

# Zagotavljanje psihosocialne pomoči v slovenski policiji

Srečko Felix Krobe, Generalna policijska uprava, Služba generalnega direktorja policije, Sektor za policijska pooblastila in preventivo

## Namen

Prispevek prikazuje urejenost psihosocialne pomoči policistom v primeru travmatičnih dogodkov v zvezi s službo. Opravljena je primerjava obstoječega stanja in predvidenega zakonsko urejenega delovnega področja. Naveden je selekcijski postopek policijskih zaupnikov in program za njihovo usposabljanje.

## Metodologija

Problem na izbrano vsebino in temo bomo proučevali skozi:

- opisno metodo,
- primerjalno pravno metodo.

## Ugotovitve

Slovenska policija je šele v letu 2006 področje oziroma psihosocialno pomoč vnesla v podzakonski predpis. Z aktivnostmi v policiji na tem področju je določba iz podzakonskega predpisa predlagana v Zakon o organizaciji in nalogah policije, ki je v pripravi. Gre za aktivnost urejevanja področja, ki se v policiji v zadnjih dveh letih aktivneje odvija.

## Izvirnost/pomembnost prispevka

Gre za aktivnost urejevanja področja, ki se v policiji v zadnjih dveh letih aktivneje odvija.

**Ključne besede:** psihosocialna pomoč, travmatični dogodek, policijski postopek.

## 1 Uvod

Policija velja za urejen sistem v vsaki ali v večini držav po svetu. Njeni pripadniki so v očeh javnosti pogumni, močni, mogoče tudi vsemogočni. Kot takšne jih prikazujejo v filmih, v realnosti so filmski scenariji predmet obravnav na sodišču, kjer se policist znajde v kazenskem postopku.

Kljub vsej mišični masi pripadnikov še takšnih elitnih enot pa je v teh istih ljudeh nekaj, kar lahko ali praviloma pride vsakomur do živega. Govorimo o stresih, travmah, o tako imenovanih slikah in situacijah, ki nam ne dajo spati. Slike preteklosti iz različnih vojn, situacij, ki so se nam zarile pod kožo in pod možgansko skorjo. In ko se tako posameznik, ne glede na mišično maso zbudi moker in še s krikom sredi mirne, jasne noči nekje na dopustu, ugotovimo, da imamo težave. S temi težavami se spopademo ob pomoči drugih. Za spopad s temi težavami ne potrebujemo mišic, samo odkrito priznanje, da je z nami nekaj narobe in da potrebujemo sogovornika.

Ob zgornji ugotovitvi gre za skrajni čas, da poiščemo psihološko pomoč in še pred tem nujno spoznanje, da gre za nekaj običajnega ali kot je dejal Goršek (2009), gre za učno uro o tem, kako uporabljati, kontrolirati svojo orodja, ki jim rečemo čustva.

## **2 Psihosocialna pomoč v policiji**

### **2.1 Ureditev v trenutni in predlagani zakonodaji**

V slovenski policiji smo se v zadnjih letih bolj ali manj sistemsko ukvarjali s psihološko pomočjo policistom. V Pravilnik o policijskih pooblastilih (2006) smo vnesli določbo, da mora policija v primeru hujših posledic ob uporabi prisilnih sredstev policistu nuditi psihosocialno pomoč. S spremembami v 2008 smo zadevo nekoliko razširili in vnesli tudi možnost, da lahko za psihosocialno pomoč zaprosi tudi policist sam.

Pri vsakodnevem delu smo ugotavljali, da je tovrstno področje nekoliko preveč ozko, saj se policisti pri svojem delu srečujejo z različnimi stresnimi in travmatičnimi situacijami. Ugotavljali smo, da policist potrebuje pomoč tudi v drugih situacijah in ne samo takrat, ko je uporabil prisilno sredstvo in so nastale hujše posledice.

Umek (2008) ugotavlja in navaja deset najbolj stresnih situacij, s katerimi se policisti pri svojem delu dnevno srečujejo in jih najbolj vznemirjajo, obremenjujejo, skratka jih doživljajo kot stresne – izrazito nevarne in kritične situacije so izvzete:

1. neustrezen življenjski standard glede na delovne obremenitve,
2. neustrezno nagrajevanje nadurnega dela,
3. premestitev na drugo delovno mesto proti svoji volji,
4. neurejena prehrana,
5. pogosta odsotnost od družine,
6. psihične obremenitve pri delu,
7. napredovanje nesposobnih in neizkušenih sodelavcev,
8. pristransko ocenjevanje s strani predstojnikov,
9. slaba tehnična oprema,
10. razporeditev v kraj službovanja v nasprotju z lastno željo.

Bergantova (2009) na kratko opisuje možnosti psihosocialne pomoči v primerih kritičnih dogodkov, ki lahko povzročijo pojav akutne stresne reakcije ali posttravmatskega stresnega sindroma. Navaja krizne intervencije, ki jih izvajajo usposobljeni strokovnjaki s področja mentalnega zdravja in izpostavlja pomen kolegialne pomoči, psihoterapije in svetovanja ter pomembnost dostopnosti psihosocialne pomoči vsem zaposlenim v policiji.

Za strokovno pomoč policistom je tako takrat nosilec Ministrstvo za notranje zadeve (MNZ) sedaj v skladu z novo reorganizacijo pa Urad za upravljanje s človeškimi viri (UUČV) v istem ministrstvu, konkretnije Sektor za varnost in zdravje pri delu (SVZPD), ki ima med ostalimi nalogami navedeni dve s tega področja:

- opravlja psihološke preglede in usmerjene psihološke obravnave javnih uslužbencev,
- zagotavlja psihološko pomoč policistom ob izrednih psihičnih obremenitvah pri opravljanju policijskih nalog.

V ta namen je v letu 2003 in 2005 MNZ izdalo »Usmeritve ob psihičnih težavah delavcev«, ki se uporabljajo še danes, so pa bile in bi naj bile v pomoč delavcev policije pri reševanju težav, ki jih imajo policisti z uživanjem alkoholnih pijač, z zlorabo nedovoljenih drog in drugih psihoaktivnih snovi, z duševnimi motnjami, s čustvenimi težavami in samomorilnim vedenjem. V zaključnem delu usmeritev so tudi naslovi ustanov, kjer lahko policisti sami poiščejo pomoč v

primeru navedenih težav. Od leta 1995 je bila v takratni SE zaposlena psihologinja, ki je opravljala svetovanje in psihoterapijo s policisti zaradi posledic travmatičnih dogodkov, povezanih z opravljanjem policijskih nalog in ostalih težav, ki niso povezane s policijskim delom.

Maja 2009 je vodstvo Generalne policijske uprave (GPU) organiziralo strokovni posvet v Policijski akademiji, kjer so različni strokovnjaki v policiji in tudi psihologi, predstavili tovrstno problematiko. Na tej podlagi je bila s 1. 12. 2009 organizirana 24-urna psihološka interventna pomoč za vse policiste. Na navedeno telefonsko številko so klicali in še kličejo policisti, ki imajo različne težave in se niso odločili za koriščenje pomoči v ambulanti, ampak so se na številko 24-urne pomoči obrnili dejansko, ko so se znašli v krizi. Psihologi, ki sestavljajo strokovni team 24-urne psihološke interventne pomoči so zaposleni v policiji, eden izmed njih pa v MNZ. Podatki so objavljeni na intranetnih straneh, dostopni vsem delavcem policije.

V sedANJI zakonodaji policije ali v predpisih, ki urejajo delo policije, najdemo psihološko pomoč zgolj v Pravilniku o policijskih pooblastilih (2006, 2008). Torej je področje urejeno s podzakonskimi akti. Na podlagi aktivnosti v policiji, tudi strokovni posvet 2009 je zagotovo k temu prispeval, so se tudi ob aktivnosti sindikatov v policiji pričele aktivnosti urejevati z zakonsko določbo. Tako 74. člen predloga Zakona o organiziranosti in delu v policiji (ZODP, 2011) govori o psihološki pomoči in sicer določa, da policija zagotavlja psihološko pomoč uslužbencem policije v primeru hujših psihičnih obremenitev pri opravljanju nalog policije in udeležbo v programih, namenjenih obvladovanju psihičnih obremenitev. Predvidena je možnost, da to pomoč policija zagotovi tudi ožjim družinskim članom uslužbenca policije. Samo vrsto in način izvajanja strokovne psihološke pomoči pa predpiše minister s podzakonskim aktom – pravilnikom.

## **2.2 Potrebe po ureditvi področja, selekcija kadrov**

Kot navaja Rusjanova (2009) je po mnenju mnogih tujih in domačih avtorjev operativno delo policista in kriminalista uvrščeno med zelo stresno. Med najpogostejšimi dejavniki so psihične preobremenitve z delom, delo preko polnega delovnega časa, delo z rizičnimi skupinami prebivalstva ipd. Po njenem mnenju v policiji že več let deluje mreža psihosocialne pomoči in navaja, da to mrežo sestavljajo socialni delavci, kadroviki, psihologi in zdravniki, ki v tesni povezanosti z odgovornimi vodstvenimi delavci v policijskih enotah skrbijo za zgodnje odkrivanje in reševanje morebitne psihološke in socialne problematike policistov. Vprašamo se in vprašali smo se, ali je to dovolj? Odgovorili smo z negativnim odgovorom, takšne potrditve smo dobili na strokovnem posvetu v Tacnu 2009, kar so razpravljavci zapisali v Zbornik posvetovanja (2009).

Tuje policije so k tovrstni podpori svojim uslužbencem uvedle različne programe in oblike posebne skrbi za svoje delavce. Med njimi je tako najbolj znan »PEER SUPPORT«, ki deluje v okviru FBI in v avstrijski policiji. V teh okvirih se vsem zaposlenim pomoč zagotavlja ob čustveni stiski zaradi hujših stresnih dogodkov na delovnem mestu, kot so na primer:

- dogodki, v katerih je ogroženo lastno življenje ali življenje sodelavca
- smrt ali hujša poškodba sodelavca
- lastna hujša poškodba
- obravnava prometne nesreče s hudimi telesnimi ali smrtnimi poškodbami oziroma obravnava prometne ali druge nesreče, v kateri so udeleženi bližnje osebe zaposlenega ali otroci
- uporaba prisilnih sredstev, ki ima za posledico lastno hujšo poškodbo, hujšo poškodbo ali smrt druge osebe
- priča poskusu samomora ali samomoru
- samomorilna ogroženost (lastna, sodelavca)

- primeri drugih osebnih težav in stisk, ki jih čutijo policisti (četudi morda ni ozko omejena na delo ali interventna, jim lahko svetujemo, kam se lahko obrnejo v smislu psihoedukacije)
- ogroženost policistov in družinskih članov (npr. zaradi resnih groženj občanov)
- primeri, ko policist želi svetovanje glede najprimernejših postopkov oz. komunikacije z ljudmi, ki imajo psihične težave (npr. z osumljenci, žrtvami kaznivih dejanj, osebami s psihozo ali kako drugo osebnostno motnjo).

V ta namen smo navezali stik z avstrijskim policijskim atašejem v Sloveniji, Avstrija, ki nam je bližja in ima na tem področju precej več izkušenj. Sami smo predhodno opravili poizvedbe v tujini in proučevali sisteme nudenja psihološke pomoči v travmatičnih dogodkih v zvezi z delom.

V slovenski policiji uvajamo podoben sistem »policijskih zaupnikov« iz vrst policistov, ki jih izberejo policisti v svojem okolju. Gre za sistem »Psihološkega svetovanja in oskrbe policistov« (PSOP). Ti policijski zaupniki tvorijo mrežo psihosocialne pomoči v državi in so prvi na katere se policisti s svojimi težavami obračajo. Nadgradnja pomoči so psihologi, ki bodo zaposleni na posameznih policijskih upravah in v okviru MNZ.

Sam projekt je sestavljen iz več faz in sicer:

- izbira kandidatov za »policijske zaupnike«
- razgovori in izbor kandidatov
- usposabljanje kandidatov
- dokončen izbor po usposabljanju
- podrobno obveščanje notranje in zunanje javnosti
- vzpostavitev sistema.

Predvideno je delovanje enega »policijskega zaupnika« za območje ene policijske uprave, ne glede na število prijavljenih kandidatov. Pridobivanje kandidatov je potekalo na naslednji način:

- prijavi so se zainteresirani kandidati sami
- kandidata so predlagali policijske uprave.

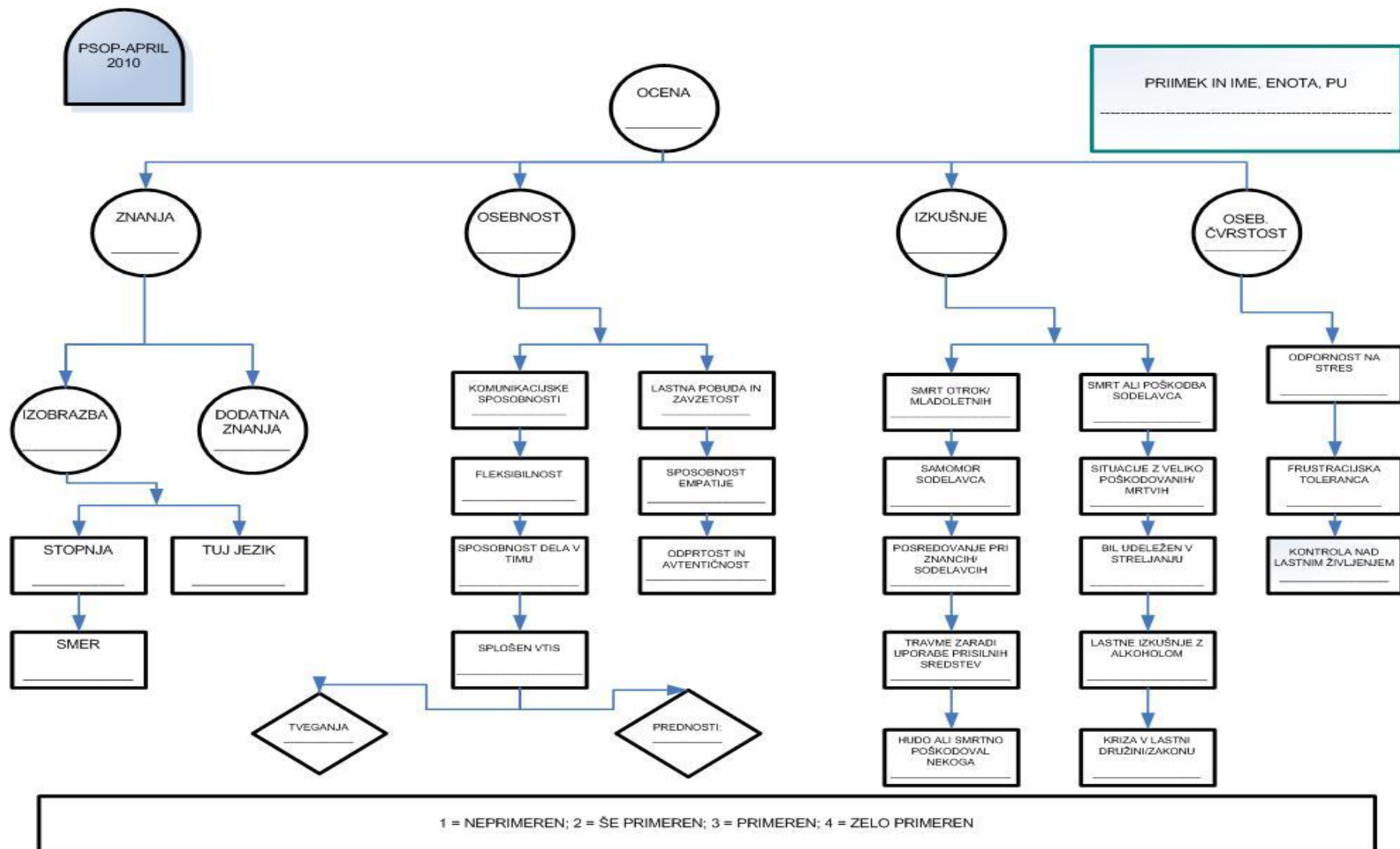
Pogoji za kandidate:

Policijski »zaupniki« so policisti, ki v svojem okolju in v kolektivih uživajo ugled in spoštovanje, imajo veliko operativnih izkušenj in izpolnjujejo še naslednje pogoje:

- starost najmanj 28 let
- najmanj 6 let operativnih izkušenj
- komunikativnost
- empatičnost (tankočutnost)
- zavzetost in samoiniciativnost
- zaželeno izkušnje na področju kriznih intervencij, študij psihologije...

Tako smo v letu 2010 izdelali kriterije in pričeli s selekcijskim postopkom za vzpostavitev delovanja sistema policijskih zaupnikov. Javilo se je 61 kandidatov in kandidatke, od katerih je bilo po posebej pripravljenem postopku izbranih 18 policijskih zaupnikov (policisti in policistke). Kljub velikemu številu interesentov pa policijskih zaupnikov v tem trenutku še nimamo po vseh policijskih upravah, postopki pa še potekajo.

Pri izboru kadrov je skupina psihologinj v policiji v okviru delovne skupine izdelala »drevo za izbor kadrov«, ki je bil dober pripomoček pri selekciji kadrov (slika 1).



Slika 1: Drevo za izbor kadrov.

### 3 Delovanje policijskih zaupnikov in psihologov v policiji

Kot smo navedli, deluje v policiji sedaj 18 policijskih zaupnikov, razporejeni po vseh policijskih upravah razen na policijski upravi Nova Gorica. V okviru projekta deluje že več kot leto dni 24-urna interventna psihološka pomoč v okviru katere delujejo psihologinje zaposlene v policiji. Seznam psihologinj v okviru 24-urne psihološke pomoči in seznam policijskih zaupnikov je objavljen na intranetnih straneh policije, da je tako dostopen vsem zaposlenim v policiji. Za seznanitev notranje in zunanje javnosti smo izvedli kar nekaj aktivnosti in sicer:

- objava seznama s kontaktnimi številkami na intranetnih straneh policije
- objava in predstavitev policijskih zaupnikov in psihologov v reviji Varnost
- izvedeni sta bili tiskovni konferenci za predstavitev sistema javnosti
- podanih več predstavitev prispevkov v elektronske medije
- itd.

Policijski zaupniki so v sedanjem času neke vrste čisti prostovoljci, saj opravljajo naloge v svojem prostem času s svojimi sredstvi. Del teh težav bo rešil pravilnik (zagotovitev ur, nadurno delo, tehnična sredstva ipd). Vsekakor pa bo zaupnik moral ostati tudi v prihodnosti na nivoju operativnega delavca. Že v fazi izbora za zaupnike, se nam je javilo veliko vodstvenih delavcev od nivoju pomočnika komandirja naprej. Mnenja smo, da del nalog zaupnika vendarle spada v okvir vodenja kar pomeni, da zaupnik iz vrst vodstvenih delavcev ni in ne more biti, ker je to del funkcije vodenja. Pustili smo en primer zaradi napredovanja delavca.

V dosedanjem času ugotavljamo, da policijski zaupniki rešujejo različne osebne stiske delavcev, ki izvirajo iz službe ali iz osebne sfere. Dosedanja usmeritev je, da se posvečamo na splošno vsem stiskam, ki jih imajo delavci, zaposleni v policiji. Ločevanje stisk posameznikov na osebne stiske in stiske, povezane s travmatskimi dogodki pri delu (in morebitna obravnava le slednjih), je praktično nemogoče. Hujše osebne stiske lahko negativno vplivajo na opravljanje nalog. Prav tako posledice travmatskega dogodka lahko vplivajo na medosebne odnose med sodelavci in družinskimi člani.

Ob vsej predstavitvi ostaja odprto osnovno vprašanje, kakšen je sploh namen ali praktično, kje se naj pojavljajo policijski zaupniki in psihologi. Teh situacij in dogodkov v policijskem delu je veliko, vendar še nismo uspeli pri vodstvenih delavcih, da bi razmišljali o posledicah travmatskih dogodkov na policiste. V zadnjih mesecih so psihologi in policijski zaupniki svoje delo, poslanstvo predstavljali na različnih kolegijih po policijskih upravah, vsebina je bila prenesena tudi na sam vrh slovenske policije (širši kolegij GDP). Na spletnih straneh policije se objavljajo različne tovrstne vsebine s čemer želimo prosvetliti tako potencialne uporabnike kot vodstvene delavce v policiji.

V letu dni, torej v letu 2010 je bilo na interventno telefonsko številko 24-urne psihološke interventne pomoči kar 88 interventnih klicev, od teh je bilo 40 telefonskih intervencij, pogovorov, svetovanj. Med njimi so bili policisti, ki so spraševali za nasvet ali psihološki support, med njimi tudi nadrejeni ali sodelavci, ki so spraševali za nasvet v zvezi s stiskami policistov.

V 20 primerih so psihologi odšli na teren, z 28 policisti so se psihologi z njimi dogovorili za srečanja v naslednjih dneh. Med policisti, ki so klicali interventno pomoč, jih je 23 takih, ki jih imajo psihologi v terapevtski obravnavi in se z njimi srečujejo praviloma enkrat tedensko. Pri ostalih gre za krizne intervencije, z njimi so se psihologi srečali od enkrat do trikrat.

Iz ustnih poročil psihologov in pisnih poročil policijskih zaupnikov lahko ugotovimo, da se je največ policistov obrnilo po pomoč zaradi družinskih težav ali težav v partnerskem odnosu. Po pogostosti problematike sledijo posledice mobinga, stresa zaradi organizacije dela ter medosebnih odnosov na delovnem mestu; sum na duševno motnjo policista; stanje policista, ki

je posledica travmatičnega dogodka, povezanega z opravljanjem dela (ogroženost življenja, obravnava mrtvih in hudih telesnih poškodb ...). Pomemben je podatek, da je šlo v 10 primerih klicev od 88 za samomorilno ogroženost policista. Podatek, da je bil na interventni telefon le en klic glede zlorabe alkohola, lahko kaže na zanikanje tovrstnih težav pri policistih in »lažno solidarnost« sodelavcev in vodij enot.

#### 4 Ugotovitve z zaključki

Bergantova (2009) navaja, da se zaposleni v policiji pri delu dnevno srečujejo z različnimi kritičnimi dogodki, ki so daleč zunaj obsega običajnih izkušenj človeka. Tak dogodek ima potencial, da preplavi običajno efektiven način spopadanja posameznika ali skupine ljudi s situacijo. Pomemben pomen obravnave posameznikov po izrednih kritičnih dogodkih je v tem, da se posameznik izrazi, izreče o dogodku; da ima možnost, da se uči od drugih udeležencev dogodka, in uvidi, da se drugi podobno počutijo in podobno reagirajo; da ima priložnost, da pridobi boljše razumevanje stresa pri kritičnih dogodkih; da patologizira dogodek, ne pa sebe kot žrtev oziroma udeleženca ali prisotnega v dogodku.

Temeljna predpostavka menedžmenta stresa zaradi kritičnih dogodkov (CISM) je namreč »Normalni ljudje imajo normalne reakcije na nenormalne dogodke«. Brez profesionalne intervencije se poveča upad učinkovitosti, pojavijo se želje po prerazporeditvah, pojavijo se zdravstvene in psihične težave, ki so povezane s stresom, različni načini kompenziranja, zloraba alkohola in drugih psihoaktivnih substanc ter težave v družinskem življenju. Da bi zmanjšali te pojave, bi bilo smiselno v policiji zaposliti še nekaj strokovnjakov s tega področja (psihologov, psihoterapevtov) ter policistom omogočiti dostop do psihosocialne pomoči. Cilji psihosocialne pomoči so zmanjšati vpliv kritičnih situacij in drugih stresorjev na policiste, pospešiti proces okrevanja ter okrepiti strategije obvladovanja stresa. Zato je smiselno zaposlene v policiji napotiti na usposabljanja s tega področja, izvajati program obravnave stresa zaradi kritičnih dogodkov z intervencijami, ponuditi možnost psihološkega svetovanja in psihoterapije. Psihoterapija je učinkovita uporaba psiholoških metod za premagovanje različnih težav in boljše spoznavanje samega sebe. V psihoterapiji skušamo ozavestiti skrite vzroke našega funkcioniranja ali težav in jih postopno odpraviti. S tem okrepimo osebno avtonomnosti n učinkovitost pri delu in v življenju (Bergant, 2009).

#### 5 Literatura

- Goršek, J. (2009). *Predgovor V.D. generalnega direktorja policije*. Zbornik prispevkov: Zaščita in pomoč policistom. Tacen: Policija.
- Pravilnik o policijskih pooblastilih. (2006, 2008). Ljubljana. *Uradni list RS*, (40/06, 56/08).
- Predlog Zakona o organiziranosti in delu v policiji*. (2011). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Rusjan Ritmanič, V. (2009). *Psihosocialna pomoč v dosedanji praksi v policiji*. Zbornik prispevkov. Zaščita in pomoč policistom. Ljubljana: Policija.
- Usmeritve ob psihičnih težavah delavcev*. (2003, 2005). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Umek, P. (2008). *Psihologija v varstvoslovju*. Ljubljana: FVV.
- Vovko Bergant, E. (2009). *Možnosti psihosocialne pomoči policistom*. Zbornik prispevkov. Zaščita in pomoč policistom. Ljubljana: Policija.
- Zaščita in pomoč policistom* (2009). Ljubljana: Policija.