

Sociální psychologie a komunikace pro příslušníky bezpečnostních složek


2022

PhDr. Lubomír Znojil

Sociální psychologie:

- zkoumá vliv společnosti (velkých sociálních skupin) a kultury na psychiku lidí i jejich vývoj,
- zabývá se děním v malých sociálních skupinách – tj. do 30 osob, zkoumání vztahů v rodině, důsledky výchovného působení na děti v rodině atd. ,
- zkoumá sociálně psychologickou problematiku osobnosti – jak se osobnost pod vlivem společnosti a kultur vytváří, jaké vlastnosti jsou rozvíjeny, posilovány a upevňovány a naopak tlumeny.

Přináší základní poznatky o:

- fungování mezilidských vztahů a soc. útvarů
 - sociálním učením (dotváření a vývoj osobnosti)
 - základních složkách soc. styku (komunikaci, percepci, interakci)
 - o člověku v zátěžových a konfliktních situacích
- 

Sociální prostředí je tvořeno:

- tvořeno lidmi
- vzájemnými vztahy,
- produkty jejich součinnosti materiální a duchovní povahy

Sociální prostředí je produktem lidské činnosti (viz listopad 89),
není neměnné, ale vyvíjí se, mění se . . . důsledky



Sociální situace :

- je uspořádání objektů a vztahů soc. prostředí ve vztahu k jedinci a jejich vzájemná interakce

Interakce: - vzájemné a obaplné ovlivňování mezi 2 nebo více jedinci

Sociální chování:

- vnitřní podmínky jednotlivce a vnější podmínky (přírodní a společenské) ovlivňují seberozvoj jedince,

Socializace:

- probíhá nejen v dětství, ale i v dospělosti
- vede k postupné přeměně člověka z biologické bytosti v bytost lidskou, a to vlivem sociálního prostředí, hry a práce.

Socializace zahrnuje:

- vývoj sociální empatie, adaptability a reaktivity,
- vývoj sociální kontroly, t.j. kontroly chování podle norem,
- učení se postojům a sociálním rolím a sebemonitorování.

Při socializaci osobnosti může také docházet k deviacím.

Sociální učení:

- je proces osvojování si komplexních způsobů chování a jednání přiměřených určité sociální situaci, produktem je **sociální role, postoje , hodnoty , ideály**.

Tyto se postupně utváří a vyvíjí sebepoznání , sebevědomí, sebehodnocení, sebe koncepce.

Sociální role – komplexní způsob chování přiměřený určité situaci


Postoj – je získaný vztah, má 3 složky (emotivní, konativní , kognitivní)

Hodnoty

Ideály

Sociální potřeby – vznikají jako produkt způsobu života jedince

Za nejdůležitější sociogenní potřeby lze považovat :

- potřebu sociální aktivity
 - vztahů a vlastního sociálního života
 - sociální a osobní intimity
 - začlenění do society, akceptace a seberalizace.....
- 

Modální osobnost - příslušník dané kultury s jejími rysy a vlastnostmi

Sociální komunikace:

- způsob předávání informací, znalostí atd.
- verbální / neverbální, zdravá / nezdravá
- slovy vyjadřujeme 7%, silou hlasu a tónem 38%, řečí svého těla 55% - z toho co sdělujeme

Komunikace :

- je symbolickým výrazem interakce. Povahu interakce vyjadřujeme prostřednictvím symbolů (obrázek, písmo, mluvené gesto)

Verbální komunikace – komunikace prostřednictvím jazyka a řeči.

Neverbální komunikace- komunikace prostřednictvím gest, mimiky atd.




Verbální komunikace se vyznačuje:

- artikulovanou řečí, která je tvořena hláskami, slovy a větami,
- je vázána na určitý jazyk,
- jeho slova – symboly mají ustálený význam.

Neverbální (nonverbální) komunikace:

- souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomi nebo nevědomě předávána člověkem k jednotlivci nebo skupině,

Skupiny neverbální projevů:

- **haptika** – dotyk,
 - **kinezika** - její součástí je gestika – pohyb celého těla a rukou,
 - **mimika** – pohyby obličeje,
 - **vizika** – oční kontakt,
 - **posturika** – postoj celého těla,
 - **proxemika** – vzdálenost komunikujících,
 - **chronemika** - nakládání s časem při komunikaci,
- 



Neverbální signály vysíláme většinou podvědomě a přijímáme je také podvědomě...

Předstírání :

- nucená gesta (politici) – gesta otevřených dlaní „nemám zbraň“

Čtení neverbální komunikace: alespoň 3 projevy v souladu

+ vnitřní klid, uvolněnost, vizuální kontakt, nesouměrné posazení

- nevyužívání prostoru, nervozita roztěkanost, manipulace s

předměty, dotýkání se obličeje, zaťaté pěsti, upjatost, afektovaný projev...

Meziosobní vzdálenost:

- 4 typy komunikační vzdálenosti - intimní, osobní, společenská, veřejná

Oblečení: signalizace příslušnosti k určité společenské vrstvě
„šaty dělají člověka“, nebo složce – uniforma

Komunikace činy: ne vždy vědomě dešifrujeme a ne vždy si uvědomujeme, že jde o komunikaci – pozdní příchody, opomenutí pozdravu, nesplnění slibu, porušení dohody, přinesení květin...

Náročné a konfliktní situace:

Náročné situace – pojem vyjadřuje spíše subjektivní stránku

- obvykle se jeví jako náročné to, na co nám chybí dostatek sil, nebo předpokladů

- na druhou stranu jsou určité situace náročné vlivem vnějších vlivů :
ztráta životního partnera, zaměstnání, válka, krize, ohrožení rodiny,
sociální izolace...

Situace bezvýchodnosti: řešení není v rukou jedince

Situace nečitelná: chybí náhled

Situace neřešitelná: chybí představa

Situace nezvládnutelná: chybí prostředky

Situace ohrožující: ohrožení jedince, osob, hodnot

Frustrační situace: (Frustrace – Zmaření), překážka v cíli

- frustrační tolerance – odolnost, otužilost jedince vůči frustraci

Reakce na frustraci:

agrese: vnější – vůči okolí, vnitřní (skrytá) – psychosomatické problémy, rezervoár napětí „poslední kapka“

projekce: tendence „promítat“ :

- *příčiny vlastního neúspěchu* do jednání jiných lidí (student neudělal zkoušku proto „že se zkoušející špatně ptal“ ...

- promítání **svých vlastností** do jiných lidí „učitel se domnívá, že vidí do svých žáků“, přitom v nich vidí své způsoby chování...
- promítání **příčin vlastního chování** do interpretace chování jiných lidí
 - **člověk , který intrikuje, pomlouvá, manipuluje** – vidí v chování jiných lidí tytéž tendence...

Racionalizace – „zneužití rozumu“ ve prospěch odstranění vlastního napětí, konfliktu...

Somatizace – psychogenní orgánové poškození, kožní onemocnění, vysoký krevní tlak, dvanácterník, žaludek, atd...

Potlačení – tendence k vytěsnění, odmítnutí situace i prožitků s tím spojených z vědomé sféry – vytváření komplexů...

Kompenzace – blokováno cíl je nahrazen cílem blízkým, většinou má nižší hodnotu, spjata s racionalizací...

Únik nebo ústup – snaha uniknout do světa fantazie

- zvláště u dětí, v extrémních případech se může stát dominantou prožívání (hry na hrdiny atd...)
- formou úniku je i workholismus

Identifikace – „ztotožnění“ s nějakou osobou – může to být fiktivní hrdina i reálná významná osobnost.

- ztotožnění a přejímání chování je způsobeno citovým vztahem nebo obdivem k určité autoritě, kterou jedinec napodobuje, protože by chtěl být jako ona.
- může se vyskytovat ve dvou pozicích : „být jako on“ nebo „nebýt jako on“ ...

Regrese – „útěk do minulosti“ např. u dítěte se náhle (v důsledku frustrace či stresu) objeví vzorce chování, které byly příznačné pro jeho dřívější vývojová období...

Transgrese – jakoby „útěk dopředu“, někdy se projevuje jako „předčasná (pseudo) zralost“...

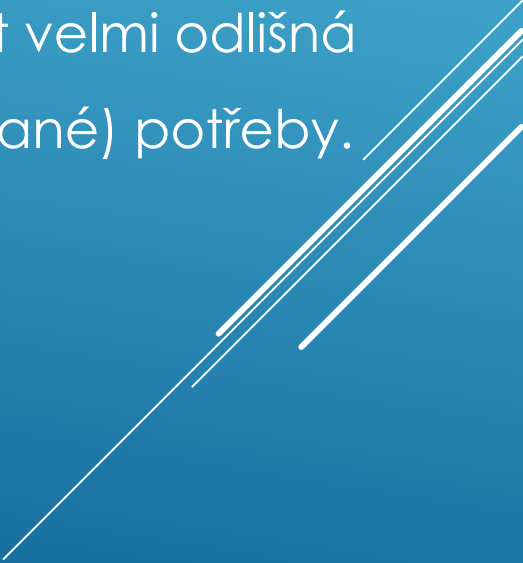
Stereotypizace – tendence „držet“ se jednou zvoleného postupu, byť neúspěšného, zabraňuje „nepříjemnému“ rozboru situace. Je to obrana před připuštěním si zátěže či napětí, které by bylo spojeno se změnou postupu.

Vytváření reakcí – tvorba póz, masek, tedy projevů, které mají schovat negativní prožitek, před ostatními lidmi. Sociálně závislí jedinci se více obávají odezvy ostatních lidí, než neúspěchu samotného...

Rezignace – ztráta úsilí o dosažení cíle, ztráta motivace. Cíl ztrácí svůj význam. Hraje zde roli ztráta aspirací, „podlehnutí“ prožitku selhání...

Manipulování – snaha dosáhnout cíle, pomocí manipulace jinými...

Substituční chování - frustrovaná potřeba je uspokojována nepřímo prostřednictvím nějaké jiné nahrazující (substituující) činnosti (aktivity, chování). Tato činnost může být velmi odlišná od činností, jež by se odvíjely od původní (blokováno) potřeby.



Stresující situace :

- Jsou velmi blízké situacím frustračním
- Vnitřní prožitky jsou svou povahou blízké prožívání frustrace
- V prožívání dominuje pocit tlaku, „**presu**“, „tíže“
- Rozdíl spočívá v tom, že člověk má, vlivem určitých okolností značně ztíženou cestu k dosažení svého cíle...
- Tyto okolnosti se nazývají **STRESORY** – vyvolávají nejen specifický prožitek tlaku, zátěže, ale i řadu změn na úrovni **fyziologické** (bušení srdce, nechutenství, poruchy sexuální aktivity, menstruačního cyklu, kožní vyrážky, křečovitě stahy svalstva, včetně svalstva vegetativního)
- psychické** – na úrovni **emocionální** – výkyvy nálad, citové ochladnutí, pocity vyčerpání a chronické únavy
- kognitivní** – poruchy poznávání, percepce, narušené usuzování...

Chování – snížení množství a kvality výkonu, změny vztahů k lidem i k sobě, ztráta chuti k jídlu či naopak přejídání...

Hypostres – je pociťován (registrován), ale neohrožuje stabilitu organismu a osobnosti

Hyperstres – nadlimitní zátěž, přesahující možnosti adaptability organismu

Eustres – působí pozitivně

Distres – působí výrazně negativně

Stresové situace – jsou pro ně charakteristické tyto **okolnosti** :

- nadměrně ztížené podmínky činnosti
- časová tíseň
- riziko
- vnější nátlak



Příznaky:

- narušení pozornosti
- negativní anticipace
- nadměrná sebekontrola
- narušené rozhodování
- snížení sebedůvěry
- emocionální labilita

Velkou roli hraje **subjektivní nahlížení situace.**



Konfliktní sociální situace : Střetnutí dvou nebo více navzájem **neslučitelných** tendencí, sil, motivů, které vyvolávají prožitek **napětí** a zároveň tendenci toto napětí redukovat (odstranit) změnou stavu (řešením konfliktu).

Vnitřní konflikt : rozhodovací konflikt - mezi protikladnými alternativami (+ -), neslučitelnými – např. z hlediska času (++) , nebo „volba menšího zla“ (- -)...

Vnější konflikt (konfliktní situace) : střetává se vnější vliv (faktor) s nějakým psychickým faktorem vnitřním, např. stavem, vlastností, tendencí apod.

Př.: Střet vnějšího skupinového tlaku, který vyžaduje od jedince určité chování, a svědomí jedince, tedy i vnitřní neochotou se tlaku podřídit.

Pojmem **konfliktní situace** vyjadřujeme fakt, že mezi prvky systému dochází k **rozporu**, což u subjektu, který je jeho součástí vyvolává **potřebu změny**.


Subjekt má dvě možnosti – změnu podmínek (řešení konfliktu) a nebo únik.

KONFLIKT ROLÍ: Jedinec zaujímající určitou pozici je okolnostmi nucen zaujímat vzájemně si odporující, nebo neslučitelné role, nebo určitá role obsahuje vnitřně neslučitelné požadavky.

Vedoucí pracovník (pozice vůdce) – doma „muž pod pantoflem“ (pozice outsidera)...


Zvláštnosti komunikace bezpečnostních složek

Očekávaná úroveň chování a vycvičenosti :

- dobrá orientace v právu
 - úroveň komunikace, psychologické dovednosti
 - zdravotník
 - výborný řidič
 - dobrý střelec a taktik
 - znalost bojových umění
 - znalost práce s PC a komunikačními technologiemi RDST...
 - schopný administrativní pracovník
 - znalost cizích jazyků atd atd atd.....
- 

Příprava bezpečnostních složek ke zvládnání krizových situací :

Krizová situace :

- jedná se o situaci, kterou vnímáme jako zvlášť nebezpečnou, vyhrocenou nebo emočně vypjatou
 - typické znaky:
 - neodkladné řešení a časová tíseň
 - zbraň a agresor
 - HROZBA (přítomnost vysokého nebezpečí jako je smrt, újma na zdraví, únos apod...)
 - častá nezbytnost součinnosti i jiných složek PČR, IZS, AČR...
- 

Výběr uchazečů k PČR, AČR - jeden z důležitých „filtrů“ pro splnění předpokladu komunikačních (a dalších požadovaných) dovedností...

ŠPS – Školní policejní střediska

VZ – vzdělávací zařízení (policejní školy – ZOP)

PA – Policejní Akademie

Specializační kurzy

Výměnné pobyty a stáže



Základy krizové komunikace pro policisty

Krizová komunikace

- provádí neškolený policista
- probíhá od vzniku krizové situace do převzetí komunikace policejním vyjednavatelem
- úkolem je zklidnit a zpomalit vývoj situace
- zabránit škodám

Krizové vyjednávání

- provádí policejní vyjednavatel
- probíhá od převzetí do vyřešení situace policejním vyjednavatelem nebo přípravě podmínek pro jiné řešení



Základy krizové komunikace pro policisty

Policejní vyjednaváč:

- policista, který absolvuje specializační kurz krizového vyjednávání
- krizové vyjednávání řídí hlavní koordinátor krizového vyjednávání je velitel skupiny vyjednávání Útvaru rychlého nasazení
- každé Krajské ředitelství PČR disponuje proškolenými vyjednaváči

Kdy je přivolán policejní vyjednaváč:

- krizové situace, při nichž hrozí smrt, zranění nebo velká škoda a na zvládnutí situace policista n



Základy krizové komunikace pro policisty

Nejčastější situace, kdy je vhodné volat vyjednavče:

Krizová komunikace s agresivní osobou

- situace domácího násilí
- barikádové situace
- Neplánované zadržování rukojmí
- nezvládnutelné konfliktní situace

Krizová komunikace s osobou , která chce spáchat sebevraždu

- osoba chce zabít pouze sebe
- osoba nechce, ale může svým jednáním zabít nebo zranit i jiné
- osoba chce zranit či zabít nejen sebe, ale i jiné



Základy krizové komunikace pro policisty

V krizové situaci se můžete potkat s osobou:

- se kterou se bude velmi obtížně komunikovat,
- agresivní,
- pod vlivem alkoholu nebo psychotropních látek,
- přistiženou při trestném činu nebo hned po něm,
- která bude chtít spáchat sebevraždu

O takové osobě mluvíme jako o osobě v krizi.



Základy krizové komunikace pro policisty

Zásady krizové komunikace :

- zajistit bezpečnost:
 - vlastní
 - ostatních osob
 - osoby v krizi.
- informovat operační středisko a přivolat policejní specialisty na řešení krizových situací !!!
- kontrolovat situaci
- uklidnit osobu v krizi
- získávat čas
- nenechat komunikovat s osobou v krizi jinou osobu jako prostředníka



Základy krizové komunikace pro policisty

Krizové komunikace s agresivní osobou:

- ujistěte osobu, že máte situaci pod kontrolou,
- nechte ji mluvit a poslouvejte co říká
 - můžete získat důležité informace
 - mluvení ji zaměstnává (nemá čas na násilí atd.)
- důvěra je důležitá,
- používej selský rozum,
- neříkej kategorické NE,
- nedávej osobě v krizi ultimáta a rozkazy,
- nech téma rozhovoru na osobě v krizi.



Základy krizové komunikace pro policisty

Krizové komunikace s agresivní osobou

Co můžete zkusit použít

- Mám situaci pod kontrolou, jste v pořádku?
- Dokud spolu mluvíme , nikdo na vás nezaútočí
- Můžete mi říct, co se stalo?
- Neudělejte zbytečnou chybu , která už nepůjde vzít zpět .
- Zatím se nic vážného nestalo , zkusme to vyřešit v klidu.

Co nikdy neříkejte

- Neblbni a uklidni se.
- Už sem jede psycholog a ten tě uklidní.
- Za tohle půjdeš určitě sedět.
- Nemysli si, že se tě bojím.
- Tak mě klidně zastřel , když ti to udělá dobře.



Základy krizové komunikace pro policisty

Krizové komunikace s osobou demonstrující úmysl sebevraždy

- okamžitá bezpečnost osoby v krizi
- myslí také na svoji bezpečnost
- zkus osobu odradit od další konzumace drog a alkoholu
- použij slovo sebevražda
- nech osobu mluvit o čem chce
- mluv pomalu a zřetelně

Při komunikaci se sebevrahem je nejtěžší vyrovnat se vnitřně s tak aktuálním setkáním se smrtí . Musíte se oprostít od všech mýtů a předsudků, které sebevraždu doprovázejí.



Základy krizové komunikace pro policisty

Krizové komunikace s osobou demonstrující úmysl sebevraždy

Co můžete zkusit použít

- Můžu vám nějak pomoci?
- Mohli bychom spolu chvíli mluvit?
- Chcete spáchat sebevraždu?
- Můžeme spolu zkusit najít jiné řešení.
- Dobře se mi s vámi povídá, neprobereme to někde v klidu.

Co nikdy neříkejte

- Buď skoč nebo slez.
- To bude dobrý.
- Vzdejte se občane nebo proti vám bude použito donucovacích prostředků .
- Neblbněte člověče a uklidněte se.
- Nemáme čas jen pro tebe!



Základy krizové komunikace pro policisty

Bezpečnost

(vlastní, jiných osob, osoby v krizi)

Informace

(operační středisko, nadřízený)

Kontrolovat situaci

Uklidnit osobu v krizi

Získávat čas

Nenechat komunikovat prostředníka

Kontrolovat situaci

Naslouchat

Budovat důvěru

Neříkat NE

Nedávat rozkazy



Okamžitá bezpečnost osoby v krizi

Odradit od drog a alkoholu

Používat slovo sebevražda

Naslouchat

Mluvit pomalu a zřetelně



Policie ČR: Na začátku sousedská rozepře, na konci taser – YouTube

Policie radí, jak se chovat při útoku aktivního střelce - Utíkej, schovej se, bojuj! – YouTube

Šílený střelec v Doosan aréně - rozsáhlé policejní cvičení – YouTube

Polici ČR: Zákrok proti nebezpečnému pachateli. - YouTube

MUŽ S MEČEM OHROŽOVAL SEBE I SVÉ OKOLÍ, POLICISTÉ HO ZPACIFIKOVALI TASEREM - YouTube