

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Diplomová práce

Peer konzultanti jako prostředek ke zvládnání krizí při práci u Policie ČR

Karolína Hanušová

Katedra:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Bc. Eliška Hudcová, Ph.D.
Studijní program:	Teologie (N6141)
Studijní obor:	Komunitní krizová a pastorační práce – diakonika

Praha 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem *Peer konzultanti jako prostředek ke zvládnání krizí při práci u Policie ČR* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 5. 7. 2023

Karolína Hanušová

Bibliografická citace

HANUŠOVÁ, Karolína. Peer konzultanti jako prostředek ke zvládnání krizí při práci u Policie ČR. Diplomová práce [rukopis]. Praha: Evangelická teologická fakulta, Univerzita Karlova, 2023. Vedoucí práce Mgr. Bc. Eliška Hudcová, Ph.D.

Anotace

Diplomová práce *Peer konzultanti jako prostředek ke zvládnání krizí při práci u Policie ČR* se zabývá tím, jakým způsobem pomáhají peer konzultanti policistům v krizi. V teoretické části práci je přiblížena problematika krize, její příčiny, typologie, průběh a jsou zde předestřeny možnosti pomoci v krizi. Je zde představena Policie ČR a náležitosti a specifika práce policisty, kdy je pozornost věnována s ní spojené zátěži. Práce se dále věnuje možnostem psychosociální pomoci v krizi, které jsou policistům dostupné v rámci Policie ČR se zaměřením na jednu z těchto forem, kterou je *peer support* systém – podpora peer konzultantů. Navazující výzkum byl proveden s pomocí polostrukturovaných rozhovorů s deseti policisty, kteří působí jako peer konzultanti v rámci Krajského ředitelství policie Praha. Výzkum mapoval, jaká je role peer konzultantů při pomáhání policistům zvládat krize, v jakých krizích se policisté na peer konzultanty obrací, jaký je postup jejich pomoci a proč se policisté obrátí právě na peer konzultanty. Práce přinesla hlubší vhled do způsobu pomáhání peer konzultantů i dílčí poznatky ohledně *peer support* systému.

Klíčová slova

Peer konzultant, kolegiální podpora, policie, policista, krize, kolega

Summary

The master thesis *Peer Providers as a Means of Support during Crises for the Police of the Czech Republic* explores the role of peer providers in assisting police officers during times of crisis. The theoretical section of the thesis explains the concept of crises, including their causes, typology, and progression, while also showcasing various means of assistance available during such situations. It presents an overview of the Police of the Czech Republic and highlights the requirements and unique aspects of police work, emphasizing the associated burdens. Furthermore, the thesis delves into the options of psychosocial support offered to police officers within the Police of the Czech Republic, with particular focus on the *peer support* system provided by peer providers. To gather empirical data, the research conducted semi-structured interviews with ten police officers who serve as peer providers within the Prague Regional Police Directorate. Through this research, the study examined the role of peer providers in helping police officers navigate crises. It explored the circumstances under which police officers seek assistance from peer providers, elucidated the procedure followed for providing support, and investigated the reasons why police officers turn to peer providers. The thesis offers valuable insights into the methodologies employed by peer providers in offering assistance, contributing to a partial understanding of the *peer support* system.

Keywords

Peer provider, peer support, police, police officer, crisis, colleague

Poděkování

Děkuji vedoucí mé diplomové práce Mgr. Bc. Elišce Hudcové, Ph.D., za její ochotu, laskavost, cenné rady a připomínky. Děkuji Mgr. Kláře Zbořilové, Ph.D., za dovolení využít v práci interní materiály Policie ČR. Dále bych ráda poděkovala všem zúčastněným peer konzultantům za jejich vstřícnou participaci na tomto projektu. V neposlední řadě patří poděkování mé rodině, přáteli a Iris za neutuchající podporu při psaní.

Obsah

Úvod.....	7
1 Krize.....	10
1.1 Definice krize	10
1.2 Příčiny krize	13
1.3 Typologie krizí	14
1.4 Průběh krize.....	18
1.5 Pomoc v krizi.....	20
1.5.1 Neformální pomoc v krizi.....	21
1.5.2 Formální pomoc v krizi	26
2 Policie České republiky a práce policisty	29
2.1 Policie České republiky	29
2.2 Povaha práce policisty	30
2.3 Psychická zátěž při práci policisty.....	32
3 Psychosociální pomoc pro policisty v krizi v rámci Policie ČR	37
3.2 Krizová intervence.....	42
3.3 Linka pomoci v krizi	44
3.4 Internetové psychologické poradenství	46
3.5 Duchovní služba.....	47
4 Peer support – Peer konzultanti	49
4.1 Vznik a definice peer support systému.....	49
4.2 Vodítka peer support systému.....	50
4.3 Peer konzultanti a peer support systém u PČR	53
4.4 Peer konzultanti jako prostředek pro zvládání krizí u PČR.....	57
5 Metodologie	63
5.1 Výzkumný cíl.....	63
5.2 Výzkumné otázky.....	63
5.3 Výzkumný vzorek	64
5.4 Průběh výzkumu.....	66
5.5 Výzkumný design.....	66
5.6 Metoda sběru dat	67
5.7 Způsob zpracování dat.....	68
5.8 Etické aspekty výzkumu	68
5.9 Limity výzkumu	69
6 Analýza a interpretace.....	70
7 Diskuze.....	97
Závěr	102
Seznam literatury	105
Seznam tabulek.....	112
Přílohy	113

Úvod

„Sotva najdeme práci, o které toho bylo tolik napsáno a kterou přesto nikdo nezná.“ Slova, která použil velitel ve výslužbě Antony Bouza (Kirscham, 2015, s. 11), jistě neplatí jen pro americké prostředí, ale dost dobře je můžeme vztáhnout i na to české. Boj se zločinem, se kterým je policejní práce spojená, odnepaměti inspiruje spisovatele i scénáristy, a tak se nám na pultech knihkupectví množí detektivky a v televizi pravidelně běží nový krimi seriál. Výsledky policejní práce můžeme sledovat v médiích každý den, ať už je to v hlavních zprávách nebo na předních stranách novin. Tato prezentace nám vytváří určitou iluzorní představu o této práci, která často nemá s realitou mnoho společného a pokud přece, jistě nezohledňuje všechny její problematické aspekty. Stejně tak v náborových videích k Policii ČR je policejní práce prezentována jako práce, která má smysl, láká na to, že je akční, dobrodružná, mnohdy i nebezpečná. Policisté jsou pak zákonitě viděni jako silní a neohrožení muži zákona, kteří pomáhají a chrání, rozhodně ne jako ti ohrožení, slabí a zranitelní. Co se ale stane, když potřebují pomoci oni sami? „A kdo se stará o vás?“ ptá se Baštecká (2005, s. 9) v úvodu své publikace mladého policisty. „Kdo pomůže mně?“ táže se obdobně policejní metodika na intranetových stránkách Krajského ředitelství policie. Těžko pochybovat o tom, že je policejní práce náročná a spojená s množstvím zátěžových situací, jak popisují na následujících stranách. Je ale třeba připomenout, že i policista je pouze člověk a že i on se může ocitnout v krizi, ve které bude potřebovat pomoc sám pro sebe. Nelze si ovšem stěžovat na to, že by tato skutečnost byla zcela opomíjená a že by se od policistů bez výjimky očekávalo, aby sloužili občanům jako dobře promazané stroje a možná ještě lépe – jako stroje, které nemají nárok na vlastní závadu. Interní formy psychosociální a krizové pomoci policistům nyní skýtají celou řadu možností, kterým se podrobněji věnuji

v následujících kapitolách. Jako pro policistku¹ v aktivní službě, která se se všemi úskalími policejní práce pravidelně potýká, je pro mě problematika pomoci samotným policistům velmi významným tématem. Mou pozornost proto zákonitě upoutala forma pomoci, která byla Policií ČR oficiálně zavedená poměrně nedávno a kterou osobně považuji za klíčovou. Jedná se o tzv. *peer support* – podporu peer konzultantů, tímto termínem se zabývám v kapitole 4.

Vzhledem k tomu, že téma peer konzultantů v Policii ČR prozatím nebylo příliš zmapováno, kladu si za cíl v diplomové práci tuto problematiku prozkoumat a táži se po tom, jakým způsobem pomáhají peer konzultanti policistům v krizi. Stanoveného cíle chci dosáhnout prostřednictvím analýzy diferencovaných zdrojů a dále rozhovory s kolegy, kteří působí jako peer konzultanti v Policii ČR na území Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy.

Čerpám přitom ze zahraniční i české literatury věnující se problematice krize, policejní práci a formám psychosociální pomoci pro policisty v krizi. V případě tematiky krize vycházím především z díla PhDr. et Mgr. Naděždy Špatenkové, Ph.D., MBA, PhDr. Daniely Vodáčkové a PhDr. Bohumily Baštecké, Ph.D. Policejní problematika je poté spojena s dílem Doc. PhDr. Ludmily Čírtkové, CSc., Dr.h.c a PhDr. Štěpána Vymětala, Ph.D. V případě peer konzultantů je do značné míry využita zahraniční literatura zaměřená na *peer support* systém, kdy je třeba vyzdvihnout práci Jacka A. Diglianiho, PhD, EdD. Některé z dalších materiálů vztahující se k psychologickým službám a peer konzultantům jsou dostupné pouze interně a nebyly Policií ČR doposud veřejně publikovány, pročež jsou v práci použity se souhlasem koordinátorky

¹ V práci je dále užíváno slovo policista pro všechny příslušníky policie, tedy policisty i policistky. Stejným způsobem je s genderem nakládáno v případě slov kolega a peer konzultant.

systemu peer konzultantů. Jedná se především o pokyny policejního prezidenta a o výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa Policie ČR, které vyhodnocují činnost psychologických služeb za uplynulý rok. Tyto zprávy každoročně zpracovává pracoviště vedoucího psychologa Policie ČR pod záštitou vedoucího psychologa, Mgr. Vladimíra Vosky, a následně zveřejňuje Policejní prezidium na interních stránkách Policie ČR.

Diplomová práce je členěna do dvou částí. První část zpracovává zvolené téma v teoretické rovině, kdy je v první kapitole pozornost věnována problematice krize, přičemž je postupováno od její definice, příčin jejího vzniku, k typologii krizí, až po její průběh a formy pomoci v krizi. Ve druhé kapitole je přistoupeno k tématice Policie ČR, přiblížena povaha práce policisty a s ní spojená zátěž i hrozba krize. Ve třetí kapitole je představena dostupná psychosociální pomoc pro policisty v krizi – psychologické služby, krizová intervence, linka pomoci v krizi, internetové psychologické poradenství, duchovní služba a je zde zmíněna podpora peer konzultantům. Právě peer konzultantům se poté věnuje celá čtvrtá kapitola, kde je objasněno zavedení a fungování této formy pomoci v rámci Policie ČR. Navazující výzkum cílí na peer konzultanty se zaměřením na to, jakým způsobem pomáhají policistům zvládat vlastní krize.

Při psaní této práce mi byl velkou oporou studovaný obor Komunitní krizová a pastorační práce – diakonika. Podařilo se mi díky němu upotřebit poznatky ze studia spjaté s tematikou krize, především díky předmětům Psychosociální krizová pomoc a spolupráce a Poimenika, ale rovněž jsem na pomoc, kterou peer konzultanti svým kolegům poskytují, mohla díky předmětům jako je Teologie diakonie nahlédnout z úhlu diakoniky – tedy péče o všechny dimenze člověka, péče, ve které hraje zásadní roli naslouchání, slovo útěchy a porozumění.

1 Krize

Krize je pojem, který nezdědka užíváme, ať už v nadsázce pro popis vcelku běžných událostí, nebo v situacích, kdy jím ve vší vážnosti míníme skutečně ohrožující stav. V případě policejní práce bych ze svých dosavadních zkušeností usuzovala, že je s krizemi velmi úzce spjatá. Někdy jsem slovo „krize“ slyšela přímo od lidí, k řešení jejich problémů jsem vyjížděla. Někdy bych tak jejich situaci popsala sama. Někdy jsem toto slovo zaslechla také od kolegů a občas jsem ho použila i sama pro sebe. Co to ale skutečně krize je? Různí lidé by nám na tuto otázku nejspíše dali různé odpovědi. Rovněž u autorů nalézáme mnoho definic tohoto pojmu odvíjející se především od oblastí jejich působnosti.

Pro uvedení do problematiky nejdříve užiji několik příkladů definic k vyjasnění pojmu krize. Vzhledem k tématu práce přitom „krizí“ míním krizi psychickou, proč se zaměřuji na to, jak je tento pojem chápán v krizové a psychosociální práci a rovněž v dostupné literatuře spjaté s policejní tematikou. Poté přistoupím k příčinám krizí, uvedu jejich typologii, průběh krize a následně se budu zabírat možnými formami pomoci v krizi.

1.1 Definice krize

Čírtková a Spurný (2001, s. 21) popisují v souvislosti s policejní problematikou krizi jako: „extrémní situaci, která může náhle a svévolně narušit obvyklý každodenní koloběh“. Autoři dále přibližují, že je v takové situaci obsažen potenciál způsobit závažné tělesné či psychické obtíže i u členů zasahujících profesionálních týmů. Jako krizové situace, se kterými se policisté setkávají, autoři uvádějí následující příklady: dopravní nehody, průmyslové havárie, teroristické útoky, letecká a lodní neštěstí nebo kriminální útoky jako je například loupežné přepadení.

Z definic dalších autorů ale vyplývá, že krize nemusí být spojována pouze s výše zmiňovanými extrémními situacemi. Vodáčková (2007, s. 28) ve své definici zdůrazňuje subjektivní pohled na krizi a stejně tak přesvědčení, že je krize neoddělitelnou součástí našeho bytí a prostředkem našeho vývoje, když krizi dále objasňuje jako: „subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu, zrání“. Obdobně jako Vodáčková i Špatenková (2017) upozorňuje na subjektivní potenciál krize. Krizi je definována subjektem. Není proto natolik zásadní, co se stalo, tedy jak závažná extrémní situace jedince potkala, ale komu konkrétně se tato událost stala a jakou závažnost jí tento konkrétní jedinec přisuzuje.

Uznávanou definici v oblasti psychosociální přednesl Vymětal (2009), který krizi přibližuje jako ztrátu nebo narušení duševní rovnováhy v důsledku střetu s překážkou, kterou jedinec není schopen vlastními silami zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem. Rovněž Matoušek (2003) se zabývá při definování krize rolí změny v navyklém způsobu života, která vyvolává stav ohrožení a není jí možno řešit běžnými vyrovnávacími strategiemi jedince, protože přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje obvyklých obranných mechanismů. Obdobně mluví Honzák (2018, s. 161) o krizi jako o: „stavu ohrožení, kdy nároky na jeho řešení významně převýší naše časové, finanční, personální či hmotné zdroje“.

Ve shodném duchu se nese také definice Baštecké (2005, s. 164), která se odkazuje na Caplana a Lindemanna, když o krizi mluví jako o procesu: „průběhu reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž. Při posouzení vlastních zdrojů a sil a požadavků prostředí má jedinec dojem, že požadavky prostředí překračují možnosti jeho zdrojů a sil“.

Z výše uvedených definic vyplývá, krize nemusí být nutně objektivně extrémní situací. Jedná se o situaci, ve které je pro nás zastoupen prvek změny a ohrožení, kdy jsme přesvědčeni, že na tyto nároky nestačí naše zdroje a síly.

Špatenková (2019) přehledně shrnuje tři základní složky krize konkrétně takto:

- nejprve dojde ke spouštěcí události,
- tuto spouštěcí událost jedinec subjektivně vnímá jako ohrožující a nebezpečnou,
- jedinci se tuto událost nedaří překonat obvyklými způsoby zvládání. Nastává krize.

Paulík (2017, s. 97-98) připomíná, že slovo „krize“ má původ v řeckém *krisis*, které znamená bod obratu. Autor dále přibližuje krizi jako: „rozhodující mez, za kterou už nelze zátěž dále zvyšovat bez destruktivních následků“. Špatenková (2017, s. 15) v této souvislosti upozorňuje, že ve slovnících nacházíme u tohoto pojmu také termíny jako „zlomový obrat“, „moment zřetelné nerovnováhy“, „radikální změna“, či „přechodový stav“. Pokud ale popíšeme krizi pouze v těchto termínech, můžeme opět nabýt dojmu, že jde pouze o extrémní, nekontrolovatelnou situaci, ze své podstaty špatnou. Na závěr rozboru pojmu krize proto nelze opomenout připomínku Vodáčkové (2007), že krize k našemu životu neodmyslitelně patří. Nemusí tak být nutně katastrofou s nedozírnými následky, od které se náš život bude ubírat již jen nesprávným směrem. Pozitivní hledisko krize může podle Vágnerové (2014) odkrýt právě její zvládnutí, protože může vést k přehodnocení situace a nalezení účinnějších způsobů zvládání krizí do budoucna. Jak také říká Kastová (2000, s. 13): „víme, že krize jsou také šancí, příležitostí k většímu rozvoji osobnosti“.

Z představených definic vesměs shodně vyplývá, že se v krizi mění naše představa o životě, jakou jsme doposud měli. Překračujeme hranici a vstupujeme na neprobádané území. Aniž bychom se přitom snažili snížit

hrozbu, kterou v sobě krize skýtá, můžeme se přesto pokusit tázat, zda by i tato pro nás neznámá krajina nemohla být něčím zajímavá. Stejně jako změna nemusí být vždy nutně změnou k horšímu, je i krize výzvou, která v sobě skýtá nebezpečí, ale také příležitost.

1.2 Příčiny krize

Pokud se zaobíráme krizí, nemůžeme se netázat, čím je její vznik zapříčiněn. Z výše představených definic již můžeme odvodit, že zde bude hrát roli subjektivní stránka věci a příčiny odpovědné za vznik krize tak mohou být nejrůznější. Rovněž autoři rozvádí různé systémy vzniku krize, z nichž některé jsou dále uvedeny.

Baštecká (2005, s. 164) uvádí jako stěžejní příčiny vzniku krize události jako je „zátěž, ztráta, změna a volba“. Špatenková (2017, s. 12) v této souvislosti rozvádí myšlenku o spouštěcích událostech (tzv. kritických životních událostech) jako jsou:

- „emočně důležité události vybočující z každodenní reality (narození dítěte, smrt blízkého člověka)
- události, které vyžadují změnu dosavadního fungování jedince v rodině nebo ve společnosti (ztráta zaměstnání, odchod do důchodu)
- události, které mohou mít současně pozitivní i negativní kontext (svatba, nevěra)“

Matoušek (2003) s odkazem na Vymětala usuzuje, že k samotnému projevení krize je třeba, aby se střetly vnější síly se silami vnitřního prostředí jedince. Je tedy nutná konfrontace mezi specifickou vyladěností organismu a vnějším spouštěčem. Tento jev podrobně rozpracoval Thom (in Vodáčková, 2007) ve své teorii katastrof, kde mluví o precipitorech (urychlovačích) krize, které rozlišuje na vnitřní a vnější. Mezi vnější řadí následující tři precipitory: ztrátu objektu (např. smrt, rozchod, zklamání, zrada), změnu (např.

zdravotního, rodinného, pracovního stavu) a volbu mezi dvěma stejnými kvalitami (např. známá Sophiina volba). Vnitřní precipitory jsou podle něj dva: nutnost adaptace jedince na svůj vývoj a změny z toho pramenící, což může vést k neschopnosti vyhovět nárokům změny a tzv. náhradní opatření, což je jev, kdy využijeme potřeby rychlého řešení, které ale nemusí být dlouhodobě udržitelné a stává se potenciálním zdrojem krizí v budoucnu (např. zalepení kapajícího kohoutku žvýkačkou). O precipitorech hovoří rovněž Paulík (2017, s. 98), který je ve své knize označuje jako „precipitory“. Autor je činí odpovědnými za vznik krize společně s psychosomatickým stavem jedince spojeným se zvýšenou vnímavostí ke stresorům. Paulík (2017, s. 98) dále uvádí, že: „příkladem precipitorů krize v této souvislosti často vzpomínaných mohou být nežádoucí životní události“.

Holmes a Rahea (in Honzák, 1994) vytvořili v 60. letech 20. století tabulku životních událostí sloužící jako inventář precipitorů krize, která pomocí bodů orientačně informuje o míře stresu a zátěže. Na nejvyšších příčkách figuruje úmrtí partnera, rozvod, rozvrat manželství, uvěznění, úmrtí blízkého člena rodiny, úraz nebo vážné onemocnění, ale také sňatek. Jak zmiňuje Baštecká (2005, s. 164), s odkazem na Browna, Pullena a Scotta, „krizi totiž mohou plodit také žádoucí události, jako je právě sňatek nebo kariéerní postup, které s sebou přináší nové nároky, nový systém zodpovědnosti nebo uspořádání vztahů“.

1.3 Typologie krizí

V případě rozlišení krizí autoři zdůrazňují, že lze postupovat dle rozličných kritérií, z nichž některá jsou přiblížena níže.

Peška (2004) se ve svém článku věnuje základním typům psychosociálních krizí a předestírá možnosti, jak lze krize rozlišit. Z hlediska vlivů, které jsou schopny krizi aktivizovat, dělí krize na traumatické a

vývojové (z životních změn). Další možností rozdělení krizí je z hlediska toho, v jaké míře si jedinec krizi připouští, z čehož se odvíjí krize manifestní a latentní. Poslední možností rozdělení, které autor zmiňuje, je dělení na akutní a chronické krize.

Paulík (2017) ve svém představení typologie krizí přidává kromě krizí akutních a chronických ještě krize kumulované. Akutní krize se dle autora vyznačují dynamickým průběhem provázeným silnými emocemi. Oproti tomu chronické krize se vyznačují delším trváním s méně dramatickým průběhem. Kumulované krize potom vnikají nahromaděním aktuálních krizových vjemů a jejich spojením s vybavováním minulých negativních zážitků uchovávaných v paměti. Dle Paulíka (2017) můžeme krize dále dělit také z hlediska osob krizí dotčených. V takovém případě dělíme krize na krize jednotlivce, krize párové a krize skupinové. Autor ve svém rozlišení rovněž odlišuje krize v partnerských vztazích. Paulík (2017, s. 99) tyto krize přibližuje jako „jeden z možných důsledků vyhocení problémů v soužití partnerů, který může vyústit až do jeho zániku“.

Vodáčková (2007) a také Baštěcká (2005) se přiklání k tomu, že v českém prostředí vycházíme v případě typologie krizí z Baldwinova klasifikačního modelu. Ten ve své práci z roku 1978 rozlišuje krize dle jejich příčin do šesti tříd, které řadí podle závažnosti od první nejlehčí až po šestou nejtěžší. Třídy se rovněž liší podněty působícími zátěží, kdy se přesouvají z podnětů vnějších (plynoucích z okolí) k podnětům vnitřním (plynoucím z historie nebo osobnosti člověka).

➤ **Krize situační**

Situační krize vznikají především jako důsledek neočekávaných událostí pramenících z vnějšího prostředí. Vyznačují se tím, že se náhle a neočekávaně něco mění. Převládají zde precipitory jako je ztráta nebo její hrozba a volba. Situační krize ohrožují jedincovu identitu, pocit bezpečí,

zdraví i život. Vodáčková (2007, s. 34) jako jejich příklady uvádí: „smrt blízké osoby, ztrátu zaměstnání, diagnózu vážné nemoci nebo rozvod“.

➤ **Krize přechodové**

Krize z očekávaných životních změn, přechodové nebo také tranzitorní krize, pramení z přirozeného vývoje člověka v souvislosti s přechodovými změnami, se kterými se jedinec musí během života vypořádat (např. puberta, adolescence, klimakterium, ale také odchod z domova, vstup do manželství nebo odchod do důchodu). Baštecká (2005, s. 165) uvádí, že: „techniky krizové intervence tu obvykle nemají místo, neboť přechod trvá dlouho, nicméně se uplatní, neboť člověk, který přechází, někdy potřebuje péči (doprovázení), případně podporu při zvládnání doprovodných situačních krizí“.

➤ **Krize z náhlého traumatizujícího stresoru**

Jedná se o nenadálé a neočekávané krize, které ohrožují jedincovu tělesnou nebo duševní integritu. Baštecká (2005, s. 165) je přibližuje jako: „ty, které lidé nazývají ranami osudu nebo neštěstí“. Jejich precipitory jsou mocné vnější stresory například přírodní katastrofy, válečná hrozba, hromadné neštěstí, náhlé úmrtí blízké osoby.

➤ **Krize vývojové**

Vývojové krize pramení z nedořešených vývojových otázek. Některé z jejich základních složek jako je např. důvěra, láska a příchyllost, vliv a moc, identita a intimita, byly potlačeny, narušeny nebo neřešeny. Ve spojitosti s dalším vývojem člověka se tak objevují problémy a selhání, která se vztahují k těmto nedořešeným tématům z jeho minulosti. Dle Vodáčkové (2007, s. 36) „má tento druh krizových situací vztah s Thomovým pojmem náhradní opáření“.

➤ **Krize pramenící z psychopatologie**

Baštecká (2005) mluví v tomto kontextu také o tzv. krizích pramenících ze zranitelnosti. Do této kategorie řadíme krize u lidí zvýšeně zranitelných v důsledku psychické poruchy nebo sociální situace. Lidé s duševním onemocněním jsou hůře vybaveni ke zvládnání zátěže a vývojových nároků. Vodáčková (2007, s. 37) dodává, že: „precipitory v tomto případě mohou být všechny předešlé (změna, ztráta, volba, vývojové nároky) umocněné o specifickou zranitelnost jedince“.

➤ **Neodkladné krizové stavy**

Krize, které jsou rovněž označovány jako „psychiatrické neodkladnosti“, s sebou nesou vysoký potenciál naléhavosti. Oproti předchozím krizím jsou pro ně charakteristické spíše projevy chování, nikoli jejich spouštěče. Dle Vodáčkové (2007, s. 37) mezi tyto krize řadíme např.: „akutní psychotické stavy, alkoholové a drogové intoxikace, problémy spojené s kontrolou impulzů, sebevražedné nebo vražedné chování, nekontrolovanou zlost a agresi, panickou úzkost nebo stavy spojené s extrémním psychickým vypětím“. Jedinec se v těchto případech může stát nebezpečným sobě nebo svému okolí a může být rozhodnuto o jeho nedobrovolné hospitalizaci.

Burgessová a Roberts (in Baštecká, 2005) Baldwinovu typologii upravují a dále rozšiřují o sedmou úroveň. Tu nazývají „pohromy“. Dle Baštecké (2005, s. 167) „pohroma znamená, že člověk prošel více traumatizujícími událostmi, ke kterým se navíc přidružila krize rodinná, vážná duševní nemoc nebo psychiatrická neodkladnost“. Autorka dále uvádí, že právě pohromy mohou být nejvyšší zátěží také pro zasahující pracovníky. Ukazuje se totiž, že si pomáhající profese pamatují nejlépe právě události spadající do kategorie pohrom.

Nad rámec Baldwinovy typologie zmiňuje Baštecká (2005) krizi psychospirituální. Ta stojí na pomezí vývojových a přechodových krizí a za

doby Baldwina byla teprve nově objevována. Jedná se o epizody neobvyklých zkušeností zahrnující změny vědomí a vnímání. Může se dostavit v případech, kdy se člověk pozastavil ve vztahu ke svému nevědomí a prostřednictvím krize se poté vývoj dramaticky urychlí. Baštěcká (2005, s. 166) dodává, že spouštěčem v případě tohoto typu krize „bývá stav ohrožení života, traumatizace, intenzivní meditační praxe a krajní tělesná zátěž“.

1.4 Průběh krize

Při definování krize jsem již zmiňovala, že krizi nelze chápat pouze jako cosi nežádoucího a patologického, ale spíše jako přirozenou součást lidského života skýtající kromě hrozby také možnou příležitost. Zda se tento aspekt krize podaří uplatnit, ale závisí na tom, jak jedinec ke krizi přistoupí, jaké pomoci se mu dostane a jak s ní naloží.

Krize provázená rychlou a efektivní pomocí může dle Špatenkové (2017) aktivovat vyšší stupeň fungování následovaný růstem, vzhledem a copingem. V takto probíhající krizi můžeme spatřovat právě zmiňovanou příležitost. Naopak žádná pomoc vede k nižšímu stupni fungování, větší zranitelnosti jedince, a pokud se pomoci ani v této chvíli nedostává, může vyústit až v nefungování, v krajních případech až v sebevraždu, vraždu nebo psychózu. V takové chvíli spatřujeme v takto probíhající krizi ohrožení.

I když je každá krize ryze subjektivní událostí, její započetí, průběh i konec je do jisté míry determinován okolnostmi, za jakých probíhá. Špatenková (2017) zmiňuje v této souvislosti jako hlavní determinanty věk, pohlaví, aktuální životní situaci, zdravotní stav, osobnostní faktory, dřívější nevyřešené krize, spolupůsobící krize, schopnost zvládat krizové situace, naději jako schopnost najít v krizi nějaký smysl a sociální oporu.

V případě popisu samotného průběhu krize lze postupovat různě. Paulík (2017) upozorňuje na to, že autoři si ve svých modelech všímají podobných momentů krizového vývoje, ale kladou odlišný důraz na některé součásti krizí.

Vodáčková (2007) i Špatenková (2017) rozdělují s odkazem na Caplana krizovou reakci do následujících čtyř fází.

- V první fázi si v důsledku spouštěcí události jedinec připadá ohrožený, což vede ke zvýšené úzkosti. Aktivují se u něj vyrovnávací strategie a jeho osvědčené zdroje pomoci (nastupuje především svépomoc a vzájemná pomoc). V případě, že se tyto zaběhnuté strategie projeví jako neúčinné, krizový stav se překlene do druhé fáze krizové reakce.
- Ve druhé fázi jedinec dochází k přesvědčení, že není v jeho silách nastalou krizovou situaci překonat. Kontrola nad situací se mu vymyká z rukou, což vede k pocitu zranitelnosti, zmatku, zvyšování napětí a dopadu na jeho sebevědomí. V této fázi využívá k řešení situace nahodilých nepromyšlených řešení metodou pokus-omyl. Vodáčková (2007, s. 39) dodává, že právě v této fázi jedinec „může kontaktovat linku důvěry“. Pokud se mu ani s pomocí těchto postupů nepodaří dobrat k úspěchu, úzkost graduje a následuje další fáze krizové reakce.
- Ve třetí fázi v jedinci vzniklé napětí a pocity diskomfortu mobilizují všechny jeho dostupné zdroje. Projevuje se snaha o predefinování krize a uplatnění známých vyrovnávacích prostředků, ale stejně tak potřeba po nalezení nových řešení krizové situace. Špatenková (2017, s. 16) uvádí, že „jedinec je v této fázi nejpřístupnější pomoci zvenčí“. Pokud se ani tato snaha neprojeví jako úspěšná, může dojít k odmítnutí exitujících problémů a tím také k riziku, že krize přejde do chronického stavu. V případě, že nedojde k překonání krize, ani k jejímu odmítnutí, krize se dále prohlubuje a nastupuje čtvrtá fáze.

- Ve čtvrté fázi krizové reakce se úzkost dále prohlubuje, stává nesnesitelnou a podobá se stavům paniky. Nastupuje zkreslené vnímání situace a stažení ze sociálních kontaktů, což prohlubuje vnitřní chaos. Normální fungování je narušeno, adaptační mechanismy jedince se hroutí, objevují se hluboké psychologické změny. Dle Špatenkové (2017, s. 17) „dochází k vážným kognitivním, emocionálním a psychickým změnám, které mohou vést k různým projevům nežádoucího chování jako je podrážděnost ale také sebevražedné tendence, potřebě alkoholu nebo drog“. Ačkoliv Vodáčková (2007, s. 40) uvádí, že „rozhovor na lince důvěry může klientovi v této fázi krizového stavu přinést prvotní úlevu a nasměrování“, je nejvhodnější formou zásahu v této fázi odborná krizová intervence.

Vodáčková (2007) dále připomíná, že krize je časově omezený stav. Samotný krizový stav pomine do několika dnů až týdnů, a to i bez jakékoliv vnější intervence. Nezvládnutý krizový stav ale může vést k psychickému ohrožení. Naopak dostane-li se jedinci účinné a rychlé pomoci, dostává tím příležitost krizi úspěšně překonat. Špatenková (2017) dodává, že v takovém případě se krize může stát zdrojem síly a kompetence jedince. „Zda člověk vyjde z krize silnější, nebo naopak zlomený, záleží nejen na jeho osobnosti (individuálních vlastnostech jedince), ale právě na pomoci, kterou získal v době krize“ (Špatenková, 2017, s. 20).

1.5 Pomoc v krizi

Krizová pomoc skýtá v současné době řadu možností, které můžeme rozličným způsobem rozdělit. Než k tomuto rozdělení přistoupím, nelze opomenout slova Vágnerové (2014), že v případě zvládnutí jakékoliv formy zátěže je zcela zásadním předpokladem dostupnost sociální opory. Ta může mít různý charakter, od podpory rodiny a kolegů až po pomoc profesionálů, ale

v zásadě jde především o to, aby nějaká pomoc byla k dispozici a aby ji jedinec dokázal přijmout a využít. Její chybění v případě, kdy jedinec nezvládá krizi svépomocí, může být příčinou nezvládnutí krize a vzniku nejrůznějších psychických problémů. Rovněž Baštěcká (2005, s. 164) uvádí, že: „rozhodující při řešení krize bývá systém vztahů, ve kterých člověk žije. Profesionální řešení je až druhotné“.

Pokud se nyní přesuneme k rozdělení pomoci v krizi, můžeme konstatovat, že jsou stále přítomné ty formy pomoci, kterými jsme disponovali odjakživa a které lze označit za laickou a neformální pomoc v krizi – svépomoc a vzájemná pomoc. Pak jsou tu odborné profesionální formy pomoci, které se mohou uskutečňovat v různých formách. V následující kapitole hlavní možnosti krizové pomoci v krátkosti představím. Vzhledem k tématu práce se následně budu krizovou pomocí zabývat dále na konkrétních formách pomoci dostupných policistům v rámci Policie ČR. Zvláštní pozornost bude poté ve čtvrté kapitole věnována podpoře peer konzultantů, kterou lze z forem pomoci v této kapitole zařadit do formy vzájemné pomoci v krizi.

1.5.1 Neformální pomoc v krizi

Neformální pomoc v krizi zahrnuje strategie svépomoci a vzájemné pomoci. Jedná se o primární a tradiční způsob pomoci, ke kterému se jedinec při zvládnání náročných životních situací uchyluje. Pokud se svépomoc a vzájemná pomoc budou při řešení krize jedince jevit jako nedostačující, otevírá se prostor pro profesionální odbornou pomoc. Špatenková (2017, s. 22) s odkazem na Klimpla dodává, že „v případech, kdy je odborná pomoc jedincem odmítnuta, nebo z jakýchkoliv příčin selhala, mohou neformální zdroje opět nabýt na významu“.

Svépomoc

Vodáčková (2007) s odkazem na Caplana popisuje svépomoc jako jednu ze stěžejních strategií, jak zvládnout náročnou situaci. Špatenková (2017, s. 22) dále uvádí, že „svépomoc zahrnuje situace a okolnosti, kdy chce jedinec pomoci sám sobě s využitím svých vlastních možností, dovedností a schopností“.

V případě svépomocných řešení se dle Pešky (2004) jedinec snaží k překonání krize uplatnit své předchozí zkušenosti z podobných situací, může se ale také pokoušet vytvářet formy nové. Vodáčková (2007, s. 46) s odkazem na Baštěckou a Goldmana uvádí, že „základní vyrovnávací mechanismy se odvozují od základních reakcí ve smyslu útoku, útěku, ochromení. Více či méně si je uvědomujeme a více či méně je můžeme změnit“. Stejně tak o nich můžeme mluvit jako o funkčních i destruktivních reakcích na situaci. V této souvislosti se hovoří o tzv. obranných mechanismech a vyrovnávacích (coping) strategiích.

Špatenková (2017, s. 22) popisuje obranné mechanismy jako „stabilní dispozici jedince reagovat na náročné situace určitým způsobem“. Následně je s odkazem na Křivohlavého dokresluje jako: „klamné, iluzorní, fantastické, realitu nerespektující a někdy až matoucí formy zvládnání životních těžkostí“.

Coping strategie oproti obranným mechanismům realitu respektují. Jedná se o způsoby a formy chování, jejichž cílem je regulace vnitřních nebo vnějších tlaků pramenících z interakce jedince s prostředím. Zvolení optimální copingové strategie závisí na předcházejících zkušenostech a na subjektivním hodnocení události (Lazarus a Folkmanová 1984 in Špatenková 2017).

Vágnerová (2014) rozlišuje dvě základní copingové strategie:

- Coping zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody
Jedinec se při této strategii zaměřuje na sebe a své emoce. Nepříjemné napětí se snaží zmírňovat únikem do fantazie nebo ke vzpomínkám.

K udržení psychické pohody přispívá relativizace problému nebo smíření se se ztrátou.

➤ **Coping zaměřený na řešení problému**

Jedinec se snaží nalézt řešení problému, působit na okolí, ovlivnit ho a změnit. Vyplývá z představy, že problém je možné řešit a je možné dosáhnout daného cíle. V rámci této strategie jedinec hledá informace, redefinuje problém, případně se snaží přijít na alternativní způsoby jeho řešení.

Špatenková (2017) upozorňuje, že správně zvolená copingová strategie by měla brát v úvahu zhodnocení krizové události a rizika následných činů. Peška (2004, s. 141) dále zdůrazňuje, že některá svépomocná řešení: „mají svůj adaptivní potenciál a mohou přispět k nalezení cesty ven z pomyslného bludiště krize, jiné jsou jen slepými rameny, jimiž postižený bloudí a zhoršuje svou situaci“.

Vzájemná pomoc

Jak bylo již výše přiblíženo, podporu peer konzultantů, kterou se tato práce zabývá, lze zařadit právě do formy vzájemné pomoci krizi.

Vzájemnou pomoc popisuje Špatenková (2017, s. 25) s odkazem na Bašteckou jako: „specifickou sociální interakcí, při které se angažují členové rodiny, příbuzní, přátelé, známí, sousedé, členové různých zájmových skupin i náhodní kolemjdoucí, ale rovněž právě kolegové“. Autorka dále doplňuje, že vzájemná pomoc může mít pro jedince zcela zásadní význam, pokud je založená na principu přijímající vstřícné atmosféry, a pokud se jedná o projevy nehrané angažovanosti od známých osob směrem k jedinci, který se potýká s vlastní krizí.

Paulík (2017, s. 141) zdůrazňuje důležitost vzájemné pomoci zejména v akutních fázích krizových situací. Podle autora je kromě uplatnění vnitřních

zdrojů důležitá „pomoc zvenčí, zajišťující bezpečí, uklidnění, emoční oporu a důležité informace (že postižený není osamocen, pomoc je nablízku, jeho problémy se vyřeší apod.)“. Obdobně Křivohlavý (2001) vnímá vzájemnou pomoc plynoucí z mezilidských vztahů jako prostředek, který jedinci v tísní ulehčuje jeho nepříznivou situaci a pohlíží na ni jako na významnou okolnost při zvládání životních těžkostí, například v případech, kdy se jedinec potýká s životní krizí z důvodu ztráty blízkého člověka nebo nemoci.

Špatenková (2017, s. 25) ovšem kromě kladů této formy pomoci upozorňuje také na její stinnou stránku. V případě vzájemné pomoci může být dle autorky problém ve skutečnosti, že se laická pomoc často nevyhne „banálním frázím, zlehčování, bagatelizaci, devalvaci, planému utěšování, moralizování a touze po okamžitém řešení problémů jedince prožívajícího krizi“. Dále jí dle autorky může chybět spolehlivý etický rámec, ale stejně tak odpovídající vědomosti, zkušenosti či výcvik na straně pomáhajících. Vodáčková (2007) v tomto kontextu upozorňuje také na pomoc od rodilých „zachránců“ v okolí jedince potýkajícího se s vlastní krizí, kteří mohou svou míru starostlivosti a péče přehánět až do stavu zahlcení tohoto jedince. Peška (2004, s. 142) se k tomuto varování připojuje. V rámci vzájemné pomoci autor vyzdvihuje její vysoký potenciál, ale také varuje před možným nevhodným zásahem pomáhajících laiků, kteří si často neodpustí „bagatelizování, generalizování případně nevhodné sugestivní nebo direktivní intervence a stejně tak problém s nabádáním ke zjednodušeným zkratovým řešením ve smyslu („musíš se rozvést“, „musíš podat výpověď“). Pokud se jedinec na základě těchto dobře míněných rad rozhodne konat, může být zvolené řešení uspěchané, nepřirozené až poškozující.

Vzájemná pomoc zprostředkovaná pomáhajícími laiky, kteří přicházejí, jak popisuje Špatenková (2017, s. 26) „se srdcem na dlani“, tak může skýtat mnoho dobrého, především pro svou přirozenost, dostupnost a nezatíženost

odbornými schémata, tyto klady se ale mohou pro svou neodbornost stejně tak přetavit v rizika.

První psychická pomoc

V této práci užívám termínu první psychická pomoc, nikoliv psychologická, aby nedošlo k navození dojmu, že se v tomto případě jedná o odbornou práci psychologů. První psychická pomoc totiž patří mezi formy neformální pomoci právě proto, že není provozována pouze psychology. Dle Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce MV (2010) se psychická první pomoc řadí mezi první občanské pomoci stejně jako pomoc zdravotní, právní a duchovní.

Špatenková (2017, s. 27) s odkazem na Dohnala a Dohnalovou přibližuje, že první psychickou pomoc „by měl poskytnout každý, kdo se ocitne v situaci, která takový zásah vyžaduje“. Jedná se tedy o analogii k zdravotnické první pomoci, kterou by měl ovládat jak profesionál, tak i laik. Jde o intervenční strategii určenou lidem, kteří byli vystaveni působení krizové situace nebo jiné mimořádné události a jejím cílem je stabilizovat člověka a připravit půdu pro následné další formy podpory a pomoci osobám v krizi.

Špatenková (2017, s. 27) s odkazem na Dohnala a Dohnalovou dále shrnuje cíle psychické první pomoci takto:

- „Reagovat na potřebu kontaktu nevnucujícím, soucitným způsobem.
- Posílit pocit bezpečí, poskytnout osobě v krizi fyzické a emocionální pohodlí.
- Uklidňovat a orientovat silně narušené jedince.
- Podporovat sdělování okamžitých potřeb a obav.
- Nabídnout praktickou pomoc a informace“.

1.5.2 Formální pomoc v krizi

Formální pomoc v krizi se dostává ke slovu zpravidla tehdy, když jsou možnosti neformální pomoci vyčerpány. Je možné ji přiblížit jako: „komplex služeb, které odpovídají za klientův prožitek vlastní životní situace, již vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu nouze ji není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů“ (Vodáčková, 2007, s. 53). Obvykle je krátkodobá, kdy se pohybuje v rozsahu několika dnů, a jejím cílem je poskytnout klientovi bezpečí, podporu naději a vedení tak, aby byl situaci schopen lépe zvládat. Dle Vodáčkové (2007, s. 53) se dále zakládá na principech „dostupnosti, individuality krize, komplexní péči, vnitřní bezbariérovosti a návaznosti“.

Formy odborné krizové pomoci

Odborná krizová pomoc se může uskutečňovat v různých formách, které Vodáčková (2007) dělí do následujících pěti specifických pro české prostředí:

➤ Ambulantní forma

Při ambulantní formě krizové pomoci klient dochází k odborníkovi nebo do specializovaného zařízení, které se na pomoc v krizi zaměřuje. Předpokladem pro zvolení této formy pomoci je tedy skutečnost, že je v klientových silách do tohoto zařízení ambulantně docházet.

➤ Forma hospitalizace

Hospitalizační forma krizové pomoci se uplatňuje u klientů, kterým závažnost jejich stavu neumožňuje domácí léčbu či výše uvedenou formu ambulantního docházení. Uskutečňuje se v krizových centrech zřizovaných za tímto účelem, případně mohou být k tomuto účelu zřizována krizová lůžka v rámci nemocnic nebo například v domovech pro seniory. V případě krizové pomoci se zpravidla jedná o kratší hospitalizaci, jejíž délka většinou nepřekračuje týden.

➤ **Forma terénní služby**

Forma terénní služby krizové pomoci spočívá ve výjezdu ke klientovi, popřípadě se může jednat o doprovod klienta nebo návštěvu klienta (například v nemocnici). Rovněž se do této formy řadí terénní krizová pomoc uskutečňovaná při mimořádných krizových událostech.

➤ **Forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí**

Forma pomoci v krizi v klientově přirozeném prostředí spočívá v návštěvě klienta krizovým pracovníkem v jeho domácím prostředí. Je určena pro klienty, jejichž stav neumožňuje ambulantní docházení, ačkoli u nich není potřebná hospitalizační forma krizové pomoci.

➤ **Telefonická forma**

V případě telefonické formy krizové pomoci spočívá pomoc v telefonickém kontaktu klienta s pracovištěm zaměřeným na tuto formu pomoci v krizi. V českém prostředí jsou k tomuto účelu zřizovány kontaktní linky, které slouží pro navázání prvotního kontaktu s klientem, dále specializované linky, které se již zaměřují na určitou problematiku a linky důvěry, které jsou nespécializované a otevřené všem.

Krizová intervence

Krizová intervence je formální, vrcholnou pomocí lidem, kteří se ocitli v krizi. Dle Vymětala (2009) se jedná o specializovanou okamžitou pomoc lidem dotčených krizovou událostí. Špatenková (2017, s. 42) popisuje krizovou intervenci jako: „zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi“.

Baštecká (2005) uvádí, že termín krizová intervence je možné používat v užším a širším smyslu. V užším znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem, který je zasažen náročnou situací a prožívá přemáhající pocity. V širším smyslu představuje metodu zahrnující postupy s cílem vyřešení

současné situace a obnovu sil jedince od návratu na předkrizovou úroveň až po pokrizový růst.

Při krizové intervenci mezi jedince a krizi vstupuje odborník-intervent, který pro klienta zajišťuje odstup od krize, aby ji mohl s větší objektivitou nahlédnout, krizový vývoj se nevyvíjel dále nežádoucím směrem a bylo možné vytěžit co nejvíce z potenciálu krize.

Závěr kapitoly

Na předchozích stranách byla věnována zevrubná pozornost tématice krize. Někteří autoři pozorují v krizi pouze hrozbu, někteří dodávají, že v ní lze spatřovat i možnou příležitost. Nejspíše v ní lze nalézt kus od obojího. Krize je subjektivní, nelze tedy jasně definovat příčiny jejího vzniku, ale dle Baštěcké (2005) může hrát mimo jiné roli například zátěž, které se budu v případě policistů ještě blíže věnovat vzhledem k tomu, že k tomuto povolání do značné míry patří. Dostupných forem pomoci v krizi je dnes velké množství. Jak ale uvádí Vágnerová (2014), důležitým předpokladem úspěšné pomoci je především to, aby byla dostupná forma pomoci, kterou jedinec dokáže přijmout a využít. V případě policistů nemusí být tento předpoklad zcela samozřejmý, jak rovněž uvádím v kapitole o psychosociální pomoci pro policisty v krizi. V následující části diplomové práce se přesunuji k tématice práce policisty a od popisu této profese se poté opětovně zaměřím na formy pomoci v krizi, které jsou dostupné v rámci Policie ČR. Následně se budu podrobně zabírat relativně novou formou pomoci v krizi – podporou peer konzultantů.

2 Policie České republiky a práce policisty

V této kapitole se přesunuji od tematiky krize k popisu Policie České republiky a k samotné práci policisty. Předestírám nejprve strukturu a fungování Policie České republiky, poté povahu práce policisty a následně se zaměřuji na možné zdroje zátěže, se kterou se toto povolání pojí.

2.1 Policie České republiky

Policie České republiky² je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor podřízený Ministerstvu vnitra. Vznikla 15. července 1991 přeměnou Veřejné bezpečnosti Sboru národní bezpečnosti. Policii ČR tvoří policejní prezidium, útvary s celostátní působností, jednotlivá krajská ředitelství a útvary zřízené v rámci nich. Činnost Policie ČR řídí policejní prezidium v čele s policejním prezidentem, který je odpovědný ministru vnitra.

Oblast působnosti Policie ČR je mnohotvárná a rozmanitá a sahá od zajišťování bezpečnosti silničního provozu a ochrany veřejného pořádku, až po potírání kriminality, odhalování nelegální migrace a ochranu ústavních činitelů a objektů zvláštního významu. Za více než tři dekády své existence prošla Policie ČR významnou obměnou, kdy se měnila její struktura, technické vybavení i kvalifikace policistů (Šteinbach, 2021).

V rámci Policie ČR slouží desetitisíce policistů, konkrétně k 1. lednu 2023 činil dle intranetu Policie ČR evidovaný počet příslušníků 39 422 osob. Tito jsou rozčleněni do služeb, které ustanovuje Zákon o Policii ČR, 273/2008 Sb. Jedná se o: službu pořádkové policie, službu kriminální policie a vyšetřování, službu dopravní policie, službu správních činností, ochrannou službu, službu cizinecké a pohraniční policie, službu rychlého nasazení, službu železniční policie a leteckou službu.

² Dále jen Policie ČR

Za základní pilíř policie je považována výše zmiňovaná pořádková služba, v rámci které se realizují základní policejní činnosti jako je hlídková, obchůzková a dozorčí služba. K plnění úkolů pořádkové služby jsou pak zřizována obvodní a místní oddělení policie, ale také specializované útvary, jakými jsou například: poříční oddělení, oddělení Metro, oddělení hlídkové služby, pohotovostní motorizované jednotky, oddělení jízdní policie nebo pohotovostní a eskortní oddělení (Macek, 2002).

Členitá je ale rovněž struktura Služby kriminální policie a vyšetřování (SKPV), k jejímž úkolům patří především objasňování závažných trestných činů a odhalování jejich pachatelů. Pro představu pod SKPV spadá například odbor obecné kriminality, odbor hospodářské kriminality, odbor technické ochrany, odbor kriminalistické techniky a expertiz, odbor analytiky nebo odbor operativní dokumentace, přičemž jen odbor obecné kriminality se dále dělí na devět oddělení.

Z výše pouze nastíněného členění Policie ČR vyplývá, že práce zde skýtá rozličné možnosti uplatnění, a ačkoliv převládající zastoupení mají uniformovaní policisté pořádkové, dopravní a cizinecké služby, nelze opomenout, že mezi policisty jsou také psovodi, pyrotechnici, letci, potápěči, odstřelovači a kriminalističtí znalci. Ti všichni, kteří se během své služby snaží dnes a denně naplnit heslo „Pomáhat a chránit“ (Šteinbach, 2021).

2.2 Povaha práce policisty

Policista je příslušník Policie ČR, který je ve služebním poměru, tedy v pracovněprávním vztahu, kde na jedné straně je zaměstnanec, kterým je příslušník bezpečnostního sboru, a na druhé straně zaměstnavatel, kterým je stát.

Podmínky přijetí do služebního poměru jsou zakotveny v zákoně č. 361/2003 Sb., O služebním poměru. Uchazeč musí pro přijetí splňovat mimo

jiné fyzickou, zdravotní a osobní způsobilost. Tyto jsou prokazovány testy fyzické zdatnosti, zdravotním vyšetřením a také psychologickým vyšetřením, jehož cílem je například ověřit to, zda je uchazeč emocionálně stabilní a odolný vůči psychické zátěži.

Poslání policisty spočívá ve službě veřejnosti a v plnění úkolů policie, které jsou vymezeny v § 2 z. č. 273/2008 Sb., Zákon o Policii České republiky. Ten příslušníkům klade za cíl: „*chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony...*“.

Policista při výkonu svého povolání zastupuje represivní složku státu a disponuje tudíž oprávněními při výkonu svého povolání zasahovat do práv a svobod lidí, například jejich omezením na osobní svobodě. Na druhé straně je ale povinen tak konat v souladu se zákony České republiky a podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, s úctou a respektem k lidským právům. Pracuje přitom s hodnotami, jako je nestrannost, odpovědnost, ohleduplnost, důslednost, bezúhonnost a důstojnost (Dufková, Zlámal, 2005).

Policista při přijetí do služebního poměru skládá služební slib, že se bude řídit Etickým kodexem Policie ČR, který je obsažen v rozkazu policejního prezidenta č. 1/2005. Ten mu k využívání jeho oprávnění ukládá určité závazky vůči společnosti. Policista se podle něj zavazuje prosazovat zákony přiměřenými prostředky, být nestranný, chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat korektně a s respektem ke každé osobě bez rozdílu. Dále slíbují, že nebude s nikým jednat krutě, ponižujícím způsobem nebo nehumánně a zřeká se rovněž korupčního jednání nebo jednání, na které by mohlo být nahlíženo jako na střet zájmů. Zavazuje se také zachovávat mlčenlivost o skutečnostech zjištěných při služebních činnostech.

Pro zdůraznění specifčnosti tohoto povolání je třeba vyzdvihnout, že policista při svém nástupu rovněž skládá slib zakotvený v § 17 odst. 3

zákona č. 361/2003 Sb., že bude bezpečnost společnosti v případě potřeby chránit s nasazením vlastního života.

„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.“
(Služební slib Policie ČR)

2.3 Psychická zátěž při práci policisty

Jako jednu ze stěžejních příčin vzniku krize vidí Baštecká (2005) zátěž, jak již bylo popisováno v kapitole 1.2, a krize je spojována rovněž se stavem ohrožení, jak je uvedeno v kapitole 1.1. K policejní profesi patří běžně kontakt se smrtí druhého člověka a konflikty verbálního i fyzického rázu se mohou objevovat na denním pořádku. „Také použití zbraně v dobách hlubokého míru „pouze“ z důvodu výkonu profese je nepochybně lidsky náročnou situací“, míní Čírtková (2004, s. 9). Touto skutečností se zabývají rovněž *Vodítka psychosociální podpory pro pracovníky uniformovaných složek*, která uvádí, že: „členové uniformovaných složek zažívají zvýšené riziko spojené s osobním prožíváním událostí náhlé, neočekávané a násilné povahy“ (Burger, 2012, s. 19). Nezbyvá než se ptát, jak může taková míra zátěže ovlivnit psychiku policisty. Čírtková (2004) se dále zamýšlí nad tím, jak by měla vypadat reakce normálního jedince na prožívání takto abnormálních situací. „Přestože bývají policisté psychicky odolnější než ostatní populace, výrazným zátěžovým situacím jsou vystaveni mnohem častěji. Reagování psychiky na nadlimitní zátěž je naprosto normální lidskou reakcí na nenormální situace“, dodává k problematice Vymětal (2010, s. 35-36).

Americký policejní psycholog Digliani (2015) rozlišuje v případě policejní práce fyzické primární ohrožení, psychické primární ohrožení a sekundární ohrožení. Primární fyzické ohrožení pak přibližuje jako souhrn potenciálně život ohrožujících rizik policejní práce. Do této kategorie řadí příklady, kterými je policejní práce často prezentována v médiích – například konfrontaci s násilnými ozbrojenými osobami nebo rychlou jízdou s užitím výstražného zvukového a rozhlasového zařízení (VRZ). S fyzickým primárním ohrožením pak souvisí primární ohrožení psychické, které dle autora spočívá ve zvýšené pravděpodobnosti, že intenzivní prožívání krizových situací povede k dopadu na psychický stav policisty. Méně známé sekundární ohrožení potom objasňuje jako artefakt policejní kultury, který spojuje žádost o pomoc s projevem osobní a profesní slabosti.

Rovněž další zahraniční autoři – Deschênes, Desjardins a Dussault (2018) uvádí, že se policejní práce řadí do kategorie zaměstnání s vysokou mírou psychické zátěže. Literaturu o psychickém zdraví policistů však autoři považují za alarmujícím způsobem nedostatečnou, přičemž dodávají, že jim není známa studie, která by se zabývala faktory majícími vliv na pracovní psychické zdraví policistů. Ve své průzkumné studii z roku 2016, která měla nastínit faktory pravděpodobně ovlivňující podle konkrétních policistů jejich pracovní psychické zdraví, rozdělili shromážděné výroky od policistů z Québecu do tří faktorů:

- socioekonomické (škrty v rozpočtu, sociální tlak),
- organizační (policejní kultura, vedení, mezilidské vztahy) ,
- osobní (výkonnost, emoční schopnosti, deziluze).

Výzkum uskutečněný na Policejní akademii ČR realizovaný katedrou společenských věd PA ČR v únoru až dubnu 2000, kterého se účastnilo 220 policistů z praxe, ukázal, že za nejvíce zatěžující situaci považují sami policisté

použití zbraně se smrtelnými následky (71 % dotázaných). Následovaly situace jako je braní rukojmí, sdělování tragické události rodině, pronásledování nebezpečného pachatele, vážné dopravní nehody a zákroky proti agresivním skupinám (Čírtková, Spurný, 2000)

Praktické zkušenosti pak mají dle Čírtkové a Spurného (2000) policisté nejčastěji s následujícími zátěžovými situacemi:

- konflikty a vnitřní vztahy na pracovišti (75 % dotázaných uvedlo, že se v těchto situacích ocitlo více než 2x),
- pohled na těžká zranění (69 % se setkalo více než 2x),
- vážné dopravní nehody se smrtelnými následky (53 % se setkalo více než 2x).

Nový (2003) považuje za nejčastější zdroje zátěže v rámci policejní profese především charakter policejní práce, který dle autora čítá kromě nebezpečných zákroků také převažující práci na směny s potenciálním dopadem na osobní život policistů a nevyvážený průběh práce, kdy dochází po relativně klidném období k vypjatým situacím s nutností přepnutí na vysoké pracovní tempo. Dále autor upozorňuje na hierarchickou strukturu Policie ČR, která je založená na vztazích nadřízenosti a podřízenosti, ze kterých může plynout omezená možnost vlastního rozhodování a případný pocit nedostatečné podpory ze strany řídicích pracovníků. Situaci dále nepříspěvají ani dlouhodobé podstavy a pracovní přetížení. Jako další zdroj zátěže vidí Nový (2003) také vnímání smyslu a úspěchu vlastní práce policistů ve spojitosti s prací státních zástupců a soudů, kdy policisté mohou dojít k přesvědčení, že zmíněné instituce stojí spíše na straně pachatelů a jimi odvedená práce tak přichází „vniveč“. Autor dodává také nízkou společenskou prestiž policejní práce spojenou s kritikou ze strany médií a dalších organizací.

Také dle Vymětala (2010) se policisté během výkonu služby téměř každodenně dostávají do zátěžových situací, které mohou mít silný dopad

na jejich psychiku. Autor přibližuje, že se může jednat například o: „ohrožení vlastního života nebo zdraví, ohrožení života kolegů, použití střelné zbraně, pohled na případy kruté smrti a vážná zranění, sebevražda, hromadná neštěstí a jiné mimořádné události, úmrtí dítěte, sdělování úmrtí nebo situace, kdy jsou svědky bezmocnosti obětí trestných činů“ Vymětal (2010, s. 35). Zvláště pokud se dle autora dále řídí mýtem „nezlomného policisty“ a nahromaděnou zátěž adekvátně nezpracovávají, nemusí být poté k vlastní krizi nikterak daleko Vymětal (2010, s. 35).

O potřebě psychologické péče v případě vlastní krize svědčí argumentem nejdůležitějším sebevražedné jednání v řadách policistů. K využití nezvratného řešení vlastní krize sebevraždou se od roku 1993 do roku 2015 odhodlalo 166 policistů (interní materiál, Danko, 2019). Psychologické pracoviště Ministerstva vnitra (MV) vypracovalo v roce 2009 analýzu sebevražedného jednání policistů, která uvádí, že:

- v 90 % případů páchají sebevraždu muži,
- v 73 % případů byla k sebevraždě použita střelná zbraň (oproti běžné populaci, kde se jedná o cca 10 %),
- nejčastěji páchají sebevraždu policisté do 30 let věku (45 %), na druhém místě pak ve věku 31-40 let (28 %), s rostoucím věkem policisty pak riziko sebevraždy oproti běžné populaci klesá. (interní materiál, Danko, 2019).

Baštecká (2005, s. 257) k situaci dodává, že: „specifická zátěž policejní práce neměla v minulosti přiměřenou systémovou oporu“. Tato skutečnost je již nyní minulostí, jak bude objasněno v následující kapitole věnující se dostupné psychosociální pomoci pro policisty v krizi, ve které budou nynější formy této pomoci představeny.

Závěr kapitoly

V této kapitole byla představena Policie ČR, práce policisty a rovněž zátěž, se kterou se policisté musí potýkat každý den své služby, čímž byla odůvodněna potřeba psychosociální podpory. Níže bude objasněno zavedení těchto služeb v rámci Policie ČR a v dalších podkapitolách budou následně představeny jednotlivé možnosti, které se policistům v případě pomoci ve vlastní krizi nabízejí.

3 Psychosociální pomoc pro policisty v krizi v rámci Policie ČR

Z výše popsané povahy policejní práce je zřejmé, že podpora policistů v krizi by měla být důležitou oporou při zvládnání jejich povolání, jak rovněž zmiňují Čírtková a Spurný (2001). Nárok policistů na psychologickou péči je proto také stanoven zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

V současné době skýtá psychosociální pomoc pro policisty v českém prostředí řadu možností, které prošly vývojem a byly postupně rozšiřovány. Psychosociální pomocí přitom v rámci této práce míním kombinaci pomoci psychologické a sociální, kterou lze dle Konečného a kol. (2020, s. 4) přiblížit jako: „přístup založený na podpoře druhého a udržení jeho duševního zdraví a pohody v dobrém stavu“.

Při zřizování psychosociální pomoci pro policisty bylo postupováno dle zkušeností policejních sborů Evropské unie, zejména Spolkové republiky Německo, Francie a Velké Británie. Nakonec bylo rozhodnuto o využití modelu Svobodného státu Sasko, který zahrnuje rovněž duchovní službu (Sotolářová, 2001). Baštecká (2005) dodává, že na zřízení těchto služeb měl vliv vstup České republiky do Evropské unie a rovněž výsledky zmiňovaných analýz sebevražedného jednání policistů.

Dle Vymětala (2010) stála psychosociální péče o policisty primárně na třech pilířích – Linka pomoci v krizi, Systém posttraumatické intervenční péče (PIP) a služby policejních psychologů.

Systém poskytování posttraumatické intervenční péče (PIP), na který navazuje systém peer konzultantů, se začal rozvíjet již v roce 1998 a oficiálně

zahájil svou činnost v roce 2001. Naposledy byl upraven pokynem policejního prezidenta (PPP) č. 21/2009. Tento systém byl vytvořen za účelem minimalizace rizik spojených s náročným výkonem služby a jeho funkci zastával tým vyškolených interventů z řad policistů, občanských zaměstnanců MV a Policie ČR, policejních psychologů a duchovních. Baštecká (2005, s. 255) k odbornosti pomáhajících přibližuje, že: „interventi posttraumatické intervenční péče jsou v rámci Policie České republiky vyškoleni v metodách Critical Incident Stress Management (CISM, zvládání zátěže pramenící z traumatizujících událostí)“. Již v tomto systému byly zastoupeny prvky *peer support* podpory, ale jednalo se především o bezodkladnou primární pomoc po prožité traumatizující události. Členové PIP týmů poskytovali policistům potřebnou podporu, informace, či zprostředkování další odborné péče (Vymětal, 2010).

Pokynem policejního prezidenta ze dne 26. září 2016 (PPP 231/2016) byl dosavadní systém psychosociální pomoci policistům revidován. Zásadní změnu lze spatřovat především ve vyčlenění krizové intervence a rozšíření pole její působnosti rovněž pro policisty a vzniku peer konzultantů, kteří převzali zbylé kompetence PIP týmu. Nynější možnosti psychosociální podpory Policie ČR jsou v současné době vymezeny následovně:

- služby policejních psychologů,
- telefonní Linka pomoci v krizi,
- internetové psychologické poradenství,
- systém krizové intervence,
- systém peer konzultantů.

Kromě výše uvedených možností vymezených v PPP 231/2016 je třeba doplnit, že v rámci Policie ČR je rovněž možné získat podporu v krizi prostřednictvím již zmiňované duchovní služby, jejíž činnost zůstala s určitými

proměnami zachována. Všechny výše uvedené možnosti budou následně v práci blíže představeny.

K problematice psychosociální pomoci policistům je třeba dodat, že se potýká s jedním významným úskalím. Drew a Martin (2021) zdůrazňují, že jednou z nejvýznamnějších překážek v rámci vyhledávání pomoci zaměřené na psychické zdraví je mezi policisty vládnoucí stigma. Opírají se při svém tvrzení o celostátní průzkum policistů v rámci USA, kdy výsledný vzorek čítal 7963 zapojených policistů. Výzkumem bylo zjištěno, že více než 90 % policistů ze zkoumaného vzorku vnímá vliv stigmatizace jako zásadně negativně ovlivňující při hledání pomoci v oblasti duševního zdraví. Důvodem bylo například to, že budou považováni za slabé nebo neschopné plnit službu, obava ze ztráty zaměstnání, celkové kulturní stigma v otázkách psychického zdraví nebo potenciální dopad na jejich rodinu. I když policisté považují pomoc v oblasti duševního zdraví za důležitou a účinnou, zůstává podle autorů stigma na znepokojivě vysoké úrovni.

Rovněž Čírtková a Spurný (2000) vypožorovali v českém prostředí, že kromě dvou situací (použití zbraně se smrtelnými následky a braní rukojmích) je u policistů potřeba po nabídce psychologické služby poměrně nízká. Autoři toto vysvětlují obecně vztahem policistů k poradenství a psychologické podpoře. Přidávají pak možnost, že vliv může mít také stupeň informovanosti policistů o poslání, pravidlech a možnostech psychologického poradenství, stejně jako policejní mýty a nepsané normy platící v policejních týmech.

S výše uvedenou skutečností musí zcela jistě operovat také Policie ČR. V tomto kontextu si lze povšimnout, že u dostupných forem psychosociální pomoci je výrazně zdůrazňována jejich naprostá anonymita. „Závazek důvěrnosti informací je garancí toho, že poznatky získané při psychologické péči nemohou být využívány v rámci vnitřní kontroly, inspekčního šetření, pro

personální opatření nebo v rámci přezkumu osobní způsobilosti policisty psychologickým pracovištěm“ (Vymětal, 2010, s. 12). Proto v případě této péče nedochází k zaznamenání ani uchovávání osobních údajů ani zpráv, které by se poskytovaly nadřizným (vyjma přání policisty). Je dbán důraz na navázání a udržení důvěrného vztahu mezi poskytovatelem psychologické péče a policistou a na ochranu jeho zájmů (Vymětal, 2010). Rovněž lze pozorovat snahu o zavádění nových forem pomoci s cílem nabídnout takovou péči, která by policisty byla vyhledávaná a byla by pro ně přijatelná. Za tuto snahu lze označit také vznik nové formy psychologické podpory – systému peer konzultantů.

3.1 Psychologické služby

Čírtková (2004) popisuje, že užší spolupráce policie s psychology se v našem prostředí datuje do dvacátých let, přičemž hlavním impulzem byl výběr vhodných (psychicky způsobilých) uchazečů. „V počátcích svého působení u policie plnili psychologové tradiční úkony známé z praktického provozování psychologie práce: výběr a přípravu personálu“ (Čírtková, 2004, s. 47).

V současné době se již policisté s policejními psychology nemusejí setkávat jen při svém nástupu v rámci ověřování psychologické způsobilosti nebo během vzdělávacích aktivit. Oblast jejich působnosti se značně rozšířila. Dle PPP 231/2016 psychologové u Policie ČR poskytují kromě výběru uchazečů a dalších odborných činností rovněž psychologickou péči. Jejím cílem je psychická stabilita policistů, rozvoj jejich schopností a zkvalitňování jejich práce. Ve výjimečných případech je psychologická péče poskytována rovněž blízkým osobám policistů, pokud je to žádoucí pro jejich vlastní psychickou pohodu.

„Pro většinu pracovníků jsou psychologové k dispozici na Odborech psychologických služeb Ředitelství pro řízení lidských zdrojů Krajského ředitelství policie (KŘP) či Policejního prezidia (PP), dále pak psychologové slouží v zásahových jednotkách, speciálních pořádkových jednotkách a na některých útvarech policie s celostátní působností“ (Vymětal, 2010, s. 53). Psychologická péče se uskutečňuje na vlastní žádost policistů, na žádost nadřízeného nebo na žádost blízkých osob. Její poskytnutí je dobrovolné, diskrétní a neobsahuje zpracovávání ani uchovávání osobních údajů.

Psychologickou péčí u Policie ČR je dle PPP 231/2016 konkrétně rozuměna:

- „konzultační a poradenská činnost zaměřená na poskytnutí krátkodobé podpory,
- psychoterapie zahrnující systematické použití psychoterapeutických postupů,
- krizová intervencí v této souvislosti zamýšlená jako krátkodobá pomoc v krizi zaměřená na obnovení psychické rovnováhy a zprostředkování kontaktů k další odborné pomoci,
- supervize zaměřená na osobní a profesní růst, například ve smyslu zlepšení připravenosti pro zvládání zátěže,
- vzdělávací činnosti zaměřené na zvládání zátěže,
- činnosti ke zkvalitnění týmové spolupráce a budování týmů“

K současnému stavu psychologických služeb u Policie ČR se vyjadřuje Divišová (2022, s. 13) s odkazem na policejní psycholožku Chaloupkovou následovně: „skladba problémů, s nimiž klienti přichází, odráží celospolečenský vývoj – a víme, že současná doba na nás klade opravdu vysoké nároky a zátěž. Policista by samozřejmě měl být odolnější, ale pořád je to člověk, kterého se tyto obavy a potíže také týkají. Ve většině případů se ale

podají jejich životní strasti překonat, vyřešit a vrátit je do dobré psychické kondice“.

Z aktuální Výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa Policie ČR vyplývá, že v roce 2022 poskytli policejní psychologové psychologickou péči v celkovém počtu 4868 případů. 4586 klientům byla poskytnuta individuální péče a 282 péče skupinová, přičemž se jednalo o 5404 hodin poskytování individuální péče a 534 hodin poskytování péče skupinové, což znamenalo nárůst oproti předchozím letům. Obdobně jako v předchozích letech šlo především o klienty z řad příslušníků Policie ČR a o jejich rodinné příslušníky. Stejně jako v předchozích letech poskytovali policejní psychologové nejčastěji psychologické poradenství a konzultace, s výraznějším odstupem následovala psychoterapie, krizová intervence, seberozvoj a supervize. V rámci individuální péče se v roce 2022 psychologové zabývali především rodinnými a partnerskými problémy, problémy na pracovišti a jinými osobními problémy policistů (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

3.2 Krizová intervence

Tradice krizové intervence u Policie ČR sahá do roku 2010, kdy byla ustanovena primárně pro pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí. Do současné podoby se poté přetvořila v roce 2016 spolu s rozšířením své působnosti a cílové skupiny. „Nyní je krizová intervence běžně k dispozici například také pro rodinné příslušníky pohřešovaných osob nebo pro pozůstalé, jejichž blízcí spáchali sebevraždu, ale rovněž právě pro policisty a jejich rodinné příslušníky“ (Tichý, 2022, s. 8).

Dle PPP 231/2016 se systémem krizové intervence rozumí nepřetržité poskytování krizové intervence osobám zasaženým krizovou situací, přičemž jejím poskytovatelem je krizový intervent. Krizový intervent je psycholog,

policista nebo zaměstnanec Policie ČR řádně vyškolený v krizové intervenci a jmenovaný do své funkce ředitelem krajského ředitelství policie.

Cílem systému krizové intervence je mimo jiné prevence rozvoje psychických obtíží spojených s mimořádnou krizovou situací. Krizová intervence je poskytována policistům zejména při mimořádných a extrémních krizových situacích. Dle PPP 231/2016 se jedná například o:

- „zákrok s použitím střelné zbraně, akce na záchranu rukojmí, pronásledování nebezpečného pachatele, zákrok proti agresivním skupinám, náročný výslech oběti, vlastní zranění nebo teroristický útok
- smrt nebo zranění kolegy nebo blízké osoby, pohled na usmrcení osob či jejich těžká zranění při vážných dopravních nehodách, průmyslových haváriích nebo hromadných neštěstích“.

Aktuální Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa Policie ČR uvádí, že v roce 2022 vyjeli krizoví interventy celkem k 76 osobám z řad příslušníků Policie ČR a k 48 osobám z řad jejich blízkých v souvislosti s 45 událostmi. K některým událostem vyjžděli krizoví interventy opakovaně a poskytovali pomoc i více zúčastněným osobám. Stejně jako v předchozím roce se nejvíce poskytovaná pomoc policistům a jejich blízkým prostřednictvím krizové intervence týkala sebevražd a jiných úmrtí (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023). V souvislostech roku 2021 lze zdůraznit například náhlá úmrtí policistů ve středním nebo mladším věku v důsledku covidu 19 (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2022). Výroční zpráva z roku 2021 dále uvádí, že je pro systém krizové intervence dlouhodobou výzvou informovat o primárním určení krizové intervence pro oběti trestných činů, a právě pro zasažené policisty (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2022).

Ukazuje se, že alespoň v pražském prostředí by se výše popsané snaze o zlepšení informovanosti mohlo začít dařit. Tichý (2022) s odkazem na Gábrišovou, koordinátorku pražských krizových interventů, k současné situaci krizové intervence u Policie ČR uvádí, že v poslední době zaznamenali ze strany policistů velmi výrazně zvýšený zájem o jejich služby.

Z aktuální Výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa vyplývá, že společně s policejními psychology působili krizoví interventi v roce 2022 pravidelně také v Krajských asistenčních centrech pomoci Ukrajině. Psychosociální podporu zde nevyžadovali pouze migranti, ale značnou měrou i pracovníci integrovaného záchranného systému (IZS), včetně policistů (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

3.3 Linka pomoci v krizi

Anonymní telefonická Linka pomoci v krizi poskytuje od 14. listopadu 2002 psychickou podporu a poradenství pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR. Od roku 2013 poté rozšířila svou působnost na pracovníky dalších bezpečnostních sborů a armády. Je dostupná na tel. čísle: 974 834 688 a jedná se o: „rezortní linku důvěry, která je provozována v rámci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa Ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia (ŘŘLZ PP)“ (Vymětal, 2010, s. 15). Pomoc je na lince nabízena nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce a je placena jako běžný vnitrostátní hovor dle podmínek klientova operátora.

Důvodem pro vznik Linky pomoci v krizi byl zvyšující se počet náročných služebních zákroků a rovněž sebevražedné jednání v řadách policistů. Potřeba této služby byla ověřena také výzkumem na Policejní akademii, kterým bylo zjištěno, že téměř každý účastník výzkumu měl v rámci služby zkušenost se situací, která přechodně či trvale poznamenala jeho život (Vymětal, 2010).

Linka pomoci v krizi zajišťuje pomoc poskytovanou vyškolenými odborníky, kteří prošli akreditovaným výcvikem v telefonické krizové intervenci. Z forem pomoci v krizi představených v této práci proto může být zařazena do telefonické formy odborné pomoci v krizi.

Policíí ČR je Linka pomoci v krizi na grafických manuálech této služby prezentována společně s hesly:

„Nezůstávejte v tom sami.“

„Ozvěte se dříve, než bude pozdě.“

„Nebojte se kdykoliv zavolat s čímkoliv.“

Pracovníci Linky pomoci v krizi se řídí etickým kodexem linky důvěry, který jim mimo jiné ukládá zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta. Po klientovi se nevyžaduje jméno, hovory nejsou nahrávány a nezobrazuje se číslo volajícího. Zaznamenávají se pouze základní údaje ve smyslu délky hovoru, stručného obsahu a poskytnuté intervence (Vymětal, 2010). Pracovníci nezprostředkovávají pouze prvotní kontakt, ale jsou klientovi k dispozici během celého krizového stavu. Mohou ho informovat o možných dalších formách pomoci v krizi a se souhlasem klienta tuto pomoc zprostředkovávat.

Dle Vymětala (2010) tvoří více než polovinu telefonátů hovory krizové intervence vztahující se k osobní i pracovní problematice. Ze statistik Linky pomoci v krizi vyplývá, že se na ni dlouhodobě obracejí policisté například po „použití služební zbraně, při řešení vztahových problémů s kolegy a nadřízenými, nebo při řešení dopravních nehod s úmrtím dítěte“ (Vymětal, 2010, s. 18). Baštecká (2005, s. 257) k tématice podpor dodává, že nejčastěji se témata hovorů týkají osobní problematiky, pracovní problematiky a problematiky partnerské a rodinné. Jako příklady autorka uvádí: „nadužívání alkoholu, gambling, zdravotní problémy, sebevražedné úvahy, existenční

problémy – dluhy, úzkosti po traumatizující události, vztah nadřízený – podřízený, vztahy mezi spolupracovníky, mobbing, bossing, korupce a jiná kriminalita, vztah rodičů a dětí, manželské soužití, nevěra, rozvod a domácí násilí“.

Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa Policie ČR uvádí, že v roce 2022 došlo po období poklesu počtu krizových hovorů k jejich opětovnému nárůstu. Celkem pracovníci Linky pomoci v krizi přijali 1209 kontaktů, z nichž v 794 případech se jednalo o krizové hovory. Vzhledem důslednému dodržování anonymity nelze přesně evidovat příslušnost k bezpečnostnímu sboru, nicméně z volajících, kteří svou příslušnost sami sdělili, výrazným způsobem převládali policisté (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

V roce 2022 se klienti na linku nejčastěji obraceli se vztahovými tématy, dále v případě osobních potíží a existencionálních otázek a stejně jako v předchozím roce si udržela významné zastoupení oblast sociálních a právních otázek. V případě osobní a existencionální problematiky bylo v roce 2021 vyzorováno, že převládají hovory s osobními problémy, jako jsou potíže se sebou samým, krize hodnot a životních cílů apod. (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2022). V oblasti vztahové převládaly v roce 2022 problémy mezi partnery a manžely, oproti roku 2021, kdy byly nejčastěji řešeny problémy s kolegy a vztahy mezi nadřízenými a podřízenými. Stejně jako v předchozím roce zůstala silně zastoupená oblast rodinných vztahů. (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

3.4 Internetové psychologické poradenství

Pracovníci Linky pomoci v krizi zároveň zajišťují provoz internetového psychologického poradenství. Komunikují zde prostřednictvím emailu (pomoc.ski@pcr.cz) a komunikačního programu Skype (linkapomoci). Cílem

je zprostředkování kontaktu s klienty a poskytnutí kvalifikované pomoci klientům prostřednictvím internetových technologií. Písemné odpovědi jsou vyřizovány do 72 hodin od přijetí zprávy a pracovníci se přitom řídí etickým kodexem internetové poradny. Ten jim mimo jiné ukládá považovat všechny informace sdělené klientem za důvěrné, pokud tato skutečnost není v rozporu se zákony ČR.

3.5 Duchovní služba

V rámci Policie ČR se užší spolupráce s duchovními datuje již ke vzniku PIP týmu, tedy do roku 1998. Jednalo se o dobrovolnou a nehonorovanou službu, kterou vykonávali kněží, kaplani a kazatelé různých církví. Významným důvodem pro zapojení duchovní služby do původního modelu intervenční pomoci Policie ČR byl také fakt, že příjemcem intervenční pomoci nemusela být nutně pouze oběť trestného činu, ale stejně tak jeho pachatel (Sotolářová, 2001). V případě uplatnění intervenční péče pro tyto osoby prostřednictvím duchovních může být výhoda spatřována v povinnosti mlčenlivosti (tzv. zpovědní tajemství) dle §7 z. č. 3/2002 Sb.

Po zániku týmu posttraumatické intervenční péče se v roce 2011 někteří duchovní z řad policistů připojili do nově vzniklého profesního sdružení KPA (Křesťanská policejní asociace), která následně aktivně usilovala o ustanovení policejní duchovní služby. Tato snaha se v roce 2019 setkala s úspěchem v podobě pokynu policejního prezidenta o poskytování duchovních služeb.

V současném kontextu je tedy duchovní služba oficiálně zakotvena výše zmíněným pokynem policejního prezidenta (PPP č. 121/2019) ze dne 7. června 2019. Ten upravuje podmínky, kterými se duchovní řídí při poskytování duchovních služeb policistům. Duchovním se podle něj rozumí pracovník, který je ve členském vztahu k registrované církvi nebo náboženské společnosti a dle jejích vnitřních předpisů je oprávněn poskytovat duchovní služby.

Dle tiskové zprávy Ekumenické rady církví (in Benák, 2020) byla následně dne 14 dubna 2020 podepsána *Dohoda o podmínkách vzniku a působení duchovní služby v prostoru Policie ČR a u ostatních bezpečnostních sborů*. Tato dohoda slouží pro určení pravidel policejních kaplanů, klade požadavky na jejich osobnost a odbornost, kdy církvemi vyslaní duchovní musí být zároveň příslušníci Policie ČR ve služebním poměru. Se souhlasem smluvních stran byla také zřízena Rada pro duchovní péči v Policii ČR a ostatních bezpečnostních sborech, která slouží pro zajištění vzájemné spolupráce.

Duchovní služba je v současných podmínkách uskutečňována na ekumenickém základě a je určena policistům a dalším zaměstnancům Policie ČR stejně jako jejich blízkým. Jejím cílem je nabídnout pomoc osobám dotčeným krizí v pracovním i osobním životě. Při poskytování duchovní služby kaplani nenahrazují odbornou práci lékařů, psychologů ani krizových interventů, ale spolupracují s nimi, stejně jako s dalšími odborníky a peer konzultanty. Dle výše zmiňovaného PPP č. 121/2019 je duchovním naopak zapovězeno propagování náboženství, náboženské společnosti nebo církve, přesvědčování ke vstupu do nich a není dovoleno ani nepřímé nucení k pasivní či aktivní účasti na náboženském obřadu nebo úkonu.

Závěr kapitoly

Výše byly představeny možnosti psychosociální pomoci, které jsou v rámci Policie ČR dostupné policistům, kteří se potýkají s vlastní krizí. Jednalo se o služby policejních psychologů, telefonní linku pomoci v krizi, internetové psychologické poradenství, systém krizové intervence a duchovní službu. Do výše uvedené skupiny patří také *peer support* – podpora peer konzultantů. Vzhledem k tomu, že tato práce se zaměřuje právě na tuto, v rámci Policie ČR, relativně novou formu pomoci, bude jí dále věnován větší prostor v následující kapitole.

4 Peer support – Peer konzultanti

Přestože *peer support* systém funguje v zahraničí již delší dobu (jak uvádím níže) a rovněž v českém prostředí začíná zaujímat své nezastupitelné místo, nemusí být ještě termíny jako *peer support* a peer konzultant širší veřejnosti zcela známé. Rovněž český překlad „kolegiální podpora“ navozuje pouze vágní dojem, že by se měla jednat o jakousi formu pomoci v rámci zaměstnání. Níže se proto snažím tuto formu pomoci objasnit, následně přistupuji k představení jejích vodítek a poté se přesunuji k jejímu zavedení a fungování v rámci Policie ČR.

4.1 Vznik a definice peer support systému

Peer support nebo také kolegiální podporu je možné vymezit jako: „sít' vzájemných vztahů členů určité skupiny, kteří poskytují psychickou, praktickou nebo sociální podporu jeden druhému v náročných životních situacích“ (Karbanová, Hoskovcová, 2020, s. 10). Tento systém je založen na předpokladu, že lidé se společnou zkušeností a znalostí jsou lépe schopni si naslouchat, poradit a pomáhat v rámci životních či pracovních hrozeb, náročných situacích, potažmo krizích.

Vznik *peer supportu* lze dle Diglianiho (2018) vystopovat až do 19. století, kdy se postupně rozvíjel v prostředí amerických anonymních alkoholiků, na které v 60. a 70. letech následně úspěšně navázaly nejrůznější poradny zaměřené již přímo na policisty. Jednalo se o vzájemnou podporu lidí s podobnou životní zkušeností, pro které se vžilo označení *peeri*. V současné době je *peer support* zaváděn a využíván po celém světě různými institucemi a v různých kolektivech. Kolegové, kteří absolvují speciální školení, při kterém se učí podporovat jiné kolegy vhodným způsobem, se pak nazývají jako peer konzultanti (Karbanová, Hoskovcová, 2020).

Digliani (2015) dále upozorňuje, že se v současné době peer support odehrává na různých úrovních, kdy předestírá dvě následující úrovně fungování *peer supportu*.

I. úroveň peer supportu

První úroveň *peer supportu* lze označit za „tradiční“ vzájemnou oporu. Téměř každý z nás někdy musel být jejím příjemcem či poskytovatelem. Jedná se o každodenní pozitivní interakce s přáteli, spolupracovníky a dalšími, které lze považovat za vrstevníky. Je to tedy přirozeně lidská běžná podpora založená na bázi pravidelné interakce.

II. úroveň peer supportu

Druhá úroveň *peer supportu* se podobá úrovni první, ale obsahuje několik důležitých komponentů, které na první úrovni nejsou obsaženy. V případě druhé úrovně se jedná o podporu členy týmu, který je určitou organizací uznávaný, má svá pravidla a podporu zajišťují lidé, kteří absolvovali k tomu určené školení. Cílem je především povzbuzování, motivace k pozitivní změně a podpora nezávislého rozhodování. Od „přátelského povídání“ první úrovně se dále odlišuje ohraničením jasně definovanými etickými aspekty. Ačkoli poskytování „dobře míněných rad“ na druhé úrovni není podporováno, hodnotící složka se zde přesunuje směrem k hodnocení bezpečnosti ve spojitosti s vlastními kompetencemi. Člen *peer supportu* druhé úrovně tedy uplatňuje spolupráci s odborníky, může být pod dohledem supervize a na odborná pracoviště může v případě potřeby své klienty dále odkazovat.

4.2 Vodítka peer support systému

Jak již bylo zmíněno výše, *peer support* je do některých zahraničních policejních sborů začleněn již po několik desetiletí a rovněž dal vzniknout různým doporučením a koncepcím vodítek kolegiální podpory. Pro evropské prostředí jsou zřejmě nejvýznamnějším dokumentem *Vodítka psychosociální*

podpory pro pracovníky uniformovaných složek nizozemského Ministerstva bezpečnosti a spravedlnosti (Burger, 2012), která přináší doporučení v otázkách *peer support* systému.

Důvody pro využití *peer supportu* mohou být dle výše uvedené publikace spatřovány v obejití stigmatizace psychologické péče, se kterou se policisté mohou potýkat, jak již bylo uvedeno v kapitole o Psychosociální pomoci pro policisty v krizi. Lze je přehledně shrnout v následujících bodech:

- policisté mají tendence utvářet uzavřené skupiny, v nichž může být vyhledání odborné psychologické pomoci vnímáno jako slabost a neschopnost vykonávat svou práci,
- psychologové a další odborníci jsou pak policisty vnímáni jako aspekt vně skupiny, který nemůže pochopit, s čím se potýkají,
- *peer support* pak nabízí snadno dostupnou pomoc v rámci této skupiny a rovněž má schopnost působit na pracovišti preventivně.

Vodítka s odkazem na podporu odborníků a literatury dodávají, že *peer konzultanti* společně s vedením, rodinou a přáteli hrají důležitou roli při včasném rozpoznávání a provádění opatření u kolegů, kteří vykazují jasné známky nezvládnání překonání vlastní krize (Burger, 2012).

Úkoly *peer supportu* vymezují Vodítka (Burger, 2012) do následujících kroků:

- poskytování praktické pomoci,
- stimulace procesu obnovy zdraví,
- včasná identifikace možných psychosociálních problémů a včasná organizace odborné pomoci,
- podpora kolegy v souladu s výše uvedeným,
- v případě nutnosti kontaktování či zprostředkování kontaktu s odborníkem na duševní zdraví.

Pro poskytovatele kolegiální podpory (peer konzultanta) pak považují Vodítka (Burger, 2012) důležitá následující kritéria:

- akceptování druhými, úcta a důvěra u kolegů,
- robustní, energická osobnost,
- schopnost naslouchat, empatie a silné všeobecné interpersonální dovednosti.

Vodítka dále uvádí, že existují různé názory na roli poskytovatelů kolegiální podpory. Náhled na tuto problematiku z úhlu pohledu autorů Vodítek je uváděn v souvislosti s publikací Dowling et al., kdy tato publikace uvádí, že role peer konzultantů „spočívá ve sledování, podpoře a v zajištění jakéhosi mostu směrem k odborné pomoci“ (Dowling et al. in Burger, 2012, s. 10). Vodítka dále upozorňují, že to však není jediný možný pohled, kdy někteří odborníci nahlízejí na kolegiální podporu jako na formu péče o duševní zdraví a například v Dánsku či Kanadě je terapeutická léčba běžnou součástí kolegiální podpory (Burger, 2012).

Přestože *peer support* funguje v zahraničním prostředí již po řadu let, oblast empirického výzkumu zatím neodhalila příliš mnoho. Milliard (2020) například uvádí, že přezkoumání literatury o policejních kolegiálních podpůrných programech odhalilo, že dosud žádné studie nezkoumaly, jak *peer support* ovlivňuje celkové duševní zdraví policistů. Zatím tedy došlo pouze k určitým dílčím posunům ve zkoumání. Například studie Heffrena a Hausdorfa (2016) odhalila, že pro policisty bylo snazší mluvit s ostatními policisty, když se nacházeli v bezpečném prostředí. Vodítka (Burger, 2012, s. 8) pak s odkazem na Levensona a Dwyera uvádějí, že: „*kolegiální podpora v krizi usnadňuje proces psychologického uzavření a smutku...*“. O výraznější empirický průlom se pokusil Digliani (2018), který prostřednictvím dotazníku oslovil 664 policistů, přičemž výsledkem bylo optimistické zjištění, že zhruba polovina (305) ze zúčastněných již *peer support* využila.

Výše byl představen *peer support* a rovněž byly přiblíženy obecné stanovy týkající se peer konzultování. Dále bude již konkrétně objasněno, jakým způsobem byl *peer support* ustanoven u Policie ČR a jak zde peer konzultanti působí.

4.3 Peer konzultanti a peer support systém u PČR

Peer support systém byl u Policie ČR zaveden pokynem policejního prezidenta (PPP) č. 231/2016, který rozšiřuje nabídku psychosociální pomoci policistům. Peer konzultanti v současné době působí ve většině Krajských ředitelství policie a na Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy. Z Výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa Policie ČR vyplývá, že v roce 2022 bylo proškolených a do systému zapojených celkem 318 peer konzultantů, z čehož 35 z nich působí v Praze (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

Ve výše zmiňovaném PPP 231/2016 je činnost peer konzultantů vymezena ve třetí části tohoto pokynu. Podle něj je poté účelem peer konzultantů: „poskytování psychické podpory policistům a zaměstnancům, popřípadě jejich blízkým osobám, kteří jsou v komplikované, psychicky náročné životní situaci...“.

O peer konzultování se může ucházet každý z řad policistů a občanských zaměstnanců Policie ČR, kdo má zájem pomáhat svým kolegům a chce se jim stát aktivní oporou. Peer konzultanti tedy nejsou vybíráni dle své osobnosti, kvalifikace či jakýchkoliv jiných kritérií. Účast v *peer support* systému je dobrovolná a nepodléhá nároku na odměnu.

Před zařazením do *peer support* systému je třeba úspěšně absolvovat třídní vzdělávací kurz zaměřený na poskytování kolegiální podpory a následně být jmenován ředitelem krajského ředitelství policie k jejímu poskytování (Karbanová, Hoskocová, 2020). Kurz je otevřený všem

policistům a neklade na účastníky povinnost stát se po jeho absolvování peer konzultantem. Tematicky se zaměřuje především na správné nastavení komunikace - na to, jak s lidmi mluvit a jak se umět zeptat. Měl by budoucím peer konzultantům přinést poznání, že nemusí znát řešení problémů kolegů a ani za jejich vyřešení nejsou zodpovědní. Prostřednictvím teoretických školení a modelových situací navádí vzdělávací kurz případné uchazeče o peer konzultování k tomu, aby kolegovi pomáhali s nalezením vlastního řešení problémů a podporovali tak zvýšení jeho vlastních kompetencí (Karbanová, Hoskocová, 2020).

Dle PPP 231/2016 spočívá role peer konzultantů zejména v nabídce rozhovoru, sdílení pocitů a problémů, konkrétní pomoci či informací, případně zprostředkování odborné pomoci. Cíleno je především na prevenci rozvoje psychických obtíží policistů, rozšíření možností pomoci spadajících do psychosociální podpory a tím zajištění podpory lidem, kteří o ni projeví zájem,

Peer support je pak u Policie ČR dle Danka (2019) založen na následujících principech:

- pomoc
- dobrovolnost
- bezúplatnost
- diskrétnost

Peer konzultanti podléhají při své činnosti koordinátorovi systému. Tím je dle PPP 231/2016 psycholog jmenovaný ředitelem krajského ředitelství policie, který následně zodpovídá za organizaci systému ve své územní příslušnosti. Konkrétně předkládá návrhy na jmenování peer konzultantů, následně vede jejich seznam a evidenci činnosti, zajišťuje spolupráci systému s psychology a dalšími psychologickými mezirezortními organizacemi. Dále zodpovídá za propagaci peer konzultantů, každoroční vyhodnocení jejich

činnosti a za organizační zabezpečení jejich školení a dalšího vzdělávání. Koordinátor by se měl snažit aktivně udržovat komunikaci v síti peer konzultantů, což činí například přes aplikaci Whatsapp nebo Signál a rovněž prostřednictvím pravidelného emailového kontaktu.

Lektorem *peer supportu* je dle PPP 231/2016 psycholog, který zajišťuje odbornou úroveň školení a dalšího vzdělávání peer konzultantů, kteří spadají do jeho působnosti. Dále pak zajišťuje peer konzultantům psychologickou péči formou supervize. Školení samotných lektorů má pak v působnosti oddělení vedoucího psychologa Policie ČR.

Co se týče dostupných dat k aktivitě peer konzultantů, Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa Policie ČR 2022 uvádí, že činnost peer konzultantů je obtížné evidovat, protože se data zpracovávají pouze kvalitativně. Témata podpor se týkají převážně dvou oblastí – rodinných problémů a problémů na pracovišti. Z rodinné tematiky převládají vztahové krize, nevěry, případně problémy s dětmi. Z pracovní oblasti je to pak nespokojenost v práci a zvažování odchodu ze služebního poměru. Z osobních problémů se jedná o zdravotní potíže policistů. Výrazné zastoupení je rovněž v oblasti finančních potíží a dluhů (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023). Divišová (2022) s odkazem na Handlovou dodává, že témata podpor se také často odvíjejí od aktuálního dění ve společnosti a v Policii ČR, takže v současné chvíli se jedná především o energetickou krizi, inflaci a zdražování.

Seznam peer konzultantů je možné nalézt přes interní přístup Policie ČR přímo na hlavní straně webových stránek Krajského ředitelství. V sekci „Členové Peer Supportu“ jsou uvedeny kontakty na všechny členy týmu i s krátkými medailonky, které mohou napovědět něco k osobnosti daného peer konzultanta, případně k útvaru, v rámci kterého pracuje. Na existenci *peer supportu* je upozorňováno rovněž prostřednictvím letáků, které jsou

umístovány na odděleních Policie ČR. Peer konzultanti se zviditelňují také vlastní prezentací, kdy každý peer konzultant má přidělenou určitou oblast nebo počet oddělení, které by měl pravidelně oslovovat a připomínat jim možnost využití *peer supportu*.

Svého peer konzultanta si každý kolega vybírá sám a také ho sám kontaktuje. Kontakt je možné provést telefonicky, osobně nebo emailem. Pokud se peer konzultant dozví o tom, že si kolega prošel náročnou situací, je ohrožen vlastní krizí, případně si povšimne nějaké výraznější dlouhodobé změny chování, může nabídku pomoci kolegovi také aktivně iniciovat. Potenciální příjemce pomoci má poté právo se svobodně rozhodnout, zda nabízenou podporu přijme či nikoliv.

Peer konzultanti u Policie ČR se dle Danka (2019) při své práci řídí následujícími pravidly:

- peer konzultant ze setkání s kolegou neneviduje žádné záznamy vztahující se k obsahu schůzky,
- peer konzultant se věnuje každému problému, i zdánlivě banálnímu,
- o setkání peer konzultanta s kolegou se nikdo dále neinformuje,
- setkání s peer konzultantem lze naplánovat i mimo policejní prostory,
- není určeno, jakého peer konzultanta smí kolega kontaktovat. Tato volba je čistě na něm.

Dle Výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa Policie ČR 2022 prochází peer konzultanti nejen vstupním vzdělávacím kurzem, ale průběžně se ve specifických tématech mohou školit dále (například v roce 2021 proběhlo školení „šikana u policie“). Rovněž v roce 2021 proběhlo celostátní setkání peer konzultantů, kteří po pěti letech od zavedení systému sdíleli své dosavadní zkušenosti (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

Jednou až dvakrát ročně se peer konzultanti účastní také instrukčně metodického zaměstnání (IMZ) ve spolupráci s psychology Policie ČR. Jedná

se o několikadenní pobyt ve školícím zařízení, kde dochází ke sdílení novinek a teorie, které by mohly být nápomocné peer konzultantům při práci s kolegy. Součástí jsou také modelové situace, při kterých někteří ze zúčastněných představují peer konzultanty a někteří ztvárňují rozličné problémy a typy klientů, se kterými je možné se při této činnosti setkat.

Peer konzultanti mají možnost při své práci spolupracovat a radit se kromě dalších peer konzultantů také se spolupracujícími psychology Policie ČR, ale také s výše uvedenými lektory a rovněž s koordinátorem *peer support* systému (Karbanová, Hoskovcová, 2020). Ve čtyřech krajských ředitelstvích policie (včetně Prahy) byla zavedena supervize, která probíhá minimálně jedenkrát ročně. Při supervizi může peer konzultant diskutovat společně s lektorem, s jakými klienty se potkal, případně může také přijít s potřebou nasměrování, jak s určitými konkrétními klienty pracovat.

Dle Výroční zprávy oddělení vedoucího psychologa 2022 se úroveň fungování peer konzultantů napříč republikou velmi různí. Důvodem může být především jejich závislost na koordinátorovi systému, kdy například ve dvou krajských ředitelstvích policie a na útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy byl nyní systém bez stálého koordinátora (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023). Dalším limitujícím faktorem může být propagace systému, protože i přes snahy na interních kanálech, prezentaci prostřednictvím plakátů na jednotlivých policejních odděleních nebo například informování pomocí článků v časopise *Policista*, mnoho policistů stále ještě o peer konzultantech není dostatečně informováno.

4.4 Peer konzultanti jako prostředek pro zvládání krizí u PČR

„Každý je primárně nastavený zvládat svůj život, my ho v tom můžeme podporovat a provádět jej komplikacemi.“ (Motto týmu, Danko, 2019)

Výše uvedené motto týmu peer konzultantů se dotýká rovněž doporučení autorů *Vodítek psychosociální podpory pro pracovníky uniformovaných složek* (Burger, 2012), které upřesňují, že s pomocí své sociální opory má každý člověk přirozenou schopnost zátěžové situace potažmo krize zvládat. Vychází z přesvědčení, že většina lidí je schopna zvládat zátěžové situace i bez odborné pomoci. Jak již bylo zmiňováno v kapitole 1.5, tak ani každá krize nemusí být nutně důvodem pro primární zvolení formální pomoci.

Jak bylo odůvodněno výše, peer konzultanti mohou poskytovat psychickou podporu policistům, kteří se potýkají s vlastní krizí. Divišová (2022) s odkazem na policejní psycholožku Handlovou, vidí v takových případech roli peer konzultantů především v projevení obyčejného lidského zájmu a v nabídce rozhovoru. Hlavním předpokladem je tak princip blízkosti a důvěry ke kolegovi, přičemž je při této formě pomoci ceněna spíše lidskost než odbornost. Rovněž Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa 2022 uvádí, že: „podpora kolegy kolegovi spočívá v nabídce rozhovoru, sdílení pocitů a problémů, v konkrétní pomoci či podání informací a případně v odkázání na odbornou pomoc.“ (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

Jako největší pozitivum *peer supportu* vnímá Divišová (2022) s odkazem na Handlovou snadnou dostupnost pomoci, protože je systém založen na pokrytí co nejširšího prostoru policie. „Peři jsou ve své každodenní činnosti v útvarech schopni aktivně působit ve prospěch kolegů, aniž by kolega musel někam cestovat, někam se objednávat. Jejich činnost je nenápadná, založená na důvěrných vztazích a na dlouho budované osobní znalosti mezi peerem a ostatními kolegy“ (Divišová, 2022, s. 10). Také Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa 2022 popisuje snahu Policie ČR o ustanovení alespoň jednoho peer konzultanta na každé policejní oddělení, čímž by mělo

dojít k vybudování sítě motivovaných a k okolí nelhostejných policistů schopných rozpoznat potenciální problém u svých kolegů. Taková síť by pak měla pokrýt a propojit oblast od krajských ředitelství až do úrovně obvodních oddělení (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023).

Peer konzultanti poskytují laickou formu pomoci, při které jeden kolega nabízí nezištnou podporu druhému. Z forem pomoci v krizi představených v této práci je tedy můžeme zařadit do pomoci neformální, konkrétně do vzájemné pomoci v krizi. „Peři poskytují laickou lidskou empatickou pomoc ve formě sdílení, zájmu, účasti a porozumění“ (Divišová, 2022, s. 10). Jedná se tedy rovněž o formu sociální opory, jejíž zásadní význam byl zmiňován již v kapitole 1.5. Kromě zmiňovaných pozitiv, je ale třeba mít rovněž na paměti úskalí vzájemné pomoci v krizi, při které si musí pomáhající laik dávat pozor, aby se nedopustil vážnějších přešlapů. Fakt, že se jedná o pomoc neformální, vzájemnou, laickou, tak skýtá na jedné straně své nenahraditelné výhody, na druhé však ze stejného důvodu možné výzvy představené ve výše uvedené kapitole 1.5. Kurzy pro peer konzultanty, pravidelná školení, supervize a spolupráce s psychologickým pracovištěm, toto všechno tak lze od Policie ČR vnímat jako snahu, aby se z této formy pomoci vytěžilo co možná nejvíce dobrého a naopak došlo k minimalizaci možných rizik, které může pomoc zprostředkovaná pomáhajícími laiky obnášet. Stejně tak je možné tuto podporu vnímat jako snahu, jak nenechat peer konzultanty, aby zůstali s problémy svých kolegů osamoceni.

Z výše uvedeného tak rovněž vyplývá, že jako limit peer konzultování může být vnímána právě skutečnost, že tento systém pomoci nenahrazuje psychologické poradenství ani jinou odbornou pomoc a peer konzultant by měl být schopen rozeznat, kdy je třeba kolegu na odbornou pomoc odkázat (Karbanová, Hoskovicová, 2020).

Při své činnosti, tedy i při pomoci kolegovi v krizi, by měl peer konzultant postupovat v souladu se svým etickým kodexem. Ten mu může být rovněž vodítkem a oporou, jak při pomoci kolegovi správně postupovat. Etický kodex peer konzultantů (2019) je v plném znění publikován na intranetových stránkách Policie ČR v rámci sekce *peer support*. Tematicky navazuje na etický kodex Policie ČR, z něhož připomíná především nestrannost, respekt a vzájemnou úctu mezi kolegy. Etický kodex peer konzultantů poté doplňuje etický kodex Policie ČR o následujících pět závazků:

➤ **Mlčenlivost**

Peer konzultant musí zachovávat mlčenlivost o věcech, které jsou mu sděleny v rámci poskytování podpory kolegovi. Ze setkání se proto nezaznamenávají žádné osobní údaje ani informace o jeho průběhu a neinformují se o něm další osoby. Případné předání informací musí proběhnout se souhlasem osoby, které se informace týkají. Peer konzultant může ze setkání zaznamenávat pouze anonymizované stručné údaje o poskytnuté podpoře za účelem statistiky.

Výjimky z tohoto závazku jsou jasně definované zákonem, kdy kromě ohlašovací povinnosti musí peer konzultant, jakožto policista, vést v patrnosti také § 10 (Iniciativa) z. č. 273/2008 Sb., Zákon o Policii ČR. Ten policistovi ukládá povinnost konat v případě, že se setká s ohrožením nebo porušením vnitřního pořádku a bezpečnosti, kdy jeho odstranění spadá do úkolů policie. Výjimkou ze závazku mlčenlivosti tedy mohou být například „případy, kdy je kolega nebezpečný sám sobě nebo svému okolí“ (Karbanová, Hoskovcová, 2020, s. 11).

➤ **Hranice**

Peer konzultant by si měl během své činnosti uvědomovat a zachovávat hranice svých možností a kompetencí. V případě, že na tyto hranice naráží, měl by se obrátit o pomoc či radu na koordinátora nebo lektora *peer supportu*,

případně může pomoci klientovi s vyhledáním odborné pomoci. Stejně tak může vyhledat spolupráci s policejním psychologem či krizovým interventem.

Při rozhovorech, kdy dochází k přechodu z různých rolí (běžný kolega/kamarád/ peer konzultant), by si měl tuto skutečnost uvědomit a s kolegou si vyjasnit, z jaké pozice spolu hovoří, přičemž by měl být pozorný na možný konflikt rolí a snažit se mu vyhnout.

Peer konzultantovi je v případě osobních či pracovních důvodů vyhrazeno právo odmítnout poskytnutí podpory kolegovi. V takových případech by měl požádat o předání kolegy jinému peer konzultantovi z týmu, případně zprostředkovat jinou formu pomoci.

➤ **Nezištnost**

Peer konzultant by neměl svou roli využívat k obohacení ani získání jakýchkoliv výhod. Za svou aktivitu ve prospěch kolegů si nenárokují od Policie ČR žádnou odměnu, ani nepožaduje a nepřijímá odměnu od kolegů, svých klientů. Tento závazek mu rovněž ukládá, aby svou činnost vykonával tak, aby nezasahovala do plnění jeho běžných úkolů, a nevyužíval ji pro omluvení se z doby ve službě.

➤ **Angažovanost**

Peer konzultant by měl svou aktivitou přispívat ke spolupráci a udržení pozitivních vztahů na pracovišti. V rámci tohoto závazku by měl peer konzultant proaktivně oslovovat kolegy, o kterých se domnívá, že by mohli jeho podporu potřebovat a zároveň by se měl snažit o udržování vazeb s dalšími peer konzultanty i s koordinátorem systému. Dále by se měl účastnit setkání *peer support* týmu, supervizí a kazuistických seminářů. Neměl by opomíjet ani vlastní vzdělávání v tématech, která by mu mohla napomoci v dalším rozvoji a zároveň by se měl angažovat pro rozvoj svých kolegů, především díky sdílení svých znalostí a zkušeností.

➤ Udržování duševní kondice

Peer konzultant by měl dbát na své vlastní duševní zdraví a v případě potřeby využít podpory organizace a obrátit se o pomoc u dalších osob. Podporu může vyhledat například u dalších členů týmu *peer supportu*, koordinátora, případně psychologů spolupracujících s týmem.

Peer konzultant by se měl dále dle svého etického kodexu snažit být pro kolegy dobrým vzorem a uvědomovat si, že by měl jít pozitivním příkladem ostatním.

Závěr kapitoly

V této kapitole byl představen *peer support* systém jako způsob podpory a pomoci policistům prostřednictvím peer konzultantů. Nejprve byl tento pojem uveden ze všeobecného hlediska a následně bylo objasněno, jak byl zaveden do forem psychosociální pomoci policistům v rámci Policie ČR. Následně byla vymezena podpora peer konzultantů jako forma sociální opory pro policisty v krizi, která spadá do laické vzájemné pomoci, s čímž se pojí výše uvedená pozitiva, ale také možné nástrahy a výzvy zmiňované již při představení vzájemné pomoci v kapitole 1.5.1. Jako opatření proti hrozbě těchto možných nesnází spojených se vzájemnou pomocí je možné vnímat ustanovení etického kodexu peer konzultantů, zavedení kurzu a pravidelných školení, stejně jako supervize a další podporu odborníků z řad psychologických služeb Policie ČR.

5 Metodologie

V této části diplomové práce je prezentován cíl diplomové práce spolu s výzkumnými otázkami. Rovněž je zde uveden popis metodiky výzkumu, popis průzkumného souboru, sběr a zpracování dat.

Vzhledem k cíli práce, kterým je pochopit, jakým způsobem peer konzultanti pomáhají policistům v krizi, ve snaze nahlédnout hlouběji do této problematiky, je výzkum v této práci založen na kvalitativním přístupu sběru dat. Hendl (2005, s. 50) s odkazem na Creswella přibližuje kvalitativní výzkum jako: „proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Autor dále uvádí, že předností kvalitativního výzkumu je pomoc při počáteční exploraci fenoménů a rovněž získání podrobného popisu a vhledu do problematiky. Výzkum v této práci tak nelze zobecnit na větší populaci a do jiného prostředí, ale zaměřuje se na hlubší porozumění zkoumaných jevů.

Výzkum byl realizován prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a uskutečněn v Praze v rámci Krajského ředitelství policie Praha, přičemž probíhal od ledna 2023 do května 2023.

5.1 Výzkumný cíl

Jakým způsobem pomáhají peer konzultanti policistům v krizi?

5.2 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky byly stanoveny před započtím výzkumu. Snahou je především základní porozumění toho, jak peer konzultanti z Krajského ředitelství policie Praha pomáhají policistům zvládat vlastní krize se zaměřením na to, jak tato pomoc probíhá a jak sami peer konzultanti vnímají

svou roli v rámci této pomoci. Dále pak, v jakých případech se policisté na peer konzultanty obrací, s ohledem na typy krizí představené v kapitole 1.3. Poslední výzkumná otázka se věnuje se tomu, proč se podle peer konzultantů obrátí policisté právě na ně a ne na jinou formu pomoci v krizi.

VO1: Jaká je role peer konzultantů při pomáhání policistům zvládat krize?

VO2: V jakých krizích se policisté na peer konzultanty obrací?

VO3: Jak peer konzultanti postupují při pomoci kolegovi v krizi?

VO4: Proč se policisté v krizi obrátí právě na peer konzultanty?

5.3 Výzkumný vzorek

Výzkum byl realizován s deseti respondenty³, tedy s malým vzorkem aktérů, přičemž počet respondentů byl předem určen. Výzkumu se zúčastnilo 7 žen a 3 muži ve věku od 39 do 59 let. Jednalo se o policisty působící jako peer konzultanti v rámci Krajského ředitelství policie Praha. Jak již bylo uvedeno v kapitole 4.3, Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa Policie ČR uvádí, že v roce 2022 bylo v rámci Krajského ředitelství policie Praha do *peer support* systému zapojených celkem 35 peer konzultantů (interní materiál, Policejní prezidium České republiky, 2023). Z těchto byli následně pro účely tohoto výzkumu účelově vybráni respondenti metodou záměrného výběru. Vzhledem k tomu, že nebylo možné zjistit počet podpor poskytnutých jednotlivými peer konzultanty, kritériem se stala délka jejich působení v *peer support* systému. Bylo přitom usilováno o to, aby se výzkumu účastnili peer konzultanti, kteří působí v *peer support* systému co nejdéle, tedy ideálně od jeho zavedení, z důvodu co možná nejvyšší dosažené praxe a tedy i vyšší výpovědní hodnoty. Toho nakonec bylo dosaženo, kdy všech 10 vybraných respondentů datuje své působení v *peer support* systému k jeho vzniku, tedy roku

³ V práci je dále užíváno slovo respondent pro všechny respondenty a respondentky.

2019. K respondentům byly zaznamenány základní popisné údaje, jejich pohlaví, věk, délka služby u Policie ČR a typ služby, kde jsou pracovně zařazeni. Toto je uvedeno v následující tabulce č. 1. Z důvodu zachování anonymity respondentů nejsou uváděny bližší informace o jejich služebním zařazení kromě základního typu služby. U jednoho respondenta je na jeho přání k typu služby uvedeno pouze „Nepřímý výkon“. Respondenti jsou číslováni podle pořadí, ve kterém s nimi byl rozhovor uskutečněn a pro účely výzkumu pojmenováni jako Peer konzultant 1-10.

Peer konzultant	Pohlaví	Věk (roky)	Délka služby (roky)	Typ služby u Policie ČR
1	Muž	42	19	Služba pořádkové policie
2	Žena	34	14	Služba kriminální policie a vyšetřování
3	Žena	59	36	Služba kriminální policie a vyšetřování
4	Muž	39	8	Služba kriminální policie a vyšetřování
5	Žena	48	25	Služba kriminální policie a vyšetřování
6	Žena	46	25	Služba kriminální policie a vyšetřování
7	Žena	41	17	Služba kriminální policie a vyšetřování
8	Žena	50	14	Nepřímý výkon
9	Muž	43	23	Služba kriminální policie a vyšetřování
10	Žena	50	28	Služba kriminální policie a vyšetřování

Tabulka 1, seznam peer konzultantů

zdroj: vlastní

5.4 Průběh výzkumu

Kontakty na jednotlivé peer konzultanty jsem našla na interních stránkách *peer support* systému, kde jsou rovněž dostupné všem kolegům, kteří se na ně mohou obrátit nejen v případě vlastní krize. Z výše uvedených důvodů jsem přitom účelově vybírala peer konzultanty, kteří zde ve svých zveřejněných medailoncích avizovali své zapojení do *peer support* systému ve spojitosti s jeho vznikem, tedy rokem 2019.

Respondenty jsem oslovovala prostřednictvím emailové komunikace, kdy jsem následně po jejich souhlasu přešla do komunikace telefonické pro snazší domluvení schůzky. Všichni oslovení respondenti účast ve výzkumu přijali. Schůzky poté probíhaly tak, aby byly pro respondenty příjemné, bezpečné a místo a čas setkání jim co možná nejvíce vyhovovaly. Setkání tedy byla realizována buď na odděleních Policie ČR, kde respondenti působí, nebo v jim blízkých kavárnách, dle jejich vlastní volby. Konkrétně se většina rozhovorů uskutečnila právě na odděleních Policie ČR a dva v kavárně.

5.5 Výzkumný design

Výzkum v této práci je založen na polostrukturovaných rozhovorech. Novotná a kol. (2019, s. 275) k tomuto výzkumnému designu uvádí, že: „výzkum založený na polostrukturovaných rozhovorech není specifickým výzkumným designem, ale pro bakalářské/diplomové práce se často používá. Jde v něm o zachycení aktérů s nějakým fenoménem, tedy o jejich reflexi daného problému“. Vzhledem k tomu, že z literatury ani jiných zdrojů bych nezískala ke stanoveným výzkumným otázkám potřebné odpovědi, tato forma výzkumného designu se jevila jako nejvhodnější.

5.6 Metoda sběru dat

Sběr dat probíhal od ledna 2023 do května 2023 a byl proveden metodou polostrukturovaného rozhovoru. Ten popisuje Hendl (2005, s. 164) jako střední cestu dotazování „jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.“ V rámci polostrukturovaného rozhovoru bylo s ohledem na výzkumné otázky dopředu stanoveno deset základních otázek, které jsou uvedeny níže a které dále byly v průběhu rozhovoru doplněny dalšími rozvíjejícími otázkami. Po prvním rozhovoru byly některé otázky upraveny, ve smyslu jejich zkrácení a zjednodušení, aby byly pro další respondenty srozumitelnější a lépe uchopitelné.

Číslo otázky	Otázka
1	Jak jste přišel/a k tomu stát se peer konzultantem?
2	Jak vnímáte svou roli jakožto peer konzultanta v pomoci kolegům?
3	Jak na Vás kolegové přijdou? Odkud se o Vás dozví?
4	V jakých situacích se na Vás kolegové obrací?
5	Vybavujete si, že byste řešil/a nějaké krize kolegů? Jaké?
6	Jak postupujete, když se na Vás kolega obrátí o pomoc?
7	Jak probíhá setkání s kolegou, který za Vámi přijde jakožto za peer konzultantem?
8	Jak postupujete, pokud při peer konzultování narazíte na limity své odbornosti?
9	Máte představu, proč se kolega obrátí o pomoc právě na Vás jakožto na peer konzultanta?
10	Co si ze své pozice peer konzultanta myslíte o fungování peer supportu u Policie ČR?

Tabulka 2, otázky k rozhovoru

zdroj: vlastní

Před zahájením rozhovoru nejprve došlo k seznámení respondentů s diplomovou prací a rovněž byl objasněn a následně u všech respondentů signován informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho nahráváním (viz příloha). S tímto souhlasili všichni respondenti, kdy byl souhlas rovněž zaznamenán na nahrávkách rozhovorů v úvodní části.

V rámci každého rozhovoru jsem si vedla poznámky na záznamový arch se základními deskriptivními údaji k respondentům, k místu a času konání a k celkové délce rozhovoru. Rozhovory nebyly omezeny časovým limitem, kdy se jejich délka pohybovala od 45 minut do 1 hodiny 15 minut, přičemž všechny uskutečněné rozhovory byly nahrány na mobilní telefon.

5.7 Způsob zpracování dat

Nahrané rozhovory byly v kompletní délce přepsány doslovnou transkripcí prostřednictvím PC do MS Word k dalšímu zpracování. Nedošlo přitom k jejich úpravám z hlediska správné gramatiky. Přepsané rozhovory byly poté využity k následné analýze.

5.8 Etické aspekty výzkumu

Hendl (2005, s. 155) uvádí, že „etické otázky hrají ve společenskovědním výzkumu důležitou roli“. Již při prvotním emailovém kontaktování jsem proto respondentům přednesla podstatné informace o výzkumu, o jeho účelu a o jejich participaci. Následně jsem v úvodu každé schůzky tyto informace blíže rozvedla a seznámila respondenty s informovaným souhlasem. Respondenti byli zpraveni o tom, že rozhovory budou nahrávány na mobilní telefon, nahrávky zabezpečeny před zneužitím a následně smazány, s čímž všichni zúčastnění souhlasili. Rovněž byli srozuměni s tím, že jejich účast na výzkumu je dobrovolná, mohou ji kdykoliv ukončit, nemusí odpovídat na otázky, na které odpovídat nechtějí a je pouze na nich, jaké informace do rozhovoru uvedou. Dále byla s respondenty probána

jejich anonymizace, přičemž všichni zúčastnění respondenti souhlasili s uvedením svých demografických údajů včetně základního typu služby. V případě, kdy v rámci rozhovoru došlo na sdělení jakýchkoliv identifikačních údajů, vlastních jmen či konkrétních policejních útvarů, nebyly tyto údaje z nahrávek přepsány a dále s nimi nebylo nakládáno.

K respondentům jsem se snažila přistupovat s úctou a respektem, kdy bylo respektováno jejich soukromí a autonomie a nebyly jim podsouvány žádné názory či postoje ve snaze minimalizovat jejich možné ovlivnění. Uplatňovala jsem citlivý empatický přístup a bylo dbáno na to, aby se respondenti cítili po celou dobu bezpečně a komfortně.

5.9 Limity výzkumu

Jako limitující faktor vnímám malý vzorek zapojených respondentů, kdy zkoumaný vzorek nemůže sloužit pro vytváření zobecnitelných závěrů, ale pro hlubší vhled a porozumění dané problematice.

Další limit výzkumu může být spjatý s mým působením v Policii ČR, kdy může vlastní zainteresovanost v negativním duchu působit na odstup od zkoumané problematiky. Ve snaze o co nejvyšší objektivnost tak bylo třeba se co nejvíce oprostít od svého vlastního náhledu na působení peer konzultantů v rámci Policie ČR, aby byl výzkum co nejméně ovlivněn mými vlastními předpoklady. Na druhé straně mi však tato pozice insidera přinesla také značné výhody z hlediska přehledu o problematice spjaté s policejní prací, v oblasti kontaktů i dostupnosti interních materiálů. Rovněž mi byla přínosem k získání důvěry respondentů a pro získání jejich otevřených reflexí ohledně citlivé problematiky krizí.

6 Analýza a interpretace

V této kapitole jsou prezentovány a analyzovány výsledky z výzkumného šetření.

V případě analýzy textu jsem postupovala prostřednictvím segmentace, kódování a poznámkování. Novotná a kol. (2019, s. 429) popisuje segmentaci jako: „postup, jehož pomocí rozčleníme analyzovaný text na dílčí části, tzv. jednotky analýzy“. Jednotlivé segmenty byly barevně zvýrazněny a následně jim byl přidělen kód. Novotná a kol. (2019, s. 430) dále přibližuje kódování jako: „postup, jehož pomocí přidělíme vytvořeným segmentům popisek, kterým jej charakterizujeme“. Pro udržení přehledu o všech kódech jsem si průběžně vedla „kódovací knihu“, kterou popisuje Novotná a kol. (2019, s. 430). Z opakujících se kódů byly následně vytvořeny jim nadřazené kategorie, přičemž celkem takto vzniklo 15 kategorií. Vytvořené kategorie byly poté přiřazeny k výzkumným otázkám, které zodpovídají nebo s nimi souvisí, kdy každá kategorie je v následujícím textu tučně zvýrazněna. Současně jsem si pro porozumění získaným datům rovněž vedla poznámky, které sloužily jako komentáře k vytvořeným kódům a zároveň tvořily předběžný základ k následné interpretaci.

V následující tabulce uvádím příklady kódování z kódovací knihy prostřednictvím jednotlivých kódů, které jsou sdruženy v kategoriích. Dle Novotné a kol. (2019, s. 432) představují kategorie „nadřazené pojmy, které sdružují popisné a interpretativní kódy, jež spolu explicitně nemusejí souviset, ale jejichž vzájemný vztah v průběhu analýzy odhalíme. Jsou to právě kategorie, které nám umožňují identifikaci opakujících se témat“.

Příklad kódování – kategorie	Kódy
Motivace k roli	email, kolega, vzdělávací kurz, osobnostní nastavení, zájem, psychologie, pomáhání, zkouška, náhoda, předchozí zkušenost
Role v pomoci	kolega, policista, vrba, zkušenost, znalost, sounáležitost, důvěra, pomoc, popovídání, naslouchání, navedení
Přínos role	dobrý pocit, zadostiučinění, smysl, pomoc, kontakty, vztahy, seberozvoj, zpětná vazba, poděkování, radost
Hranice v rámci role	nastavení hranic, individuální, emocionální hranice, nežádoucí vazby, odstup, kamarád, zainteresování
Obavy z role	poškození, nepochopení, strach, ublížení, sebevražda, výčitky, vyrovnání
Témata podpor	vztahy, partnerské vztahy, rodinné vztahy, mezilidské vztahy, pracovní vztahy, kolegové, vedoucí, partneři, rodina, pracoviště
Typy krizí	krize, partnerské krize, osobní krize, zlom, situace, gradace, krize středních let
Kontakt	osobní známost, doporučení, interní webové stránky, vyhledávání, iniciativa, aktivita
Anonymita a mlčenlivost	předsudky, stigma, obavy, anonymní, důvěra, mlčenlivost, zdůraznění
Průběh setkání	osobní, telefonicky, služebna, kavárna, park, individuální, povídání, podstata, pomoc
Frekvence setkání	dlouhodobější, kratší, kontinuální, měsíce, roky, dle závažnosti, motivace kolegy
Techniky pomoci	školení, kurz, aktivní naslouchání, sebevzdělávání, IMZ, komunikace, zpětná vazba, kladení otázek
Spolupráce	neziskové organizace, peeři, psychologické pracoviště, Linka pomoci v krizi, psycholog, terapeut, lékař
Preference pomoci v krizi	důvěra, známost, dostupnost, pomoc, zdarma, mezistupeň, psycholog, stigma
Hodnocení systému	informovanost, povědomí, prezentace, zklamání, důvěra, intenzita, krok dopředu, smysl

Tabulka 3, ukázka kódování

zdroj: vlastní

Níže je uvedena interpretace vytvořených kategorií ve spojitosti s výzkumnými otázkami, přičemž učiněná tvrzení jsou podložena vybranými úryvky – segmenty, které slouží jako jejich doklady.

VO1: Jaká je role peer konzultantů při pomáhání policistům zvládat krize?

V rámci dotazování směřujícího k výše uvedené výzkumné otázce z analýzy vyplynuly následující kategorie související s rolí peer konzultanta, z nichž nejpriléhavěji se k výzkumné otázce vztahuje kategorie Role v pomoci. Některé z dalších kategorií sice výzkumnou otázku přímo nezodpovídají, ale respondenty byly zdůrazňovány a to: Přínos role, Motivace k roli, Hranice v rámci role a Obavy související s touto rolí. Vzhledem k tomu, že motivace k této roli byla respondenty popisována jako první, je rovněž zařazena na první místo.

➤ Kategorie: Motivace k roli

Peer konzultanti se nejprve v rámci své role obraceli ke své motivaci, která je přivedla k peer konzultování. Z rozhovorů vyplynulo, že se zúčastnění respondenti dostali k peer konzultování různými způsoby. Některé k peer konzultování přivedl úvodní email o vzniku *peer supportu* v rámci Policie ČR, některé jejich kolega nebo účast na jiných vzdělávacích kurzech pořádaných psychologickým pracovištěm Policie ČR. Nově zaváděný systém *peer supportu* je následně zaujal, případně se rozhodli vyzkoušet své zapojení a poté již u peer konzultování zůstali. Ať již stál v prvopočátku pro zapojení do *peer support* systému jakýkoliv impulz, zúčastnění respondenti se shodovali, že důvod, proč se této činnosti nadále věnují, tkví v hlubší motivaci plynoucí z jejich osobnostního nastavení zaměřeného na pomáhání druhým. Dále byla zmiňována souvislost se zájmem o mezilidské vztahy a psychologii. Častým motivem byl poté fakt, že kolegům již obdobným způsobem napomáhali dříve a status peer konzultanta jim poté poskytl oficiální rámec, zaštitěný etickým kodexem, jak tuto aktivitu provozovat, oporu vzdělávacích kurzů a nápomocnost zapojených odborníků.

Peer konzultant 1 uvádí svou motivaci plynoucí ze svého osobnostního nastavení k pomoci druhým následovně: *„už od střední školy i na vysoké škole, kde jsem byl, jsem se snažil lidem, když jsem věděl, že má někdo nějaký problém nebo ho něco tíží, tak jsem měl tendenci jim pomoci, nabídnout východisko ze situace... (...) ukázat tu cestu, kudy by se člověk mohl směřovat a co by mu mohlo pomoci na cestě za nějakým cílem“*. Peer konzultant 4 uvádí svou motivaci orientovanou na zájem o psychologii: *„mám velký zájem o psychologii, zajímá mě to od začátku, to ani nemůžu říct, co jsem u policie, takže asi od začátku, co si pamatuji, tak mám rád s tím spojené věci. Takže v době, kdy začal peer support, tak já jsem ta první vlna, která nastoupila“*. Peer konzultant 8 popisuje, jakým způsobem ji peer support oslovil i svou motivaci pomáhat: *„inspirovala jsem se kurzem, který probíhal pro policisty, kteří mají problém sami se sebou nebo se chtějí jenom nějak rozvinout, což byl kurz Jak ochočit dinosaura. Přišel mi ten kurz hodně zajímavě a strašně moc mě bavil. Pak když se otevřela možnost, že tyhle stejní lidi, vlastně psychologický pracoviště, shání ty peery, tak jsem si říkala, že se určitě přihlásím, protože mě to bavilo a zajímalo a i jsem taková pomáhající povaha... Prostě chci pomáhat lidem“*. Peer konzultant 5 popisuje peer konzultování jako získání oficiálního statusu k dlouhodobě vykonávané činnosti: *„více méně v rámci mé policejní kariéry to, co dělají peeri, tak jsem dělala průběžně u mnoha svých kolegů, takže jediný rozdíl je pouze v tom, že nyní jsem „oficiální“ peer“*.

➤ **Kategorie: Role v pomoci**

V případě své role v pomoci kolegům v krizi se respondenti obraceli v první řadě ke svému statusu kolegy s podobnou zkušeností a znalostí policejní práce a také ke svému způsobu pomáhání.

Jak již bylo uvedeno výše, zúčastněnými respondenty byla v první řadě zdůrazňována role pomáhajícího kolegy, tedy samotná podstata *peer supportu*

jako sociální opory pramenící z podpory kolegy s podobnou životní zkušeností a znalostí. Bylo zdůrazňováno, že peer konzultanti mohou díky profesní spřízněnosti poskytnout kolegům jedinečné pochopení v nesnázích týkajících se tak specifické problematiky, jakou je policejní práce, ale rovněž si díky této profesní sounáležitosti mohou získat jejich důvěru i v jiných, osobních, krizích.

Jak také uvádí Peer konzultant 6: *„my jsme prostě policajti, my jsme jejich kolegové“*. Dále přibližuje Peer konzultant 3: *„ta naše práce je velice náročná a někdo, když se setká s nějakou takovou věcí, s kterou se v běžném životě neseťká, tak ho to může nějakým způsobem poznamenat. Například když nováček pojede na mrtvolu, tak to nemusí zrovna dobře zvládnout, takže když má takový špatný zážitek a obrátí se na nás, tak mu to pomůžeme zpracovat“*. Peer konzultant 7 rozvádí roli peer konzultantů v pomoci na základě spřízněnosti profese ve spojitosti s odbornými kurzy následovně: *„jsme kolegové, jsme jakože kamarádi, kolegové prostě, kteří jim rozumějí a přitom máme nějaký trošku víc asi kompetence nebo proškolení k tomu, jak jim efektivně odlehčit“*.

Zúčastnění respondenti se v rámci své role v pomoci kolegům dále obraceli ke svému způsobu pomáhání, přičemž zde zaujímala významnou úlohu role důvěrníků, posluchačů a objevoval se v této souvislosti přenesený význam slova „vrba“. Kromě aktivního naslouchání kolegům a popovídání si, peer konzultanti dále zmiňovali svou roli v souvislosti s představením možností řešení, případně zprostředkování nebo předání kontaktů na odborné pracoviště. Respondenty tak byla jejich role dále vnímána jako forma sociální opory založená na bázi laické vzájemné pomoci, která může sloužit k tomu, aby bylo možné krizi předejít, případně zastavit pokračování jednotlivých fází krizové reakce představených v kapitole 1.4 nebo pomoci s nasměrováním k formální pomoci v krizi. Peer konzultanti přitom v rámci pomoci kolegům zmiňovali všechny výše představené možnosti, ale kladli na ně rozdílné důrazy.

Peer konzultant 3 vyjadřuje svou roli v pomoci kolegům prostřednictvím jejich navedení k převzetí odpovědnosti za svůj život a nezávislému rozhodování následovně: „*my jsme taková ta pomocná ruka. My je navedeme na tu cestu, ale pak už dál jim nepomáháme, protože my je musíme navést na to, aby oni dokázali sami se sebou pracovat*“. Peer konzultant 4 s důrazem na aktivní naslouchání dodává: „*ty cesty si hledají oni. Když to řeknou nahlas, tak si většinou něco uvědomí, i když já tam jen sedím a koukám...*“. Peer konzultant 10 zdůrazňuje roli přeneseným významem: „*my fungujeme jako nějaké vrby*“. Peer konzultant 1 přibližuje svůj přístup založený na navození důvěry a neformálním rozhovoru následovně: „*jde o to, najít si tu cestu k tomu člověku, aby mě přijal (...), protože ono kolikrát ta pomoc je už jenom to, že si s někým popovídám*“. Peer konzultant 5 pak zmiňuje pomoc s nalezením možných řešení v této rovině: „*jde o to, odtáhnout člověka od toho emočního a přesměrovat ho do toho krutě pragmatického s nastíněním, ať už radostných nebo neradostných vyhlídek. Prostě ho posadit někam, dát ty mantinely, ve kterých se může pohybovat, aby neutíkal bokem a tam ho to nezničilo*“.

➤ **Kategorie: Přínos role**

Zúčastnění respondenti se v rámci své role rovněž vyjadřovali k jejímu přínosu. Hlavní přínos role byl popisován především jako dobrý pocit a zadostiučinění v případech, kdy peer konzultování přináší pozitivní výsledky, smysluplnost vlastního počínání a dále seberozvoj a sebeuvědomění.

Jak také uvádí peer konzultant 3: „*vidím, že to něco přináší. Když můžu někomu pomoci, tak mám z toho dobrý pocit*“. Peer konzultant 1 pak dodává k případům zdařilé podpory kolegů: „*tak to tě hřeje. Máš takový pocit zadostiučinění... (...) To pak víš, že to k něčemu třeba je*“. K hlavnímu přínosu uvádí Peer konzultant 6: „*když přijde a řekne, že mu to fakt pomohlo tomu člověkoví, tak to je úplně to top, co pro mě je z toho*“.

Prolínajícím motivem přínosu této role bylo také vnímání smysluplnosti vlastního počínání. V této souvislosti hovoří Peer konzultant 7: *„těší mě ten smysl. Ten smysl to dává. Utvvrzuje mě to v tom, že opravdu když někdo chce a vyhledá tu peerovskou pomoc, tak stačí někdy málo, někdy víc, a že to ten smysl má“*. Peer konzultant 5 ke smysluplnosti role dodává: *„je fajn, když dále slouží, když se to týká práce, je fajn, když se začnou usmívat, když se to týká partnerů a dětí, je fajn, když jen tak mimochodem zkonstatují, že se konečně zase jednou dobře vyspí. Je to známka toho, že se něco podařilo... (...) To bohatě stačí. Nečekám nějaké poděkování ani tyhle věci. To je nesmysl. Člověk to nedělá, aby mu někdo děkoval. Dělá to, protože je šance, že někomu zlepší život, protože to je smysluplné“*.

Jako další přínos byl vnímán seberozvoj, včetně kurzů a informací ze školení pro peer konzultanty, sebeuvědomění a také vytvoření nových kontaktů v rámci *peer support* systému. Peer konzultant 2 k vlastnímu rozvoji uvádí: *„čím víc se bavím s různými lidmi a poslouchám jejich příběhy, tím mi to dává takovou lepší sebereflexi v rámci mého chování a života“*. Peer konzultant 10 popisuje vlastní uvědomění ohledně svého života díky peer konzultování: *„člověk si tím rozšíří repertoár problémů, které sám nemá a mnohdy si pak uvědomí, že je na tom vlastně dobře“*. Peer konzultant 4 poté k vytváření nových kontaktů dodává: *„když jsem se zkontaktoval s peery, tak jsem poznal spoustu lidí, kteří jsou fajn, jsou hodní, jsou milí a mají spoustu různých skvělých sociálních dovedností“*.

➤ **Kategorie: Hranice v rámci role**

Zúčastnění respondenti zmiňovali v rámci své role důležitost správně nastavených hranic mezi nimi a kolegy. Respondenti se vyjadřovali k osobním hranicím, zvláště ve spojitosti ke schůzkám v domácím prostředí, službám, které kolegům nejsou ochotni poskytovat nebo kontaktům, které by mohly překročit meze kolegiální podpory a vést ke vzniku nežádoucích vazeb.

Rovněž byla respondenty zdůrazňována potřeba vytyčení vlastních emocionálních hranic vůči strastem kolegů, zvláště s ohledem na témata, která by si mohli vztáhnout na svůj vlastní život, a mohlo by dojít k jejich vlastnímu ohrožení tím, že by osudy kolegů příliš prožívali. V této souvislosti respondenti hovořili o potřebě určitého odstupu a nezainteresování se za přípustnou mez. Ačkoliv bylo v teoretické rovině patrné, že mají respondenti jasnou představu o tom, jak by měli v případě nastavování hranic v ideálním případě postupovat, v praktické rovině bylo nastavování hranic popisováno jako značně individuální s ohledem na konkrétního kolegu-klienta. V případech, kdy se peer konzultant s kolegou, kterému poskytuje podporu, dobře zná, mohou být hranice značně volnější. Stále jsou zde však meze, kterých jsou si peer konzultanti vědomi a jsou schopni je chránit. Respondenty byla dále zmiňována nutnost včasného uvědomění, pokud by k ohrožujícímu narušení hranic došlo. V takovém případě peer konzultanti kolegy odkazují na jiného peer konzultanta, případně na jinou formu pomoci.

Peer konzultant 2 mluví o vymezení emocionálních hranic následovně: *„je důležité, abychom se do toho nenechali vtáhnout, protože pořád to má úplně v nějaké laické rovině podobu terapie, takže je důležité, aby nás to nevtáhlo víc, než by mělo a neovlivnilo a nedaly se tam nějaké vazby, které by nebyly zdravé pro ten posun toho člověka a pro nás, aby nás to nezahltilo“*. Peer konzultant 1 poté uvádí následující příklad ze své praxe, kdy narazil na důležitost svých jasně vymezených osobních hranic: *„kolegyně třeba řeší, že má nevěrného partnera a že ten vztah už nevyhovuje a člověk to vnímá, ač může i mylně, tak někdy ty signály tam jsou, že jsem třeba i zažil, že může mít ta žena tendenci to vnímat tak, že je to možnost navázání vztahu. V tom smyslu, že já naslouchám, že by to mohlo být dobré. Tak to jako ne. Ty hranice jsou někdy širší, užší, ale vždy by měla být nějaká čára, přes co by se jít nemělo“*. Peer konzultant 6 k nastavením vlastním emocionálních hranic

prostřednictvím vytvoření odstupů dodává: „spíš já jsem se naučila mít od všeho takový odstup a vůbec si to netahat do žádné části svého života, protože bych to jinak nemohla dělat“. Peer konzultant 9 popisuje individuálnost nastavování hranic: „hranice jsou určitě v tom, že když je nějaký pozvání domů, tak to tam nemá co dělat. Pak je to asi na každém, jak si to sám vyhodnotí. Někdy prostě je to kamarád, kterého znáš dlouho, kterej si v postatě přijde jenom k tobě popovídat, tak tam to máš jiný...“. Peer konzultant 8 dodává k osobním hranicím, které při peer konzultování vnímá jako nepřekročitelné: „tam jsou ty hranice velmi křehký. Na začátku, když jsme se školili, tak nám říkali: erotické služby, hlídání dětí, venčení psů a půjčování peněz neposkytujeme“. Peer konzultant 7 popisuje postup, pokud by k ohrožení nastavených hranic došlo: „nutnost tam je, protože to člověka může pohltit a může se tam do toho příliš ponořit a být v tom hodně zainteresován. V podstatě ta pomoc, když už přesahuje sebe sama, myslím v tom negativním smyslu, kdy člověk spíš žije životy druhých, tak je to takový kontraproduktivní. Stejně tak když jsou nějaká témata, která člověka vtahují a nemá je třeba nějak zpracovaný, tak je dobrý si to třeba uvědomit, nenechat se tím tak jako pohltit a pak nebýt úplně kompetentním peerem. Takže je dobrý si to třeba uvědomit a toho člověka přehodit na někoho jiného nebo odkázat na psychology nebo sám si o tom promluvit v rámci supervize nebo konzultace s psychologem a získat trošku odstup od toho“.

➤ **Kategorie: Obavy z role**

Zúčastnění respondenti v souvislosti se svou rolí zmiňovali také určité obavy, se kterými se potýkají, přičemž se tyto obavy souvisely především s tím, aby jejich podpora kolegu-klienta nepoškodila, případně nedošlo k nepochopení jejich snahy s negativním závěrem. Jak také bylo uvedeno v kapitole 2.3, sebevražedné jednání v řadách policistů se objevuje a bylo jedním z důvodů pro zřízení psychosociální pomoci v rámci Policie ČR. Respondenti

se dále vyjadřovali v tom duchu, že by i pro ně mohlo být následně náročné se s takovou situací vypořádat.

Jak také uvádí Peer konzultant 1: *„z čeho mám obavu, je pak to, že člověk špatně odhadne signály nebo nebudou natolik jasné a pak s někým budeš dělat peer konzultaci a ten člověk si pak vezme život. Pak věřím, že to by pak bylo obtížné bilancování, jestli jsem udělal všechno, co jsem měl, nemám na tom nějaký podíl viny. To je takové riziko, čeho bych se vnitřně možná bál“*. Peer konzultant 6 v podobném duchu uvádí: *„nejhorší by pro mě bylo, kdybych někomu ublížila samozřejmě, tak to by mě hodně trápilo, s tím bych měla asi velké problémy“*. Peer konzultant 7 dodává: *„nechtěla bych, aby se stalo, že by někdo vnímal moji pomoc nebo konzultaci se mnou nějak jako negativně, že by mu to naopak jako uškodilo, ublížilo, vzbudilo větší nedůvěru, když třeba usiluju o opak. Nechtěla bych, aby to někdo takhle diametrálně odlišně zavnímali“*.

VO2: V jakých krizích se policisté na peer konzultanty obrací?

V souvislosti s výše uvedenou výzkumnou otázkou vplynuly dvě následující kategorie, kdy první se týká tematiky podpor poskytovaných peer konzultanty a druhá se zaměřuje na typy krizí ve spojitosti s jednotlivými příklady krizí, se kterými se respondenti setkali během své praxe.

➤ Kategorie: Témata podpor

V souvislosti s typy krizí se respondenti nejprve obecně vyjadřovali k tematice poskytovaných podpor, přičemž se ukázalo, že jejich pole působnosti je značně rozsáhlé. Jedná se především o oblast vztahů, a to jak vztahy pracovní, tak i rodinné. Peer konzultant 1 uvádí, že: *„to je obrovsky široký záběr... (...) mohou být jak od těch v práci – nadřízený, podřízený, kolegové, tak i v rodině“*. Peer konzultant 3 kvituje, že se jedná především o: *„mezilidské vztahy, jednak pracovní vztahy, které jsou komplikované, pak rodina, ty jsou*

hodně časté...“. Peer konzultant 2 potom dodává, že: *„nejčastěji jsou to vztahy, buď na pracovišti, nebo osobní vztahy a to z toho důvodu, že nemají nebo neznají nikoho, s kým by si mohli popovídat o tom, nebo jestli já jsem něco takového zažila v rámci svých zkušeností tady a jak by se to dalo nebo nedalo řešit“.*

Ukázalo se tedy, že respondenti řeší tematicky širokou oblast a rovněž se na ně kolegové obrací s různými „zakázkami“. Peer konzultant 6 uvádí, že se jedná o: *„takové ty životní boje, malé nebo větší... (...) Asi jsem se setkala spíš s tím, že si ty lidé chtěli tak jakoby vylít srdíčko, popovídat si, třeba zanádat a takový...“.*

Dle zúčastněných peer konzultantů se tedy ve značné části případů, kdy podporu poskytují, nejedná o situace, které by kolega-klient nebo peer konzultant označil jako krizi. Nicméně se respondenti s krizemi u kolegů setkávají, jak bude dále rozvedeno níže.

➤ **Kategorie: Typy krizí**

Z rozhovorů se zúčastněnými respondenty vyplynulo, že se ve své praxi setkávají s různými typy krizí, přičemž dle Paulíka (2017) z hlediska osob krizí dotčených se jedná především o krize párové a krize jednotlivce, v menšině případů pak krize skupinové. Peer konzultant 4 uvádí, že: *„setkal jsem se hlavně s partnerskými krizemi (...) různé nevěry, rozchody, rozvody, dělení dětí apod. Zažil jsem třeba opuštění partnerky s malým tříměsíčním dítětem za nějakou milenkou a nechání třeba samotné v domě, aby se nějak postarala...“.* Rovněž dle Paulíka (2017) vyplývá z výpovědí respondentů, že se setkávají, jak s krizemi akutními, tak chronickými i kumulovanými, kdy Respondent 6 popisuje kumulovanou krizi následovně: *„z toho vážnějšího to byly myšlenky na sebevraždu. Jeden člověk tady byl, to byly osobní věci a zase se to nabalovalo, nabalovalo, až prostě poslední kapička přetekla pohár a prostě už to bylo hodně špatný“.*

Dle Baldwinova klasifikačního modelu (představeného v kapitole 1.3) z rozhovorů dále vyplynulo, že se zúčastnění respondenti ve své praxi setkávají převážně se situačními krizemi spojenými například s koncem vztahu nebo úmrtím blízké osoby a rovněž s krizemi přechodovými v souvislosti s přechodem do jiné životní etapy či odchodem ze služebního poměru tzv. „na výsluhu“ (odchod do důchodu). Ojedinele se pak respondenti setkávají s krizemi z náhlého traumatizujícího stresoru a s neodkladnými krizovými stavy. Někteří ze zúčastněných respondentů rozvedli anonymizované kazuistiky krizí kolegů, které jsou ve zkrácené podobě uvedeny níže.

Krizi, kterou se podařilo překlenout pouze za pomoci *peer support* systému a kterou lze z hlediska osob krizí dotčených, klasifikovat jako krizi párovou, ale rovněž dle Baldwinova klasifikačního modelu jako krizi přechodovou, uvádí na konkrétním příkladu Peer konzultant 1: *„třeba když jsem mluvil o tom kolegovi... (...) Ten měl krizi středních let, kdy jim děti opustily hnízdo a oni se s manželkou odcizili. Žili hodně životem pro ty děti a neuměli si k sobě najít cestu. Přišli domů a každý se pomalu zavřel v jiné místnosti a neměli si o čem popovídat. Sdíleli spolu byt, ale skoro si každý i sám vařil... Manželka ještě třeba o víkendech něco uvařila, ale jinak byla většinou studená kuchyně, kdy si on rohlík sám namazal a každý si už jel po té své linii. Tam to probíhalo tak, že jsme si o tom vždycky promluvili, co bylo, jak bylo a jaké jsou možnosti, jak se na ten protějšek navázat...“.*

Peer konzultant 3 popisuje krizi, ve které byl oporou pouze *peer support* systém a kterou lze dle Baldwinova klasifikačního modelu jako krizi situační, následovně: *„on měl přítelkyni a měli spolu dvě děti, kdy druhé čekali. Ona měla nějaké komplikace, tak ten kluk z toho byl taky hodně špatnej, tak jsem se snažila mu nějak pomoci. Pak porodila, ale potom tam došlo ke strašnému zlomu. Ona se začala chovat strašně divně. Nakonec zjistil, že ona ještě když byla těhotná, tak si někoho našla... (...) On se ten kolega teda*

odstěhoval, nechal si udělat testy otcovství, protože ta paní se nezdála být nějaká úplně hodná... (...) Bohužel to dopadlo tak, že to starší dítě jeho není a to mladší ano...“.

Peer konzultant 4 popisuje krizi, ve které byl oporou pouze *peer support* systém a kterou lze dle Baldwinova klasifikačního modelu rovněž klasifikovat jako krizi situační, následovně: *„kolegyně měla za dobu fungování u policie pět různých partnerských vztahů s pěti typově podobnými muži a pak se stalo to, že se ti muži nezávisle na sobě setkali na jednom oddělení... (...) Vlastně byli i v jednom družstvu, kdy ona se docela vyděsila, že si to nějak řeknou, což se samozřejmě stalo. Ona se před každým z nich prezentovala tak, že si vybrala právě jeho a nikoho jiného. Takže to pro ni byla skutečná krize. Velmi se z toho hroutila a hodně to se mnou řešila...“.*

Peer konzultant 7 popisuje krizi, ve které byl rovněž oporou pouze *peer support* systém a kterou je možno dle Baldwinova klasifikačního modelu klasifikovat jako krizi z náhlého traumatizujícího stresoru, následovně: *„snad úplně první větší případ od A do Z, který se podařil dobře vyřešit v rámci peer supportu, tak tam to byly rodinné vztahy, které v jednu chvíli vygradovaly až v nutnost zavolání hlídky na toho jiného člena rodiny... (...) Už tam byla ala barikádová situace v bytě... (...) Snažila jsem se dát podporu tomu dotyčnému, aby se odhodlal proti jinému členu rodiny zavolat hlídku, protože ten tam ohrožoval s nějakou zbraní neidentifikovatelnou v tu chvíli. Takže tam opravdu došlo k zákroku vůči jednomu členovi rodiny a pak se to paralelně řešilo peer supportem dál“.*

VO3: Jak peer konzultanti postupují při pomoci kolegovi v krizi?

V souvislosti s dotazováním směřujícím k výše uvedené výzkumné otázce z analýzy vyplynuly níže uvedené kategorie, které mapují pomáhající

proces peer konzultantů: Kontakt, Anonymita a mlčenlivost, Průběh setkání, Frekvence setkání, Techniky pomoci, Spolupráce.

➤ **Kategorie: Kontakt**

V rámci svého postupu při pomoci kolegovi se peer konzultanti nejprve vyjadřovali ke způsobu, jakým s kolegy dochází k navázání kontaktu. Ukázalo se, že možné způsoby, jakým kolegové na peer konzultanta přijdou jsou tři: osobní známost, doporučení a interní webové stránky. Mezi zúčastněnými respondenty přitom nepanovala úplná shoda ohledně převažujícího způsobu navázání kontaktu. Osm respondentů zmiňovalo, že nejčastěji poskytují podporu kolegům-klientům, které osobně znají, méně často poté z doporučení. Dva respondenti naopak uvedli, že je kolegové kontaktují převážně ze stránek a některé kontakty získávají rovněž díky doporučení.

Jak zmiňuje Peer konzultant 2: *„většinou mě kontaktují přes ty stránky, ale jako přes nějaké lidi jsem se taky k někomu dostala, že za mnou přišli, že jim někdo říkal, že se mnou mají nějakou zkušenost nebo něco takového“*. Oproti tomu Peer konzultant 3 uvádí, že: *„ze stránek mě zatím nikdo neoslovil, i když jsem v programu už od začátku, roku 2019, takže si klienty vyhledávám sama“*. Respondent 9 zmiňuje jako nejčastější způsob kontaktu osobní znalost: *„nemyslím si, že by to fungovalo tak, že by někdo z druhé strany Prahy zavolal tobě. Většinou je to všechno o tom, když někdo má k tobě blíž. Mně se to stalo všeho všudy za těch x let, co to dělám, fakt ve dvou případech, že opravdu cizí lidi, který jsem nikdy neviděl, že by mě oslovili“*. Peer konzultant 8 zmiňuje jako převažující způsob kontaktu osobní znalost a doporučení: *„hodně to byla osobní znalost, potom to bylo i nějaký doporučení, přemýšlím, jestli někdo byl takovej hodně vzdálenej, ale myslím si, že ne, úplně vzdálený to nebylo, je to vždycky v místě toho pracoviště... Ale je fakt, že my jsme taková jakoby jedna rodina. Čím člověk je u policie dýl, tím víc se skoro s každým zná, takže mě přijde, že já těch lidí znám jako hodně“*.

Na základě doporučení může kolega-klient kontaktovat peer konzultanta přímo, nebo se tam může díít za pomoci třetí osoby, která peer konzultanta doporučuje. Právě z doporučení plynoucích především z dřívějšího působení v PIP týmu a týmu krizové intervence získává převážnou část navázaných kontaktů Peer konzultant 6: *„mně se stalo nejčastěji, že mě někdo dohodil, protože mě zná... (...) Naposledy mi volal třeba bývalý kolega z interventů a řekl, že tady má nějaké klienty a že je odkázal na mě, jestli mě můžou kontaktovat, tak jsem samozřejmě řekla, že ano“*. Respondent 10 pak doporučení třetí osoby, vedoucího jiného oddělení, vnímá v kontextu své praxe spíše jako výjimečný případ: *„mám jeden zajímavý kontakt, kdy se mi stalo, že mě zkontaktoval vedoucí jednoho oddělení, protože se známe a poprosil mě, jestli bych se mohla domluvit s jeho podřízenou a ona pak za mnou přijela, popovídali jsme si, takže to si myslím, že není úplně typický“*.

Peer konzultanti v rámci kontaktování odpovídají na „poptávku“ klientů-kolegů, ale rovněž mohou vyvinout vlastní iniciativu k jejich získání, jak bylo zmíněno výše a jak také popisují další respondenti. Dva ze zúčastněných respondentů přitom nejsou příliš nakloněni aktivnímu vyhledávání klientů. Peer konzultant 4 uvádí, že: *„když člověk nepřijde sám s tou touhou, aby mu bylo pomůženo, tak to podle mě nefunguje“*. Zbylí peer konzultanti, obdobně jako Peer konzultant 1, naopak vlastní vyhledávání klientů vítají: *„já sám mám třeba mnohem víc klientů díky tomu, že mě někdo přímo osloví nebo já sám vnímám nebo se dozvím, že někde je někde nějaký problém nebo něco, tak já sám můžu převzít aktivitu a i toho klienta si sám najít... (...) Pak se třeba může člověk dovědět i od někoho jiného, že ten kolega měl třeba nějaký problém v rodině, třeba nějaké úmrtí a ani se to na něm nemusí ukázat. Tak třeba radši přijdu a pokusím se o navázání kontaktu. I když je to v těchto případech těžké. Tak třeba začnu upřímnou soustrastí, zeptám se, jestli si nechce o něčem popovídat, jestli to zvládá...“*.

➤ **Kategorie: Anonymita a mlčenlivost**

Rezonující oblastí v rámci pomáhajícího procesu se rovněž ukázala anonymita a mlčenlivost, kterou většina zúčastněných peer konzultantů zdůrazňovala jako rozhodující pro získání důvěry kolegů, a tak i možnosti rozvinout efektivní pomoc. Peer konzultanty bylo zmiňováno, že právě anonymita a mlčenlivost je jedním ze základních bodů, který kolegy ohledně jimi poskytované podpory zajímá. Jako důvod byla uváděna obava kolegů, z předsudků a stigmatizace, obava, že by v rámci Policie ČR mohlo dojít k jejich spojování s využitím *peer supportu*, tedy určité formy psychosociální pomoci, a tedy i možnosti jejich spojení s nějakým problémem, krizí apod. Respondenti dále uváděli, že postupují v souladu se svým etickým kodexem zmiňovaným v kapitole 4.4 a i v rámci vlastní skupiny peer konzultantů anonymitu a mlčenlivost ctí. Pokud se o případu kolegy-klienta potřebují poradit s více peer konzultanti nebo psychologickým pracovištěm Policie ČR, přednesou anonymizovanou kazuistiku a snaží se postupovat tak, aby byla co možná nejvíce minimalizována možnost kolegu identifikovat. Respondenti zmiňovali, že si v některých případech mohou dle popisovaných skutečností domyslet, kde kolega slouží, ale tuto domněnku dále neověřují.

Jak k této problematice přistupuje, uvádí Peer konzultant 1 následovně: *„vždycky je důležité, uvést těm lidem, že veškeré informace jsou naprosto anonymní a důvěrné, že tam ta mlčenlivost je...“*. Peer konzultant 5 zdůvodňuje potřebu anonymity: *„předsudky jsou strašná věc. Upřímně řečeno anonymita u policie je sci-fi, ta prostě neexistuje. Policisté jsou někteří velmi všímaví, ty lidi potkávají, vědí, kam chodí, můžou si to domyslet, kam chodí, a protože policie je strašlivá drbárna, tak dokážou udělat neuvěřitelné věci v životě x lidí...“*. Peer konzultant 2 dále uvádí, že někdy je možné pracoviště kolegy odhadnout: *„většinou se snaží být anonymní, ale tím, jak je policie malá, tak ono člověk pochopí, jestli je to Praha 4 nebo Benešov – venkov“*.

Peer konzultant 3 k důležitosti anonymity pro kolegy dodává: „*ty schůzky se konají anonymně, aby měl jistotu, že ho nikdo neposlouchá, že ho nikdo na tom pracovišti nepozná, aby se to nerozneslo, že on se s něčím potýká...*“. Peer konzultant 10 uvádí k dodržování anonymity a mlčenlivosti v rámci supervizí i rozhovorů s dalšími peer konzultanty následující: „*když ty případy probíráme, protože se zase chceme třeba zlepšit pro příště, tak k nim nic neříkáme, ani odkud ty lidi jsou, a nikoho to ani nezajímá. Neříkáme si to ani mezi sebou...*“.

➤ **Kategorie: Průběh setkání**

V případě průběhu samotného setkání zdůrazňovali zúčastnění respondenti, že se snaží brát ohled především na komfort a bezpečné prostředí pro kolegu-klienta. Peer konzultanti se po prvotním kontaktu domluví s kolegou na osobní schůzce, ale nebrání se rovněž telefonickým konzultacím. Samotné setkání poté líčili jako značně individuální, ale vyznačující se ve většině případů některými společnými prvky. Jednotlivé schůzky se konají podle přání kolegů-klientů, buď na policejních služebnách, kde slouží peer konzultanti, pokud nabízejí anonymní a soukromé prostory, nebo ve zcela civilních oblastech, zmiňovány byly především kavárny, ale také cukrárna, vycházka do přírody či parku. Respondenti dále popisují, že po úvodní konverzaci, která obsahuje představení a následně povětšinou kratší část s nezávaznou konverzací, se přirozenou cestou dostávají k podstatě samotné „zakázky“, se kterou za nimi kolega přichází. Podle zjištěné problematiky se následně odvíjí jejich další postup, kdy s kolegy o dané věci dále komunikují, nechají je se „vypovídat“, případně se zabývají tím, jakým způsobem by jim mohli být dále nápomocni, ať již jde o předání dalších kontaktů nebo o domluvení se na dalších schůzkách.

Kromě osobní schůzky uvádí nabídku telefonické konzultace Peer konzultant 7: „*pokud mě kontaktuje telefonicky třeba, tak pokud budu mít zrovna nějaký časovej prostor, tak si ho rovnou vyslechnu, pokud bude cítit tu*

potřebu už mluvit po telefonu. Pokud to nepůjde, tak si s ním domluví schůzku, jsou tam široké možnosti, co mu navrhnout tomu člověku, aby se cítil nějak komfortně“. Úvodní rozhovor popisuje Peer konzultant 5 následovně: „domluví se na kafe a stejně jako tady řeknu: A teď je to na vás. Povídejte. Většinou se otevírají se slovy: Já nevím, jak mám začít. Já nevím, s čím ten člověk jde, většinou ho neznám, takže se odpícháme od něčeho. Tady u sboru je nejjednodušší, jak dlouho sloužíš a kde jsi všude sloužil/a? Proč jsi vůbec šel/šla k policii a myslíš si, že to byl dobrý nápad? Pak už se to samo nějakým způsobem rozeběhne“. Jak dochází k podstatě setkání, popisuje rovněž Peer konzultant 2: „probíhá to jak na prvním rande. Představíme se, on mi řekne, co by ode mě potřeboval, já mu řeknu, co mu můžu nabídnout. Proběhne nějaká ta výměna informací. A pak z nějakého běžného rozhovoru, třeba jaké je počasí atd., se dojde k té podstatě věci. Asi se se mi nikdy nestalo, že bychom jakoby šli přímo k tomu tématu, pro které jsme tam přišli. Ale asi spíš tím oťukáváním, aby se ten člověk cítil komfortně“. Jak postupuje v případě setkání, popisuje Peer konzultant 6 následovně: „probíhá to tak, že si nějakým způsobem povídáme, já je vyslechnu, co je trápí, s čím přišli, jaká je ta jejich „zakázka“ a pak se to snažíme nějakým způsobem řešit. Když prostě vidím, že je to o tom, že se spíš potřebují vypovídat, tak je nějak vyslechnu. Když je něco trápí, tak se třeba zabýváme tím, co by mohli dělat, aby je to tolik netrápilo, aby si dokázali nějaké věci přenastavit. Je důležitý hodně poslouchat, neskákat do řeči, naslouchat, ne tak nějak, že si budu u toho něco dělat, ale fakt budu mít oční kontakt a takovýhle věci. Nejčastěji je to o tom vyslechnutí a pak to probíráme, co se s tím dá dělat, jak k tomu přistoupit, co dělat, aby tomu člověku bylo líp a tak. To je v tomhle základu pokaždý stejný“.

➤ **Kategorie: Frekvence setkání**

V případě setkávání s kolegy, kterým poskytují pomoc, se zúčastnění respondenti vyjadřovali také ke frekvenci těchto schůzek. Z výpovědí

respondentů vyplynulo, že se jedná o značně individuální záležitost závisící na problematice, kterou kolega-klient řeší, na jeho potřebách a na jeho vlastní motivaci. Ve většině případů podle respondentů nezůstává u jedné schůzky, ale jedná se o nižší jednotky schůzek s jedním kolegou-klientem. Setkávají se ale rovněž s případy, kdy je třeba dlouhodobější podpory pohybující se v řádech měsíců, ve výjimečných případech až v řádech let. U kolegů, kteří jsou jim bližší, ať osobním vztahem nebo místem pracoviště, uváděli peer konzultanti rovněž zkušenost s kontinuální podporou.

Peer konzultant 3 přibližuje k frekvenci schůzek: *„záleží na tom, s čím se potýká, jestli je to něco závažnějšího, nebo něco chvilkového, s čím si on v tu chvíli neví rady. Pak je to 1-2 schůzky. Ale většinou je to na více setkání“*. Peer konzultant 2 objasňuje své zkušenosti následovně: *„většinou to bylo na více setkání s tím, že jsme se ještě 2x, 3x setkali, že to mělo průběh, dynamiku, ale nebylo to, jakože bychom se spolu půl roku scházeli nebo něco takového“*. Peer konzultant 4 dodává: *„většinou to není o jedné schůzce, bývá několik schůzek, ale myslím si, že výsledky jsou. Obvykle je to do pěti setkání a už je to daleko lepší“*. Peer konzultant 7 k frekvenci schůzek ze své praxe uvádí: *„to je hrozně individuální. Záleží, jak ten člověk je motivovaný taky k tomu něco měnit. Někdy je to dlouhodobější, což byl ten těžší případ, jak jsem říkala... Tak to jsme byly v kontaktu půl roku třeba intenzivně podle potřeby té dotyčné. Tam jsme se domluvily, kdy ona bude mít potřebu mě nakontaktovat, kdy ona se bude cítit, že potřebuje ze sebe něco dostat, tak to bylo na ní s tím, že já jsem jí upozorňovala, že pokud to bude takto, tak budeme muset třeba řešit situaci, kdy ji budu muset odkázat na pozdější hodinu, že to nebudu moct řešit akutně. Jiný případ byl, kdy se na mě obrátil někdo, koho jsem vůbec neznala, kdo neznal mě, takže jsme si dohodli schůzku a poté asi za čtrnáct dní další schůzku a ten člověk zas nebyl úplně motivován tu svoji situaci řešit, takže pak vlastně to už ukončil a řešil si to asi po své linii, nemám informace, jak se k tomu postavil“*

dál...“. Peer konzultant 8 uvádí příklad své dlouhodobé podpory, která trvala v rámci let: *„měla jsem kolegyni, která ty vztahy řešila dva roky, takže jsme to dva roky komunikovaly a snažila jsem se ji podpořit, podržet a všechno to dobře nakonec dopadlo, ale prošla si peklem...“.* Peer konzultant 10 uvádí zkušenost s kontinuální podporou následovně: *„u těch kolegů, s kterými se znám, to probíhá kontinuálně, tam jde o to si hlavně popovídat, aby se dodala energie na tu další dobu, jak to zase překonat“.*

➤ **Kategorie: Techniky pomoci**

V souvislosti s technikami, které využívají k pomoci kolegům v krizi, se peer konzultanti obraceli ke školením a vzdělávacím kurzům, které absolvovali v rámci zapojení do *peer support* systému a také k vlastnímu sebevzdělávání z oblasti psychosociální pomoci. Z těch, které následně při kontaktu s kolegy-klienty využívají, bylo zmiňováno především aktivní naslouchání, důraz na správné kladení otázek, vyvarování se vlastních názorů, neuvážených rad a bagatelizování problémů.

Opatrnost s bagatelizováním problémů a důležitost školení v této oblasti popisuje Peer konzultant 6 následovně: *„školení jsou určitě potřeba. Jsou určité zažitá stereotypy, který ty lidé, ne vědomě a ne ve zlým, můžou uplatňovat. Když třeba, plácnu, někomu někdo umře: Nebreč, to přejde. Tak to je největší nesmysl. Nebo umře jedno dítě a řeknu, že máte ještě druhý. To jsou úplně ty nejhorší věci... A člověk bez těch školení by si to třeba vůbec nemusel uvědomit, že je to špatně. To školení je potřeba, aby člověk věděl, jak s tím druhým pracovat, kdy třeba to už je na nějakou další pomoc, aby to dokázal rozlišit...“.* Peer konzultant 8 popisuje školení peer konzultantů následovně: *„máme tam program, přednášky, někoho zajímavého s sebou, je to strašně bohatý a snažíme se trénovat. Máme modelovky a navzájem to trénujem“.* Peer konzultant 7 dodává: *„my procházíme úvodním kurzem, plus potom máme různá školení, která organizují psychologové, dobrovolná na různá témata,*

v rámci IMZu, kde máme taky různé přednášky zdokonalovací, různé techniky, jak navazovat důvěru, jak komunikovat, dávat zpětnou vazbu a podobně. Tak toho se účastním a samozřejmě se taky sama vzdělávám v tomhle směru, zajímá mě to osobně, takže si čtu na různých serverech, v knížkách a pak se to snažím zapojovat v procesu“.

➤ **Kategorie: Spolupráce**

Zúčastnění respondenti se v rámci svého pomáhání kolegům vyjadřovali také ke spolupráci s dalšími organizacemi a oporou, kterou jim přitom poskytuje Policie ČR. Všichni zúčastnění respondenti zmiňovali, že v případě potřeby předávají kolegům informace a kontakty na neziskové organizace v souvislosti s problematikou, kterou s kolegou řeší. Respondenti dále zdůrazňovali, že jsou si oporou také mezi sebou navzájem, kdy se mohou ohledně problematiky, kterou s kolegy-klienty řeší, poradit s dalšími peer konzultanty, což kromě osobního kontaktu činí prostřednictvím vzájemné skupiny na aplikaci WhatsApp. Uváděna byla také spolupráce s dalšími formami psychosociální pomoci v krizi v rámci Policie ČR představenými v kapitole 3. Jedním respondentem bylo uvedeno, že v případech, kdy naráží na limity své odbornosti a potřebuje další náhled či radu ohledně případu kolegy, vyhledá Linku pomoci v krizi. Další respondenti se vyjadřovali především k opoře, kterou jim poskytuje psychologické pracoviště Policie ČR, kdy většinou respondentů byla pozitivně hodnocena spolupráce z hlediska vlastní potřeby, pokud se jedná o školení, semináře, supervize nebo konzultace ohledně kolegy-klienta a rovněž v případech, kdy potřebují pro kolegu zajistit odbornou pomoc. V případně zajištění psychologické pomoci pro kolegu přímo z psychologického pracoviště Policie ČR nebyly názory respondentů jednotné. Tři respondenti uváděli tuto formu spolupráce rovněž jako veskrze pozitivní, ale čtyři respondenti uvedli svou zkušenost s odmítnutím pomoci psychologického pracoviště Policie ČR ze strany kolegů-klientů

spojeným především s obavou ze ztráty zaměstnání. Další respondenti uvedli, že z těchto důvodů tuto formu předání do péče psychologického pracoviště Policie ČR kolegům vůbec nenabízí.

Ohledně spolupráce a předání kontaktů uvádí Peer konzultant 3: *„máme různé kontakty, jak na ty psychology, tak na neziskové organizace, které by mohly pomoci, třeba i s insolvenčí apod.“*. Peer konzultant 5 popisuje svou spolupráci s Linkou pomoci v krizi následovně: *„řešila jsem to jednoduše, když jsem měla odpolední nebo noční, tak jsem zvedla telefon a volala jsem na anonymní krizovou linku a tam jsem to probrala se zdatnými psychology, že si o tom myslím tohleto a tohleto a že podle mého by bylo dobré tu osobu přeměřovat tam někam na odbornou péči a podobně a jestli to vidí tak, že by byl lepší terapeut nebo psycholog, nebo jestli by bylo dobré toho dotyčného přeměřovat už rovnou na psychiatra“*. Peer konzultant 8 popisuje nápomocnost dalším peer konzultantům s odkazováním jejich kolegů-klientů: *„třeba právě v té whatsappový konverzaci, když někdo napíše, že hledá něco, tak většinou buď mám už osobní zkušenost, nebo prostě to vyhledám“*. Peer konzultant 7 popisuje svou pozitivní zkušenost s psychologickým pracovištěm Policie ČR v rámci získávání odborné formy pomoci: *„jsou takový situace, kdy si potřebuju dohledat instituce nebo i se obrátit na naše psycholožky, který pak zprostředkují kontakt na někoho, kdo je dostupný pro nějaký další terapie, nebo když už ta terapie je nutná, kdy zprostředkují kontakt na dostupné psychology, což jinak bývá problém. Když vyhodnotím, že je tam potřeba opravdu psychologická péče nebo delší terapeutická, která není pro mě, tak to navrhnou, ale pokračuji dál třeba na té úrovni, na jaké lze pokračovat, na té úrovni peer supportu“*. Peer konzultant 6 ze své praxe popisuje spolupráci s psychologickým pracovištěm Policie ČR následovně: *„co mně se nejčastěji děje, tak já odkazuju na naše psychologický pracoviště, protože vím, že tam jsou kvalitní holky a že svoji práci uměj, dělaj ji dobře. Jako fakt jim důvěřuju*

a vím, že tam těm lidem pomůžou, a když tak pošlou ty lidi i dál na lékařskou pomoc“. Oproti tomu Peer konzultant 1 popisuje ze své praxe zkušenost, kdy kolegové nabídku psychologických služeb v rámci Policie ČR odmítají: *„oni se bojí toho, že když ten psycholog uvidí nějaký fakt fatální problém, tak že by mohli asi nějakým způsobem začít intervenovat, jestli je vůbec způsobilý pro výkon služby. Toho se všichni strašně bojí. Takže pak je to spíš, že těch víc peerů třeba spolupracuje, anebo pak předání na nějaké ty anonymní organizace“.*

VO4: Proč se policisté v krizi obrátí právě na peer konzultanty?

K výše uvedené výzkumné otázce se vztahuje následující kategorie Preference pomoci v krizi, kategorie Hodnocení peer support systému se poté k výzkumné otázce vztahuje nepřímou a je zařazena na závěr pro logické završení analýzy.

➤ Kategorie: Preference pomoci v krizi

V případě preferencí kolegů vztahujících se k pomoci v krizi respondenti uváděli, že výhoda *peer supportu* může pro kolegy spočívat především v dostupnosti, známosti a důvěře. Důvěra byla respondenty dále rozvedena jako důvěra v jednotlivce, konkrétního peer konzultanta, nikoliv v celý systém *peer supportu*, který je stále ještě částečně spojován s psychologickými službami, a tedy do jisté míry zatížen stigmatizací policistů k psychologické péči a vzhledem ke své poměrně krátké existenci také možnou obavou z neznámého. Samotný *peer support* systém se tak v rámci Policie ČR stále ještě potýká s nedůvěrou a se zlehčováním, nicméně jednotlivá osobnost peer konzultantů může kolegy přivést k využití této podpory, aniž by to třeba byli ochotni naplno přiznat. Samotná důvěra je pak podle peer konzultantů založená na sounáležitosti policistů v rámci jejich profese, na osobní znalosti peer konzultanta, případně na obou těchto faktorech. Respondenti dále uváděli,

že se domnívají, že vyhledání formální pomoci v krizi není právě z důvodů stigmatizace pro kolegy prvotní volbou. Oproti tomu *peer support* systém může vzhledem ke své dostupnosti nabízet východisko a příhodný mezistupeň k formám odborné pomoci.

Peer 6 popisuje zkušenost s určitým zlehčováním *peer support* systému, které ale následně vyústí v regulérní podporu následovně: *„myslím si, že za tu dobu už nás ti lidi líp berou a je to fajn, že když právě takhle člověka někdo zná na pracovišti, tak je to právě lepší, když právě k němu má samozřejmě tu důvěru, takže to líp funguje, že se ty lidi neboje. Kolikrát i ze srandy přijdou, sednou si a řeknou: Tak ty seš ten peer, tak chci s tebou mluvit. Dělalj, že je to sranda, ale já si myslím v hloubi duše, že vědí, že jsou věci, se kterýma by se třeba ostatním kolegům svěřili, ale jsou věci, s kterýma už ne a s kterýma jsou za mnou jakoby fakt za tím peerem, byť to hrajou, že ne, tak ale jdou s tím úmyslem...“*. Peer konzultant 10 popisuje v souvislosti s důvěrou následující: *„policajt jako takovej má možná v sobě tu nedůvěru a radši se zase svěří jinýmu, než aby šel třeba někam úplně mimo resort, a bohužel u nás panuje i ta nedůvěra vůči tý psychologický službě, co se týká toho psychologickýho oddělení. Tak si myslím, že když je to na tom, že se osobně nějak známe nebo se vídáme, tak ty lidi pak maj už tu důvěru“*. Peer konzultant 2 uvádí svůj náhled na *peer support* jako mezistupeň k psychologické péči: *„nabízím kolegům, že jsou tady možnosti různé podpory (nejen) policejních psychologů, ale i terapeutů atd., kteří mají o to víc zkušeností a mohou je třeba i lépe nasměrovat. Pak je to ale o tom, že ty lidi neznají, nemají na to čas a nechtějí se definovat tak, že chodili na terapii. Tohle je pro ně takový ten mezistupeň, že vlastně si s někým popovídají, ale nemusí to definovat jako terapii, protože to pořád berou jako nějaké stigma...“*.

Peer konzultant 1 popisuje možnou obavu kolegů ze ztráty zaměstnání a stigmatizaci psychologických služeb v rámci Policie ČR: „já si myslím, že se kolega obrátí spíše na nás než třeba na psychologické služby. Oni to mají ve škatulce, že dělají psychotesty a prostě když je tam něco špatně a vymykáš se standardu, tak už může být problém. To oni mají prostě tak zaškatulkované“. Peer konzultant 7 shrnuje výhody *peer support* systému následovně: „je to dostupná první nejzákladnější pomoc, nejsou tady žádné čekačky, jsme kolegové, kteří rozuměj práci policie a tomu, jak policisti fungují, je to zdarma, anonymní, můžeme dát další rady, další náhled na věci, který třeba oni v tu chvíli neviděj. Asi málokdo se chce rovnou kontaktovat na psychologa a tohleto je tak něco mezi“.

➤ **Kategorie: Hodnocení *peer support* systému**

Tato kategorie vyplynula v souvislosti s dotazováním vztahujícím se k *peer support* systému. K výzkumné otázce se sice přímo nevztahuje, ale respondenty byl jejich náhled na *peer support* systém velmi ochotně sdělován, protože byla kategorie ponechána a zařazena na závěr celé analýzy.

Respondenti hodnotili *peer support* systém jako potřebný a nápomocný. Někteří respondenti ale projeví určitou deziluzi, pocity zklamání, v souvislosti s jeho zaváděním. Ty se týkaly především informovanosti a nedůvěry kolegů k této službě. V případě informovanosti respondenti zmiňovali, že i přes pravidelné prezentace, o které se Policie ČR i jednotliví *peer* konzultanti snaží, se stále setkávají s tím, že kolegové *peer support* systém neznají. V případě nedůvěry byla opakovaně zmiňována stigmatizace psychosociálních služeb v rámci Policie ČR, která se u policistů projevuje. Popisovány byly také drobné výhrady k webovým stránkám, které se podle respondentů pravidelně neaktualizují, nedostatky ohledně jejich vlastních medailonků, kde jsou stále zapsáni kolegové, kteří již jako *peer* konzultanti nepůsobí. V této souvislosti byl zmiňován návrh, aby byly medailonky

propracovanější a byla zde uvedena například specializace peer konzultantů v rámci podpor. Respondenti nicméně na závěr svého hodnocení zmiňovali svou víru v to, že zavedení *peer support* systému má smysl a že je smysluplné, aby v něm nadále působili, i když jsou si vědomi toho, že může trvat nějaký čas, než se zapíše do povědomí kolegů, získá si jejich důvěru a bude jimi naplno přijat.

Peer konzultant 7 popisuje svou zkušenost ohledně působení v *peer support* systému následovně: „*přihlásila jsem se s velkou zvědavostí a s vírou, že to dává smysl, ale tím jak to bylo něco nového a pořád ještě je, tak mě přepadaly pocity takový jakoby zklamání, že lidi jsou skeptičtí, nedůvěřiví, tak mi to trochu postrádalo smysl v jeden čas ze začátku hodně, ale uvědomila jsem si, že to tak jako bývá většinou s něčím, co se nově zavádí a s něčím, co pracuje s důvěrou a důvěrností, taky s informacema, který se týkaj bytostně každého, který neschvaluje každému, takže je přirozený, že to chce jako vývoj a tu důvěru prostě budovat dlouhodobě. Takže nehážu flintu do žita, naopak si myslím, že to má velkej potenciál... Takže jakoby furt víru mám v to, že to smysl má“.*

Peer konzultant 10 k obeznamenosti kolegů uvádí: „*i když jsme prošli poměrně hodně těch oddělení, tak furt narážíme na to, že nás neznají...“*.

Peer konzultant 8 poukazuje na nedostatky webových stránek: „*ty naše stránky vůbec nejsou aktuální, nemá tam každej tu svoji fotku a tak...“*.

Peer konzultant 3 popisuje svůj náhled na *peer support* systém: „*myslím si, že je to jediné dobře, že tohle funguje. Jsou třeba takové ty malé věci, které se dají řešit těmihle rozhovory s námi, a nemusí člověk hned běžet pro nějakou odbornější pomoc“*.

Peer konzultant 1 v podobném duchu přidává k fungování *peer support* systému: „*myslím si, že je to krok dopředu, cesta rozumným směrem. Prakticky to policii téměř nic nestojí a vlastně je to takové nejjednodušší, když ten člověk k tobě získá důvěru. Ne každý by hned šel hned za psychologem a ještě služebním“*.

Peer konzultant 2 dodává: „*myslím si, že je to potřebné, ale*

myslím si, že v České republice, respektive u Policie ČR, to bude ještě na dlouhou dobu, než to doběhne do nějaké intenzity a povědomí těch lidí, kteří by to mohli využívat a více se tomu otevřít“.

7 Diskuze

První výzkumná otázka se zaměřovala na roli peer konzultantů při pomáhání policistům zvládat krize. Ke své vlastní roli se peer konzultanti velmi obsáhle vyjadřovali, kdy se také v analýze k této výzkumné otázce vztahovalo významné množství kategorií. Je možné z této skutečnosti usuzovat na to, že peer konzultanti stále ještě pocítují určitou potřebu po vyjasnění své role, což může být způsobeno samotnou inovativností *peer support* systému a potřebě jeho stabilního zakotvení v rámci psychosociálních služeb Policie ČR.

Ukázalo se, že peer konzultanti svou roli vnímají především jakožto roli pomáhajícího kolegy, který si na základě této profesní sounáležitosti dokáže získat důvěru kolegů a následně se jim stát „vrbou“, důvěrným posluchačem, kterému se kolegové mohou svěřit ohledně jakékoliv své krize. Došlo tedy ke zjištění, že peer konzultanti při pojmání své role souzní se samotnou podstatou *peer supportu*, tedy podpory člověka s podobnou zkušeností a znalostí, jak bylo představeno v kapitole 4. Peer konzultanti se tak rovněž vymezují proti tomu, aby jejich pomoc byla vnímána jako forma terapie v rozporu s dánským či kanadským modelem *peer supportu* a přiklání k roli pomáhajícího kolegy v duchu doporučení Vodítek (Burger, 2012). Svou roli při pomáhání policistům zvládat krize peer konzultanti dále spojují se svým způsobem pomoci, který kromě aktivního naslouchání obnáší pomoc s nalezením možností řešení, případně pomoc s nalezením kontaktů nebo zprostředkováním odborné pomoci. Jejich roli v pomoci kolegům, tak lze vyložit jako formu vzájemné pomoci v krizi, která byla představena v kapitole 1.5.1 Motivací pro tuto roli je pro peer konzultanty jejich osobnostní zaměření nastavené na pomáhání druhým, zájem o psychologii a mezilidské vztahy a obdobné napomáhání kolegům v minulosti bez oficiálního statusu peer konzultanta. Přínos této role spatřují v dobrém pocitu a zadostiučinění v případě zdařilých podpor,

ve vnímání smysluplnosti tohoto počínání, v seberozvoji a sebeuvědomění ohledně vlastního života a v navazování nových kontaktů. Určitá nevyjasněnost role se projevovala především v oblasti nastavování hranic, kdy se ukázalo, že tak peer konzultanti činí individuálně podle konkrétního kolegy-klienta. Nedá se tak říci, že by vždy jasně rozlišovali a vymezovali se mezi podporou první a druhé úrovně dle Diglianiho (2015) a pohybovali se pouze na druhé úrovni. V rozporu s Diglianím, který tyto dvě úrovně rozhodně odlišuje, tak peer konzultanti v některých případech nerozlišují mezi rolí peer konzultanta a kamaráda a v souvislosti s tím pak jasně nevymezují svou roli, pokud se jedná o podporu jim blízkého kolegy. Nicméně vnímají určité nepřekročitelné meze, které jsou si, i v případě jim bližších kolegů, schopni chránit. V souvislosti se svou rolí peer konzultanti projevují také určité obavy ohledně toho, aby kolegy jejich pomoc nepoškodila, kdy by následně mohli mít sami problém se s takovou situací vyrovnat.

Druhá výzkumná otázka se zabývala tím, v jakých krizích se policisté na peer konzultanty obrací. Ukázalo se, že se kolegové na peer konzultanty obrací v různých situacích, kdy pouze menší část těchto případů, by sami kolegové-klienti nebo peer konzultanti, označili jako krizi. Tématika podpor je rovněž široká, přičemž došlo ke zjištění, že se v případě poskytovaných podpor nejedná spíše o oblast pracovní spojenou s prací policisty, jak bylo předpokládáno, protože byla tato problematika blíže zkoumána v teoretické části práce, především v kapitole 3. Peer konzultanti oproti těmto předpokladům uváděli značné zastoupení oblasti osobního života. Je tedy otázkou, nakolik se zátěž policejní profese popisovaná v kapitole 2.3 promítá do osobního života policistů. Ať již se v oblasti podpor jedná o problematiku pracovní nebo osobní, hlavním motivem všech podpor poskytovaných peer konzultanty jsou mezilidské vztahy. V případě typů krizí někteří peer konzultanti připustili, že se s krizemi u kolegů setkávají, ale nechtěli dále uvést

typové případy ze své praxe. Další peer konzultanti byli ochotni sdělit některé anonymizované kazuistiky, ze kterých bylo možno dovozovat na typy krizí představené v kapitole 1.3. Dle Paulíka (2017) se peer konzultanti setkávají u kolegů z hlediska osob krizí dotčených především s krizemi párovými a krizemi jednotlivce, ve výjimečných případech potom s krizemi skupinovými. Rovněž dle Paulíka (2017) se peer konzultanti dále setkávají, jak s krizemi akutními, tak chronickými i kumulovanými. Dle Baldwinova klasifikačního modelu (in Vodáčková 2007) je možné krize, ve kterých se policisté na peer konzultanty obrací, klasifikovat z větší části jako krize situační. Tyto se pojí nejčastěji s koncem partnerského vztahu, ať se již jedná o rozvody či rozchody, a dále pak s úmrtím blízké osoby. Peer konzultanti se větší míře setkávají u kolegů také s krizemi přechodovými v souvislosti s přechodem do jiné životní etapy nebo s odchodem ze služebního poměru „na výsluhu“ (odchod do důchodu). Další typy krizí jsou v praxi peer konzultantů obsaženy spíše výjimečně, kdy se ojediněle setkávají s krizemi z náhlého traumatizujícího stresoru nebo s neodkladnými krizovými stavy. Většinu z těchto krizí se daří za pomoci peer konzultantů zvládnout, ale v některých případech krizová reakce vyústí v nutnost odkázání na odbornou formu pomoci v krizi.

Třetí výzkumná otázka se zaměřovala a to, jak peer konzultanti postupují při pomoci kolegovi v krizi. Peer konzultanti navazují kontakt s kolegy, kterým poskytují podporu, na základě osobní znalosti, díky webovým stránkám *peer support* systému nebo na základě doporučení. Peer konzultanti bývají rovněž iniciativní a kolegy, u kterých vnímají potřebu podpory, oslovují sami. Po navázání kontaktu se peer konzultanti s kolegou domluví na schůzce. Toto setkání s kolegou-klientem se vyznačuje značnou mírou individuality, kdy peer konzultanti postupují s ohledem na přání, bezpečí a komfort kolegy. Schůzky probíhají nejčastěji na služebnách peer konzultantů, případně

v kavárnách a jiných civilních objektech. Po úvodní části s neformálním rozhovorem se peer konzultanti dostávají k samotné podstatě „zakázky“, se kterou za nimi kolega přichází. V rámci samotné podpory kolegovi pak peer konzultanti využívají techniky ze školení, ať se již jedná o aktivní naslouchání, či vedení rozhovoru. Většina zúčastněných respondentů si je v rovině vedení rozhovoru vědoma druhé úrovně *peer supportu* zmiňované Diglianim (2015). Dávají si pozor, aby se vyhnuli hodnocením či neuváženým radám, bagatelizování a podporují nezávislé rozhodování kolegů, čímž se vyhýbají možným úskalím vzájemné pomoci v krizi. Peer konzultanti při pomáhání kolegům v krizi využívají do značné míry různé možnosti spolupráce, ať se jedná o spolupráci s dalšími peer konzultanty, odkazování na různé neziskové organizace či zprostředkování odborné formy pomoci v krizi. Spolupráci s psychologickým pracovištěm Policie ČR peer konzultanti využívají především pro vlastní potřebu supervize, školení nebo získávání kontaktů. V případě, kdy dojde k předání kolegy přímo psychologickému pracovišti Policie ČR, si tuto spolupráci také chválí, ale setkávají se rovněž s tím, že je kolegu taková nabídka dopředu zamítnuta. Důvod spatřují ve stigmatizaci psychologických služeb, především pak v obavě kolegů ze ztráty zaměstnání, což je ve shodě s výzkumem uvedeným v kapitole 3, který uskutečnili Drew a Martin (2021).

Čtvrtá výzkumná otázka se zaměřovala na to, proč se policisté v krizi obrátí právě na peer konzultanty. Ústředním motivem této výzkumné otázky se opět stala panující stigmatizace policistů vůči formální psychologické péči (nejen) v rámci Policie ČR, kterou peer konzultanti opakovaně zdůrazňovali a která byla přiblížena rovněž v teoretické části práce v souvislosti se zahraničním prostředím, kdy zde byl zmiňován výzkum Drewa a Martina (2021). Tyto obavy policistů plynou podle peer konzultantů především z obavy ze ztráty zaměstnání. Psychologické pracoviště Policii ČR hodnotí psychickou

způsobilost uchazečů k Policii ČR při jejich nástupu (jak bylo zmiňováno v kapitole 2.2), kdy toto ověřování každoročně vyřadí zhruba polovinu uchazečů o služební poměr (Veleta, 2020). Psychologické pracoviště může zároveň u policistů v krajních případech provádět přezkoušení osobnostní způsobilosti, které může vést až k verdiktu psychické nezpůsobilosti, což vylučuje možnost setrvání ve služebním poměru (Veleta, 2020). Dle peer konzultantů si poté kolegové mohou spojovat psychologické pracoviště Policie ČR s prostředkem, v jehož kompetencích je připravit je o zaměstnání. Dále byl uveden motiv „nezlomného policisty“, který představuje také Vymětal v kapitole 2.3, kdy v rámci policejní kultury může být žádost o pomoc, zvláště ve spojitosti s duševním zdravím, spojována se slabostí. Digliani (2015) v této souvislosti u policistů hovoří o sekundárním ohrožení, jak bylo zmiňováno v kapitole 2.3. Policisté se pak dle peer konzultantů vyznačují podezřívavostí a nedůvěřivostí, tudíž nevěří v anonymitu těchto služeb. Proto se dle peer konzultantů vyhýbají také dalším formám odborné pomoci v krizi, kdy se obávají, že by informace z nich mohly být vyzrazeny a v důsledku toho by mohla být ohrožena jejich pověst „nezlomného policisty“, či by opět mohlo dojít až k ohrožení jejich setrvání u sboru.

Vzhledem k výše uvedenému spatřovali peer konzultanti výhodu *peer support* systému ve vymezení se oproti odborným formám pomoci v krizi. Především byla opakovaně vyzdvižena důvěra na základě profesní spřízněnosti a důraz na zachovávání anonymity. Celý *peer support* systém je dle respondentů sice ještě policisty vnímán do určité míry v souvislosti s psychologickými službami, ale jednotliví peer konzultanti si dokáží důvěru kolegů získat. I když se peer konzultanti musí potýkat se získáváním této důvěry a s nízkou informovaností kolegů o jejich působení, ve své činnosti stále vidí významný smysl.

Závěr

V teoretické části diplomové práce byla nejprve věnována pozornost problematice krize, která byla rozebrána za pomoci dostupné literatury. Následně se práce dále zabírala stručnou charakteristikou Policie ČR a prací policisty se všemi jejími specifiky i s ní spojenou zátěží. Dále byly předestřeny možnosti psychosociální podpory, které jsou v rámci Policie ČR v současné době policistům dostupné. Poté byl představen *peer support* systém – podpora peer konzultantů s pomocí zahraniční literatury i českých zdrojů, kdy však tyto nelze považovat za dostačující, protože bylo třeba teoretickou část práce doplnit z interních materiálů Policie ČR.

Navazující výzkum následně zacílil na to, jakým způsobem pomáhají peer konzultanti Krajského ředitelství policie Praha policistům v krizi. Zkoumána byla role peer konzultantů v pomoci policistům v krizi, typy krizí, se kterými se peer konzultanti u policistů setkávají, postup jejich pomoci a důvody, proč se policisté v krizi obrátí právě na peer konzultanty. Výzkum byl proveden s pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které přinesly hlubší vhled do zkoumané problematiky a také nové podněty.

V rámci výzkumu bylo zjištěno, že peer konzultanti svou roli v pomoci policistům v krizi vnímají jako roli pomáhajícího kolegy založenou na sounáležitosti v rámci policejní profese, díky které si dokáží získat důvěru kolegů a následně jim být oporou nejen při zvládnutí krizí. Kolegové je oslovují v různých situacích, kdy pouze v menšině těchto podpor se jedná o krize. Tematicky se poskytované podpory zaměřují nejen na oblast pracovní, ale významně také na oblast osobní, kdy v obou těchto oblastech jsou ústředním motivem vztahy. Peer konzultanti se u policistů setkávají s různými typy krizí, přičemž z typů krizí představených v této práci v kapitole 1.3 se jedná

především o krize situační a přechodové, ojediněle pak krize z náhlého traumatizujícího stresoru a neodkladné krizové stavy. Jejich postup pomoci kolegům je individuální a snaží se při něm díky technikám získaným při školení postupovat tak, aby se vyhnuli možným úskalím vzájemné pomoci v krizi. Většinu z výše zmiňovaných krizí se podaří zvládnout za pomoci peer konzultantů, ale v některých případech krize vyústí v nutnost přizvání některé z forem odborné pomoci v krizi. Jako rezonující omezení v rámci své činnosti peer konzultanti upozorňují na panující stigmatizaci psychosociální pomoci ze strany policistů, která se týká především psychologických služeb Policie ČR, ale rovněž se dotýká *peer support* systému.

Vzhledem k tomu, jak význačnou roli stigmatizace ve výpovědích respondentů sehrávala, bylo by jistě vhodné zacílit na toto místo výzkum, který by toto téma podrobně rozpracoval. Rovněž by stálo za zvážení, jakým způsobem by měla postupovat Policie ČR, aby byl tento značně omezující faktor v rámci psychologických služeb eliminován. Nabízí se otázka, zda by mohlo být nápomocné oddělení hodnotící složky psychologických služeb Policie ČR od složky pomáhající. Tato vyčleněná část pomáhajících psychologických služeb by pak mohla nadále spolupracovat s *peer support* systémem a pomoci mu k dalšímu rozvoji.

Práce na tomto projektu pro mě byla zajímavá i z hlediska studovaného oboru. Díky němu jsem si mohla ve výpovědích peer konzultantů naplno uvědomit a vnímat jejich nezištnou rezonující touhu po pomoci bližnímu a také skutečnost, že jsou si vědomi toho, jakou sílu může mít naslouchání, slovo útěchy a porozumění. To pro mě v případě peer konzultantů, tedy a policistů a mých kolegů, bylo velmi silným a obohacujícím zjištěním.

Peer support systém je možno považovat za stále ještě relativně nový přírůstek forem psychosociální pomoci policistům. Přírůstek, který své místo mezi těmito formami nadějně ustanovuje. Stejně jako krize je značně

subjektivní záležitostí a existují různé typy krizí, tak i její zvládnání může být provázeno s pomocí různých forem opory, které jsou danému jedinci nejbližší. Jak také říká Kastová (2000, s. 16): „řadu krizí v našem životě pochopitelně neřešíme krizovou intervencí v příslušném centru nebo spolu s terapeutem, nýbrž rozhovorem s jinými lidmi.“ V případě policistů je nyní tato nabídka pomoci širší o možnost, která jim ze své podstaty blízká je. Pokud se peer konzultantům daří navázat důležitý vztah důvěry, ukazuje se, že by mohli do značné míry přispět k udržení psychického zdraví policistů a být jim při zvládnání krizí důležitou oporou.

Seznam literatury

Baštecká, B. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

Benák, J. *Církev a stát 2020*. Sborník příspěvků z konference. Brno: Masarykova univerzita, 2020. ISBN 978-80-210-9747-6.

Burger, N. *Vodítka, psychosociální podpora pro pracovníky uniformovaných složek*. Nizozemí: Impact. 2012.

Česká republika. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky ve znění pozdějších předpisů. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2008.

Česká republika. Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ve znění pozdějších předpisů. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2003.

Česká republika. Vyhláška č. 487/2004 Sb., o zjišťování osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2004.

Čírtková, L. *Policejní psychologie*. Vyd. 4., Praha: Portál 2., rozš. Praha: Portál. 2004. ISBN 80-7178-931-3.

Čírtková, L. & Spurný, J. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. *Kriminalistika: časopis pro kriminalistickou teorii a praxi*. Praha: Odbor vydavatelství a tisku MV ČR, 2001, 34(3), s. 175-186. ISSN 1210-9150.

Čírtková, L., & Spurný, J. Kdy pomůže krizová intervence. *Policista*. 2000, č. 11, s. 26-27. ISSN 1211-7943.

Deschênes, A. A. & Desjardins, C., & Dussault, M. Psychosocial factors linked to the occupational psychological health of police officers: Preliminary study. *Cogent Psychology*, 2018, 5(1), 1426271.
doi:10.1080/23311908.2018.1426271.

Digliani, J. A., *Contemporary Issues in Police Psychology: Police peer Support Team Training and the Make It Safe Police Officer Initiative*. Xlibris Corporation. 2015.

Digliani, J. A., Peer Support: Does it work? The Efficacy of Law Enforcement Peer Support. *Peer Support Team Utilization and Outcome Survey Report*. Fort Collins, Colorado. 2018.

Divišová, J., Policejní duše. Stačit může kolega. *Policista*. 2022, č. 11, s. 10-11.

Divišová, J., Policejní duše. Umíme pomoci s leccím. *Policista*. 2022, č. 11, s. 12-13.

Drew, J. M., & Martin, S. A National Study of Police Mental Health in the USA: Stigma, Mental Health and Help-Seeking Behaviors. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 2021, 36(2), 295–306.
<https://doi.org/10.1007/s11896-020-09424-9>.

Dufková, I., & Zlámal, J. *Policie a profesní etika se zaměřením na etický kodex Policie České republiky*. Praha: 2005. ISBN 80-239-5689-2.

Heffren, C. D., & Hausdorf, P. A. Post-traumatic effects in policing: perceptions, stigmas and help seeking behaviours. *Police Pract.*, (2016). Res. 17, 420–433. doi: 10.1080/15614263.2014.958488.

Hendl, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

Honzák, R., & Novotná V. *Krize v životě, život v krizi*. Praha: Road, 1994. Psyché (Road).

Honzák, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 3. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2018. ISBN 978-80-7601-004-8.

Karbanová, P., & Hoskovcová, S., Speciální činnosti. „K psychologovi nejdu!“ A co takhle peer?. *Policista*. 2020, č. 3, s. 10-12.

Kastová, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha: Portál, 2000. Spektrum (Portál). ISBN 80-7178-365-x.

Kirschman, E. *Život s policajtem: vše, co by měla rodina policisty vědět*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5342-3.

Konečný, K. & Hadravová, J. & Balarinová, L. & Lorencová, M. & Knapiková, S. *Jak na psychosociální podporu v době COVIDu i po něm*, 2020.

Křivohlavý, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551- 2.

Macek, P. *Pořádková činnost policie (obecná část)*. Praha: Police History, 2002.

Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

Milliard, B. Utilization and impact of peer-support programs on police officers' mental health. *Frontiers in psychology*, 2020, Volume 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01686>.

MV – GŘ HZS ČR, *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. MV-generální ředitelství HZS ČR, 2010. ISBN 978-80-8664-46-4.

Novotná, H., Špaček, O., Šťovičková, M. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.

Nový, M. Stresory v policejní práci. *Psychologie dnes*. 2003, roč. 5, č. 11. s. 28. ISSN 1212-9607.

Paulík, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

Peška, I. Jak můžeme pomoci lidem v psychické krizi. *Interní Med. pro Praxi*, 2004, 6(3), s. 140-143. ISSN 1212-7299.

Sotolářová, M.: Posttraumatická intervenční péče policisty, *Policista*, 2001, č. 6, s. 28-29, ISSN 1211-7943

Špatenková, N. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

Šteinbach, M. *30 let Policie České republiky*. Praha: Policejní prezidium ČR, 2021. ISBN 978-80-908139-0-8.

Tichý, V., Policejní duše. Jsou nablízku již dvacet let. *Policista*. 2022, č. 11, s. 6-7.

Tichý, V., Policejní duše. Tým krizové intervence. *Policista*. 2022, č. 11, s. 8-9.

Vágnerová, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

Veleta, R., 2020. *Analýza přijímacího řízení u Policie ČR*, Brno. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií.

Vodáčková, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673420.

Vymětal, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

Vymětal, Š. et. al. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: THEMIS, nakladatelství Tiskárny MV, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

Interní materiály

Danko, M. *Peer support Praha, 2019*. prezentace. Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Etický kodex peer konzultantů*. 2019. Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky, *Plánované a skutečné početní stavy příslušníků a zaměstnanců Policie ČR k 1.1.2023*. 2023, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Pokyn policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách*. 2016, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Pokyn policejního prezidenta č. 121/2019, o poskytování duchovních služeb*. 2019, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Rozkaz policejního prezidenta č. 1/2005, kterým se vydává „Etický kodex Policie České republiky“*, 2005, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa 2020. 2021*, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa 2021. 2022*, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Policie České republiky. *Výroční zpráva oddělení vedoucího psychologa 2022. 2023*, Praha: Policejní prezidium České republiky.

Seznam rozhovorů

Peer konzultant 1, Praha, 19.1.2023, archiv autorky

Peer konzultant 2, Praha, 2.2.2023, archiv autorky

Peer konzultant 3, Praha, 3.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 4, Praha, 3.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 5, Praha, 3.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 6, Praha, 5.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 7, Praha, 8.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 8, Praha, 8.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 9, Praha, 11.5.2023, archiv autorky

Peer konzultant 10, Praha, 21.5.2023, archiv autorky

Seznam tabulek

Tabulka 1, Seznam peer konzultantů	65
Tabulka 2, Otázky k rozhovoru	67
Tabulka 3, Ukázka kódování	71

Přílohy

Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným využitím pro účely diplomové práce realizované na katedře Sociální práce ETF UK na téma: *Peer konzultanti jako prostředek ke zvládnání krizí při práci u Policie ČR*, kdy cílem výzkumu bude zjistit, jakým způsobem pomáhají peer konzultanti policistům v krizi.

Vaše účast na tomto výzkumu je zcela dobrovolná a spočívá v poskytnutí rozhovoru, který potrvá zhruba 1 hodinu. Pro účely výzkumu bude rozhovor nahráván, kdy zvukový záznam nebude poskytnut třetím stranám, nahrávky budou přepsány a následně vymazány. Z pořízených nahrávek budou vybrány části textu, které budou v diplomové práci citovány. Vaše odpovědi budou sloužit pouze pro potřeby tohoto výzkumného projektu a Vaše identita zůstane anonymní, kdy při následné publikaci nebude uvedeno Vaše jméno.

Můžete se kdykoliv rozhodnout ve své účasti na výzkumu nepokračovat, nemusíte odpovídat na otázky, na které odpovídat nechcete a je pouze na Vás, jaké informace v rámci rozhovoru uvedete.

Svým podpisem souhlasíte s participací na tomto projektu.

Datum:

Výzkumník
Karolína Hanušová

Respondent