnit svůj postup, jestli se rozhodli správně, takže spíš takový.

***T: A byli to lidé, které jste nějak znal, nebo obrátil se na vás někdo i cizí?***

R: Ve většině případů to byli lidi, který jsem znal i blíže, ale obrátili se na mě i méně známí, i ti více širší, jakože jsme společně u té policie, ale to byly ojedinělé případy.

***T: Je ještě něco, co byste chtěl dodat, co tady nezaznělo, mělo zaznít?***

R: Myslím, že asi tak všechno zaznělo, ale spíš, aby si všichni policisté uvědomili, že tato služba pro ně tady existuje tý pomoci a aby se nebáli jako obrátit na u pomoc, ať už na ty peery nebo oddělení psychologických služeb..... Jako myslím, že zájem policistů je zapojit se do tohoto týmu a myslím si, že chybí i v rámci policejního vzdělávání i nějaký prostě možnosti těchto kurzů, že jich je málo a kapacitně to nelze obsáhnout pro to široký spektrum těch policistů, a že proto se třeba někteří vydali na školení těchto peerů, aby zjistili aspoň o co tu jde, aby si jenom rozšířili obzory, že třeba by tu pozici ani nevykonávali, jenom prostě aby věděli, co to obnáší a jak se v některých situacích zachovat, takže je to vlastně i na to, nelze vzhledem z kapacitních důvodů obsáhnout takový nějaký vzdělávání, alespoň s těmi základními věcma, ať už je to vyrozumívání pozůstalých, nebo sdělování těchto nepříjemných zpráv, takže jak se zachovat na místě, taková ta první psychologická pomoc lidem na místě, to tady chybí třeba....

***T: Že to školení nemusí být jen pro ty, kteří to udělají tak musí být bezpodmínečně peerem, ale že to je i jako pro obohacení toho člověka...***

R: Tak, takže jsem zažil, že několik kolegů absolvovalo tady ten kurz peera a mají to jako sebevzdělání, aniž by to chtěli poskytovat, aby jenom věděli, jak se v nějakých situacích zachovat.

***T: Napadla mě ještě otázka, jestli máte pocit, že u policistů převládá takový ten mýtus toho člověka, který nemá problém.***

R: Každopádně, určitě, je to bariéra, protože si myslí, že když má někdo problém a nedokáže ho řešit, že je slaboch, a to je velká chyba, protože tím, jak jsou vystavováni každodennímu stresu ti policisté a jedná se i to to, že jdu do práce, nevím, co mě tam čeká, s kým budu sloužit apod., to už je částečně stresová situace, protože jdu do neznáma, takže každopádně ten mýtus, když si myslí, že jsem hasič, policista, záchranář, že prostě já musím zvládnout, všechno, jsem tvrd'ák ale ona ta psychika lidská je stejná, akorát my bychom měli bejt být trošku vůči tomu odolnější, ale ten mozek funguje stejně jako normálního člověka, jen my dokážeme třeba jako v některých situacích zachovávat, že jsou naším denním chlebem, ale o to je to zrádnější. A všem můžu doporučit knihu Život s policajtem.

***T: Děkuji za rozhovor***