

mjr. PhDr. Mgr. Miroslav Matouš
Policejní akademie České republiky v Praze
Fakulta bezpečnostního managementu
Katedra krizového řízení

Vytěžování a lokalizace tísňových volání

Obsahem odborného článku je problematika volání na tísňové linky z pohledu „vytěžování hovorů“, jehož součástí je **identifikace volajícího a lokalizace polohy volání**. Podstatou je zjištění klíčových informací, které jsou důležité pro rozhodování v rámci operačního řízení základních složek integrovaného záchranného systému (dále jen „složky IZS“).¹ V této souvislosti lze s úspěchem využít z vědního oboru kriminalistiky vybrané teoretické i praktické znalosti. Ve zvolené oblasti se vyskytují delikty ve formě zlomyslných volání nebo jsou tísňové linky prostředkem k výhružnému jednání. Tématu úvodem předchází stručný popis systému tísňového volání v České republice (dále jen „ČR“).

Kriminalistická praxe se setkává s mnoha událostmi, které mají kriminalisticky relevantní charakter. Svým charakterem jsou často velmi složité, jejíž řešení vyžaduje systematický postup a zapojení kvalifikovaných pracovníků z více oblastí. Každá kriminalistická událost se skládá z velkého množství prvků-komponentů, kterými se nezabývá pouze kriminalistika, ale i obory blízké například kriminologie, trestní právo, soudní nebo forenzní psychologie.² „Pro kriminalistickou praxi je prioritní skutečnost, že věnuje maximální pozornost těm znakům kriminalisticky relevantních událostí, které se podstatným způsobem uplatňují v mnohdy komplikovaném procesu vytváření kriminalistických stop a pomáhají tak (kromě jiného) dospět k poznání vlastního trestného činu nebo jiné kriminalisticky relevantní události. Popis, hodnocení, vysvětlování místa v konkrétní události a další atributy zmíněných znaků jsou obsaženy v kriminalistické charakteristice trestného činu, jejíž nejdůležitější a nejobsáhlejší částí je způsob spáchání trestného činu“.³ Citované informace platí i v **anonymním prostředí tísňových volání**, které může být vnímáno jako místo činu či jako kriminalistická stopa. Telefon či počítač může být **věcným komponentem - prostředkem pro páchaní trestné činnosti**. Kriminalistické stopy obecně tvoří základ kriminalistiky, ze kterých se při objasňování trestné činnosti vychází.⁴

System tísňového volání

Mezi základní povinnosti státu patří ochrana životů, zdraví a majetkových hodnot. Právo na život a zajištění bezpečnosti je v moderní a demokratické společnosti součástí základních lidských práv. Především z těchto důvodů jsou v ČR zřizovány

¹ Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému v posledním znění.

² STRAUS, Jiří a kol. *Úvod do kriminalistiky*. 2 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, s. 53. ISBN 80-86898-95-4.

³ STRAUS, Jiří a kol. *Úvod do kriminalistiky*. 2 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, s. 53. ISBN 80-86898-95-4.

⁴ STRAUS, Jiří a kol. *Úvod do kriminalistiky*. 2 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, s. 57-73. ISBN 80-86898-95-4.

ozbrojené bezpečnostní sbory a záchranné sbory se svými specifickými úkoly.¹ Tísňové linky jsou základním nástrojem k přivolání odborné pomoci pro osoby v ohrožení života, zdraví nebo majetku z čehož vyplývá různorodost možností jejich použití volajícími. Jsou přijímané na speciálních pracovištích pro příjem tísňových volání, které jsou součástí integrovaných operačních středisek složek IZS. Tato pracoviště představují krajská operační a informační střediska *Hasičského záchranného sboru České republiky*² (dále jen „HZS ČR“), integrovaná operační střediska krajských ředitelství *Policie České republiky*³ (dále jen „PČR“), a zdravotnická operační střediska zdravotnických záchranných služeb krajů⁴ (dále jen „ZZS“). Prostřednictvím uvedených pracovišť je zajišťován příjem a vyhodnocování národních linek tísňového volání 150, 155 a 158 a dále jednotného evropského čísla tísňového volání 112 (dále jen „tísňové linky“). Jejich základní povinností je jakákoliv tísňová volání přijmout, vyhodnotit a v případě potřeby dále distribuovat na operační střediska příslušných složek IZS. Po přijetí oznámení jsou „vytěžené hovory“ neprodleně předávány pomocí speciálních technologií pro přenos elektronických dat prostřednictvím datových vět na pracoviště operačního řízení. Odsud se mimo další úkoly v jejich působnosti, na základě získaných informací především z tísňových volání, vysílají síly a prostředky k zásahům u mimořádných událostí. U HZS ČR je zajištěn příjem tísňových linek 150 a 112 na *Telefonních centrech tísňového volání 112* (dále jen „TCTV“).⁵ Zbývající linky tísňového volání jsou stále plně v gesci operačních středisek PČR a ZZS. Například na tísňových linkách přijímaných na TCTV bylo v roce 2019 odbaveno celkem 2 298 681 hovorů, z toho bylo 1 984 387 na tísňové lince 112 a 314 294 na tísňové lince 150.⁶

Zlomyslné volání

Jak již bylo uvedeno, na tísňové linky jsou oznamovány různé situace, které mnohdy nepatří do oblasti stavu tísně volajícího a na tyto linky vůbec nepatří. Tyto typy volání dlouhodobě tvoří až 70 % všech uskutečněných hovorů. Potýkají se s nimi všechny tísňové linky v desítkách tisíců případů za rok.⁷ Některé z nich jsou klasifikované jako **zlomyslné volání**. Pachatelé těchto často úmyslných jednání využívají některých výhod, které poskytuje anonymní prostředí. Není zde možné zanechat klasické kriminalistické stopy, které jsou běžné v jiných případech trestných činů. Často nelze predikovat samotný úmysl volajících. Těžce lze odhadovat následující vývoj, natož identifikovat příčiny jejich jednání.

¹ Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky v posledním znění.

² Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky v posledním znění.

³ Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky v posledním znění.

⁴ Zákon č. 274/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě v posledním znění.

⁵ Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky v posledním znění. Podrobnosti dále upravuje například Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky č. 7/2020, kterým se vydávají pravidla pro činnost telefonních center tísňového volání 112.

⁶ NEDĚLNÍKOVÁ, Hana a kol. Statistická ročenka 2019. Příloha časopisu 112. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva. 2020, Vol. XIX, No. 3, s. 24. ISSN 1213-7057.

⁷ MATOUŠ, Miroslav. Operační řízení integrovaného záchranného systému. *Bezpečnostní teorie a praxe*. 2020, No. 1, s. 137. ISSN 1801-8211.

Pokud osoby cíleně zneužívají tísňová volání, mnohdy není v jejich zájmu, aby byly informace zcela jasné a zřetelné. Obsahem zlomyslného volání jsou mnohdy **nedůvěryhodné či dokonce lživé informace**, které tak mohou být již ve svém zárodku klasifikovány jako nepravdivé nebo nepravděpodobné.¹ Možnosti jejich ověřování jsou však v prostředí pracovišť pro příjem tísňových volání velmi omezené či přímo vyloučené. Volající, kteří lžou již od začátku, je možné identifikovat podle neznalosti detailů, zmatečnosti v popisovaném ději, konstantnosti a stereotypu výpovědi nebo fantazijních informacích. Jedná se o oznámení, které nemohou probíhat již z podstaty věci, například naprosto odlišné hlášené nebo podezřelé místo události od lokalizované polohy či opakované telefonáty „známých volajících“. Zlomyslné volání je mnohdy uskutečněno osobami pod vlivem omamných psychotropních látek například alkoholu či drog nebo osobami, které jsou již závislé k jejich užívání se „*sklony k abúzu psychoaktivních látek*“;² což je významný zátěžový faktor. I tak musí operátoři přijmout jakékoliv volání. Následně vytěžené informace postupují jednotlivým operačním střediskům složek IZS. Zde většinou dochází k dalšímu vyhodnocení, ověřování a zjišťování doplňujících informací potřebných následném rozhodovacím procesu.

Mezi tyto oznámení patří různá **obtěžující volání** „prozváněčů“, kteří opakovaně vytácejí tísňovou linku. Podstatou jejich jednání je, že po přijetí operátorem ihned zavěsí a následně v krátkém časovém horizontu tuto činnost několikrát opakují. Dochází ke zbytečné blokaci operátorů tísňových linek, kteří mohou být potřební pro skutečný stav nouze. Vyskytují se i ohlášení o **smyšlených událostech**, na jejímž základě dokonce vyjíždějí složky IZS. Po jejich příjezdu není nalezena žádná oznámená událost nebo nic, co by alespoň nasvědčovalo jejímu vzniku či odstranění. Mnohem závažnější oznámení jsou však různé **výhružky** o uložení nástražných výbušných systému (dále jen „NVS“) například ve veřejných objektech (soudy, školy, orgány veřejné správy), v obchodních centrech jako „měkkých cílů“, nebo v dopravě (nádraží, železniční vlakové soupravy).

Obsahem výhružných sdělení v jakékoliv formě jsou například obecné informace, varování nebo výhružky, upozorňující na hrozící nebezpečí. Jejich cílem je nařízení co se má udělat nebo splnit, často i s vymezením časového ultimáta. Východiskem je hrozba co bude následovat, pokud se obsah jejich sdělení nesplní.³ Motivem zlomyslného jednání je „*dosáhnutí pod pohrůzkou fyzické či hmotné újmy a vyvoláním strachu u adresáta – hmotného či nehmotného zisku nebo jiných výhod*“.⁴ Důvodem výhružek mohou být zamýšlené teroristické útoky nebo ve většině případů jiné příčiny například získání času, vtip, adrenalin, pomsta. Autor výhružky počítá s momentem překvapení, s emocionálním účinkem, s vyvolanou nejistotou a obavami ze splnění této hrozby, vyvoláním paniky, ovlivnění velkého množství osob na rozsáhlém území, potřebou adresáta reagovat a především se zachováním anonymity. Reakcí druhé

¹ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 3 vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2013, s. 377. ISBN 978-80-7380-461-9.

² VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3 vyd. Praha: Portál, 2004, s. 491. ISBN 80-7178-802-3.

³ SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí*. Praha: EUROUNION, s.r.o., 1996, s. 100-102. ISBN 80-85858-30-4.

⁴ SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí*. Praha: EUROUNION, s.r.o., 1996, s. 101. ISBN 80-85858-30-4.

strany je vyvolání úzkosti, strachu, vzteku, pocitu obav z nejistoty, bezmoci a ohrožení s potřebou rychlého ověření informací této hrozby a následného rozhodnutí jak reagovat.¹ Typická je obecná informace ve tvaru „má vybuchnout bomba“. Často následují další požadavky a dodatky, například finanční výkupné. „*Na soudě je bomba. Koukejte s tím něco dělat nebo tam všichni zařvou*“. „*Všechny vyvraždím, budou to jatka*“. „*V areálu VŠE na náměstí w. churchilla a v ekonomické ulici je nastražena bomba. Vybouchne dnes ve 14.30*“. „*Za chvíli vybuchne bomba v justičním paláci na Mičánkách*“. „*Dejte mi sto litrů, nebo to vyhodím do povětří*“. „*Já bych chtěl nahlásit, že na škole Jarov je bomba*“. „*Nástražný výbušný systém je připraven v budovách VŠE v areálu W. Churchilla a v Ekonomické ulici v Praze. Inciován bude dnes ve 14:38 hod. na vysklení všech oken to bude stačit*“. „*Dobry den, v areálu nemocnice IKEM v Praze je v několika budovách rozmístěna bomba. K destrukci celého areálu dojde během dnešního dne. Stovky životů jsou v ohrožení*“.² K taktickému postupu a činnosti jednotlivých složek IZS včetně činnosti operačních středisek při výhružkách o uložení NVS je zpracována typová činnost složek IZS.³

Zlomyslné či výhružné jednání však může být následkem **duševních poruch** nebo **odchylek od duševní normality**. Takové volání je v mnoha případech již ve svém úvodu zahajováno typickým stylem, kterým je primitivní vyjadřování, omezený počet slov či jednoduché věty. Od tohoto zjištění se následně odvíjí i průběh vedení další komunikace. **Orientační odhad normality osobnosti a hranice jejího narušení** je problémem ve vzájemném osobním kontaktu mezi jednotlivci, natož v prostředí tísňových linek, kde operátoři nejsou schopni tento stav nikdy s jistotou úplně identifikovat.

Mezi základní kritéria pro orientační posouzení v průběhu tísňového hovoru patří nápadná dezintegrace osobnosti (například nepřiměřenost, svéráznost jednání, odbrzděná a nezdrženlivá komunikace, nemístné výroky, ovlivnitelnost), obvyklost chování ve statistickém slova smyslu (podle projevů chování u většiny lidí ve stejné situaci), orientace v životní situaci podle času, místa a přiměřenosti situace. Ztráta kontaktu s realitou (například podivinství, zmatenost, celková pomatenost) je již znakem narušení duševní normality s podezřením na výskyt duševní poruchy.⁴

Tísňové linky jsou využívány i pro potřeby **oznámení o demonstraci úmyslu spáchání sebevraždy**, což však je forma **zvláštního tísňového volání**. V těchto případech mohou operátoři tísňových linek opět využívat typovou činnost složek IZS.⁵ Dále mohou například operátoři TCTV postupovat podle metodického pokynu, který

¹ SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí*. Praha: EUROUNION, s.r.o., 1996, s. 100-102. ISBN 80-85858-30-4.

² Op. cit. viz neveřejná interní dokumentace IZS.

³ Katalog typových činností složek IZS. Typová činnost složek IZS při společném zásahu. *Hrozba použití NVS nebo nález NVS, podezřelého předmětu, munice, výbušnina výbušných předmětů*. In: STČ 03/IZS. MV-GŘ HZS ČR. Ostrava: SPBI, 2007. ISBN 978-80-7385-028-9.

⁴ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 67-69. ISBN 80-86898-73-3.

⁵ Katalog typových činností složek IZS. Typová činnost složek IZS při společném zásahu. *Demonstrování úmyslu sebevraždy*. In: STČ 02/IZS. MV-GŘ HZS ČR. Ostrava: SPBI, 2007. ISBN 978-80-7385-028-9.

upravuje vedení rozhovoru s osobou se sebevražednými úmysly.¹ Základem však je pravidelná základní i periodická odborná příprava s odborníky. Vzdělávání zajišťují kvalifikovaní odborníci z psychologických pracovišť HZS ČR, které jsou organizační součástí *Psychologické služby*. Problematika je detailně zmapována v množství odborné literatury² nebo jiných studijních materiálech.³

Zlomyslné volání je příslušnými právními normami klasifikováno jako **přestupkové jednání**.⁴ V případě výhružného jednání lze využívat přísnější kvalifikaci **trestných činů**, například šíření poplašné zprávy nebo obecné ohrožení.⁵ Jedná se o závažnější skutky, které jsou pro společnost nebezpečnější. Spadají pod trestné činy obecně nebezpečné. Obecná kriminalita je kriminologický pojem, v němž je zahrnována i násilná kriminalita, kterou může být nebezpečné vyhrožování nebo vydírání. Tato trestná činnost má společné rysy, kterými je spjatost s násilím rozličné typové závažnosti a následky.⁶ V případech výskytu některé z **duševních poruch** je jejich stanovení předmětem činnosti znalců, jejichž výstupem jsou znalecké posudky. V případě **nepříčetnosti pachatelů** soud k těmto okolnostem přihlíží při stanovení trestu, případně úplně upouští od potrestání. Ukládá však ochranné léčení, které zajistí nápravu pachatele a ochranu společnosti lépe než trest.⁷ V předmětné problematice se dále velmi často jedná o **nezletilé pachatele**, kteří dosud nenabýli plné svéprávnosti.⁸ Na TCTV jsou možnosti odrazující od zlomyslného volání omezené. V případě opakovaných zlomyslných volání může být volající operátorem zařazen na „black list“, který má dvě úrovně. Volajícímu je možné přehrát automatickou hlásku upozorňující, že jeho jednání může být posuzováno jako trestné. Druhá úroveň spočívá v blokaci telefonního čísla na omezený počet dnů.

Vytěžování telefonního hovoru

Základ prvotního a často jediného kontaktu mezi operátorem příslušného pracoviště pro příjem tísňového volání a anonymním volajícím na tísňovou linku je založen na telefonické komunikaci. Primárním **cílem vytěžování je rychlé a pokud možno přesné zjištění obsahu oznámení** s následným zajištěním poskytnutí odborné pomoci. Patří mezi situace, jejichž průběh je často velmi komplikovaný z důvodu probíhajícího silného stresu, nepřehlednosti vzniklé situace nebo prožitého

¹ Viz MV-GŘ HZS ČR. *Pravidla pro činnost telefonních center tísňového volání 112*. Praha, 2020, s. 6.

² Například: VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3 vyd. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.

³ Například: Lektorský manuál. *Metodika vedení telefonního rozhovoru s osobou se sebevražednými úmysly*. Pracovní skupina pro metodiku, prevenci a vzdělávání pro operační řízení. 2011. 22 s.

⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., *o elektronických telekomunikacích* v posledním znění. Zákon č. 133/1985 Sb., *o požární ochraně* v posledním znění.

⁵ Zákon č. 40/2009 Sb., *trestní zákoník* v posledním znění.

⁶ ZOUBKOVÁ, Ivana a Marcela MOULISOVÁ. *Kriminologie pro studenty Doktorského studijního programu*. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2014, s. 23. ISBN 978-80-7251-409-0.

⁷ Zákon č. 40/2009 Sb., *trestní zákoník* v posledním znění.

⁸ Zákon č. 89/2012 Sb., *občanský zákoník* v posledním znění.

traumatu, ovlivnění návykovými látkami či postižení duševní poruchou.¹ Obecně komunikace mezi jednotlivci probíhá na základě rozhovoru. Ten patří mezi základní psychologické výzkumné metody s exploračním postupem. Metoda rozlišuje rozhovor se standardizovaným a nestandardizovaným postupem.² V prostředí tísňového volání lze sledovat kombinaci tohoto procesu, neboť vytěžování informací probíhá podle **předem určených, promyšlených a doslovných otázek vedení řízeného rozhovoru**, kterými je stanoven cíl, kterého potřebujeme dosáhnout. Formulace dalších otázek je na základě vývoje komunikace a ochoty odpovídat. Pořadí je stanoveno z důvodu možnosti nenadálého přerušování hovoru z různých příčin například při ztrátě signálu mobilní sítě, vyhocení situace v afektu, přímé ohrožení ukončení života volajícího. Cílem je **odhalení smyslu sdělení a také motivace jednání** za účelem zjištění klíčových informací.³ Primárním cílem je zjištění, kde se ohlašovaná událost stala, nebo kde se v případě vyhrůžek událost teprve stane. Následně co se vlastně stalo, respektive charakter oznámení. Tato činnost probíhá ve většině případů ihned v úvodu tísňového volání.

V dalších fázích jsou zjišťovány podrobnosti nutné pro efektivní vyhodnocení a rychlé rozhodnutí k druhu a rozsahu vysílané pomoci. Standardní postup při příjmu, vyhodnocování a předávání tísňových volání na TCTV definují interní pravidla. „Operátor se při odbavování tísňového volání snaží přimět volajícího, aby sděloval informace v pořadí a způsobem, který je optimální pro příjem tísňového volání. Pokud to není možné, průběžně zaznamenává údaje z tísňového volání potřebné pro odbavení tísňového volání“.⁴ Faktem je, že většina volajících je ve stresu s typickými reakcemi například dezorientací, emocemi, nesouvislou řečí, sníženou pozorností nebo negativismem. Důsledkem může být snížená schopnost operátorů porozumět sdělením volajícího. Dále hrozí podcenění závažnosti situace.⁵

Úkolem operátorů tísňových linek je **psychická stabilizace spočívající v rychlém řízeném zklidnění psychického stavu volajícího**, nikoliv však vyřešení současné zátěžové a nepříznivé, ohrožující situace člověka a ani obnovení jeho sil.⁶ Je možné využití indirektivního (defenzivního) stylu komunikace, který se používá v náročných a krizových situacích. Cílem je snížit a uvolnit napětí. Direktivní (ofenzivní) styl komunikace se naopak využívá při usměrňování protějšku, pokud je třeba rychle jednat, například v důsledku eskalace, ke které může dojít kdykoliv v průběhu vytěžování volání.⁷ Působení a ovlivňování patří mezi základní pracovní nástroj

¹ DOHNAL, David, SEZIMA Ondřej. *Psychologické aspekty komunikace operátora tísňové linky 112*. Prezentace do odborného kurzu.

² ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, s. 14-15. ISBN 80-86898-73-3.

³ DOHNAL, David, SEZIMA Ondřej. *Psychologické aspekty komunikace operátora tísňové linky 112*. Prezentace do odborného kurzu.

⁴ Op. cit. MV-GŘ HZS ČR. *Pravidla pro činnost telefonních center tísňového volání 112*. Praha, 2020, s. 3.

⁵ DOHNAL, David, SEZIMA Ondřej. *Psychologické aspekty komunikace operátora tísňové linky 112*. Prezentace do odborného kurzu.

⁶ DOHNAL, David, SEZIMA Ondřej. *Psychologické aspekty komunikace operátora tísňové linky 112*. Prezentace do odborného kurzu.

⁷ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 255-259. ISBN 80-86898-73-3.

operátorů, neboť prostřednictvím objasňování (vysvětlení situací), nekritického přijetí myšlenky (sugesce), přesvědčování o správnosti, mohou dosáhnout zamýšleného cíle při zjišťování situace, její další směřování a případné poskytnutí pomoci.¹ Mezi základní komunikační metody operátorů při vyjednávání patří aktivní naslouchání a správná argumentace, objektivní hodnocení situace bez osobního zaujetí, zjišťování podrobností a pokládání parafrázujících otázek aktivizující myšlení volajícího, vyvolání pocitu důvěry, klidu a sebevědomí, zachování odstupů bez projevů sympatií či nesympatií. Vhodný je neosobní, nepoučující a neprovokující charakter. Zcela nežádoucí je ovlivňování dotazované osoby. Profesionální vedení komunikace operátorů je základem úspěchu k obsahově kvalitnímu zjištění potřebných informací od kohokoliv včetně jednání s abnormálními projevy.²

Otázky v posuzování věrohodnosti a pravdivosti informací patří nejen do předmětu zkoumání kriminologie, ale jsou provázané například i s forenzní psychologií. **Věrohodnost** je definována jako psychologický pojem označující „zda lze výpovědi osoby věřit, to je že líčí události, které skutečně vnímala (zažila) a zapamatovala si“.³ Pokud je výpověď (oznámení) věrohodná, pak vznikla z paměti a nikoliv ze lživé konstrukce či fantazie. **Pravdivost** výpovědi je právní kategorií a označuje, že výpověď je pravdivá a je v souladu s reálnou situací.⁴ Ověřování pravdomluvnosti ve výpovědi je předmětem procesu psychofyzického vyšetření osoby, kterou je určována pravdomluvnost vzhledem k předmětu vyšetřování. Její využití je v oblasti tísňového volání nemožné, neboť se jedná o vyšetřování pomocí vědeckých metod s využitím speciálních měřících přístrojů včetně vyšetřujícího vyškoleného psychofyzikologa-specialisty. V rámci vyšetřování pravdomluvnosti je možné určit, zda osoba spáchala trestný čin, spolupodílela se na něm, či má jinou vědomost o trestném činu.⁵

Vytěžování volajících lze částečně pojmout jako určitou formu **výslechu**, který je dopředu připraven podle nastavených pravidel. Základem obojího jsou **informace, jejichž nositelem je zejména lidská řeč**. Informace jsou obsahem paměťových stop osob, které jsou nositelem relevantních informací. Jejich vydělování probíhá pomocí psychických procesů úrovně znovu poznání a reprodukce. Výsledkem je verbální či nonverbální proces výpovědi – v kriminalistické činnosti výslechem.⁶ Výslech je významným procesním úkonem, který je upraven příslušnými zákony. Současně je významnou kriminalisticko-taktickou metodou. V policejní a kriminalistické práci metodou nejčastější. Jeho podstatou je získání informací, které jsou zachyceny ve vědomí člověka například informace související s událostmi spáchaných trestných

¹ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, s. 240-244. ISBN 80-86898-73-3.

² ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 81-84. ISBN 80-86898-73.

³ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 3 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013, s. 377. ISBN 978-80-7380-461-9.

⁴ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 3 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013, s. 377. ISBN 978-80-7380-461-9.

⁵ Viz PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 81. ISBN 978-80-7380-589-0.

⁶ PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 468. ISBN 978-80-7380-589-0.

činů nebo dalšími skutečnostmi.¹ „Cílem výslechu je získat úplné a pravdivé informace v zájmu zjištění skutkového stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti“.² Jiná odborná literatura určená pro právnické fakulty definuje výslech podobně „Cílem výslechu je získat úplné a věrohodné údaje, které mají přispět ke zjištění objektivní pravdy v trestní věci“.³

Konstrukce výslechu má tři stádia, kterým je úvodní stadium, druhým je monolog – stádium souvislého líčení, třetím je dialog-stádium otázek a odpovědí.⁴ Úvodní část je mimo právní a procesních formality zaměřena na utvoření úsudku o osobě a osobnosti vyslychaného, zjištění postojů k faktu výslechu, doplnění informací či formaci psychologického kontaktu mezi vyslychaným a vyslychajícím. Druhé stadium je zaměřeno na monolog vyslychaného, kterému je umožněno uvést vše, co je mu k předmětné problematice známo. Jedná se o spontánní výpověď, kdy osoba uvádí to, co sama považuje za důležité, co vnímala či co se dozvěděla od jiných osob. Monolog se nedoporučuje přerušovat, vhodné je počkat a jeho ukončení. Druhé stadium má zásadní význam, neboť jsou poskytovány informace, které lze poté analyzovat v průběhu výpovědi, porovnávat s dosud získanými informacemi apod. Stádiem otázek a odpovědí se předchozí výpověď doplňuje, upřesňuje, detailizuje a prověřuje.⁵ **Výslechové situace** se dělí na stav, kdy vyslychaná osoba chce vypovídat pravdu a výpověď je relativně úplná, vyslychaná osoba chce vypovídat pravdu, ale její výpověď je nepřesná a neúplná či je v rozporu s dosud zjištěnými fakty, a vyslychaná osoba nechce pravdivě vypovídat a pravdivě nevypovídá. První situace je logicky nevýhodnější. Naopak lživá výpověď je nesložitější. Je prokázáno, že je determinována určitou motivací, které mají mnoho objektivních i subjektivních příčin.⁶

Lokalizace polohy volání

Lokalizace polohy volání je dalším důležitým cílem pracovišť pro příjem tísňových volání. Služba je umožněna všem těmto pracovištím na základě zákonné povinnosti provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí.⁷ Povinnost však neplatí pro privátní telekomunikační sítě. Úkon je prováděn automaticky a současně již při příjmu

¹ NĚMEC, Miroslav a kol. *Teorie a metodologie kriminalistiky pro magisterské studium. II. díl. Aktuální problémy kriminalistické praxe*. Praha: ABOOK s. r. o., 2019, s. 305-309. ISBN 978-80-906974-2-3.

² PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 468. ISBN 978-80-7380-589-0.

³ PJEŠČAK, Ján a kol. *Kriminalistika*. Praha: Naše vojsko, 1982, s. 156. ISBN 28-020-82.02/25.

⁴ PJEŠČAK, Ján a kol. *Kriminalistika*. Praha: Naše vojsko, 1982, s. 155. ISBN 28-020-82.02/25.

⁵ PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 470-471. ISBN 978-80-7380-589-0.

⁶ PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 473-474. ISBN 978-80-7380-589-0.

⁷ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích v posledním znění. Vyhláška č. 238/2007 Sb., o rozsahu, formě a způsobu předávání osobních a identifikačních údajů, formě databáze těchto údajů a rozsahu, formě a způsobu předávání těchto údajů subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání) v posledním znění.

samotného volání. Jedná se o systémovou identifikaci volajících, kdy současně dochází k aplikaci dat do mapových podkladů v podobě **vizualizace místa volání** a dále **zobrazení volajícího v mapě**. Systém má mnoho výhod, které přispívají k urychlení poskytnutí pomoci. Výhodou je též identifikace údajů při zlomyslných volání a jejich využití v případném sankcionování osoby. Rozhodující faktor pro lokalizaci polohy volání určuje druh využití veřejné telekomunikační sítě. V případě, kdy je volání uskutečněno prostřednictvím **pevné telekomunikační sítě**, je výsledkem **automatická lokalizace volajícího**. Při volání prostřednictvím **mobilní telekomunikační sítě** je poloha mobilního zařízení lokalizována **v podobě souřadnic daného místa volání** nebo určením oblasti vzniklé na základě rozdělení území mobilními operátorem.¹ „*Informace o místě volajícího poskytnuté tísňovým službám zlepšuje úroveň ochrany a bezpečí uživatelů tísňového volání a napomáhají tak těmto službám v technicky proveditelné míře při plnění jejich povinností.*“²

Při tísňových voláních z **pevných telefonních zařízení** se tedy jedná o **přesnou** lokalizaci polohy volajících. Zobrazují se účastnická čísla, které mají vztah k adresám telefonních stanic a jejich geografické polohy. Toto umožňuje databáze účastníků, která obsahuje pro každé telefonní číslo jeho instalační adresu včetně čísla popisného.³ Většina pachatelů si je tohoto faktu vědoma, a pro účely zlomyslných volání jsou tak pevné linky využívány již minimálně. Využívají spíše služeb veřejné mobilní telekomunikační sítě a jejich „anonymních výhod“. Síť veřejných telefonních automatů je v současné době v útlumu, jejich počet je ze strany provozovatelů dlouhodobě snižován.

Lokalizace polohy volání je při použití **mobilních zařízení** pouze **přibližná**. Provádí se na základě informací, které poskytují příslušné veřejné mobilní telekomunikační sítě GSM. Existuje několik technických metod a složitých systémů. Jejich podstatou je zobrazení polohy mobilních telefonů v souřadnicovém systému, kterou se rozumí geografická poloha těžiště příslušného sektoru v subsystému základnových stanic BSS a základnových radiostanic BTS. Pozice mobilních telefonů je výsledkem posledního přihlášení k základnovým stanicím. Přesnost okruhu zjištění polohy je závislá na hustotě základnových stanic, které provozují jednotliví poskytovatelé veřejné mobilní telefonní sítě. Pohybuje se v rozsahu od 200 metrů ve městech, až po maximálně 35 km v nejméně pokrytých oblastech signálem GSM.⁴ Tento údaj nelze v žádném případě technicky nijak ovlivnit ani upravit a lze tak považovat za důvěryhodný.

Ze zkušeností ze současné praxe lze konstatovat, že identifikace volajícího a případné rychlé vypátrání pachatele zlomyslného jednání je možné částečně ovlivnit nebo zpomalit například vypnutím mobilního internetu, souřadnic GPS, využitím předplacené SIM karty bez majitele, voláním z jiného místa než bude provedeno zamýšlené jednání a následným úplným vypnutím telefonního přístroje. Vhodné je tak

¹ OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: SPBI, 2005, s. 24. ISBN 80-86634-69-8.

² OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: SPBI, 2005, s. 10. ISBN 80-86634-69-8.

³ OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 25. ISBN 80-86634-69-8.

⁴ OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 26-36. ISBN 80-86634-69-8.

využití starších telefonních přístrojů, které moderní funkcionality nemají. Možnosti jejich lokalizace polohy jsou tak velmi omezené. Jejich dostupnost na trhu je však naštěstí již minimální. Při volání bez SIM karty lze provést lokalizaci polohy s využitím registrace výrobního čísla IMEI. Další informace lze získat na vyžádání operačních středisek složek IZS od mobilních operátorů ze seznamu posledních volaných čísel za určité časové období.

Revoluční novinkou v dalších možnostech lokalizace polohy, je zavedení technologie **Advanced Mobile Location** (dále jen „AML“). Vyvinuta byla v rámci EU především pro potřeby záchranných složek k přesnější lokalizaci mobilních zařízení. Jedná se vlastnost operačního programu *Android* od společnosti *Google*. Principem AML je automatické odeslání zprávy SMS z mobilního telefonu po vytočení linky tísňového volání, která obsahuje formát dat s přesnou polohou. Zpráva se do několika sekund zobrazí na mapě, která je k dispozici operátorům tísňových linek. Zásadní je, že není třeba v těchto zařízeních instalovat žádné aplikace nebo povolovat polohové služby. Po odeslání lokalizační SMS se lokalizační data automaticky vypnou. Funkcionalita AML využívá pokrytí území satelity, mobilními sítěmi nebo Wi-Fi sítěmi, na základě kterých je pak možné určit polohu s přesností přibližně na desítky metrů. V současné době probíhá zkušební provoz, který by zahájen v únoru 2020 a to na území hl. m. Prahy. Později se rozšíří na celé území ČR, kdy bude projekt **zpřesněné lokalizace tísňových volání - pokročilé mobilní lokace volajícího** k dispozici složkám IZS na všech tísňových linkách. Dále probíhají jednání se společností *Apple* provozující konkurenční operační systém *iOS*, aby i zde mohlo být AML spuštěno v následujícím období.¹

Závěrečné poznámky

Obecně jsou možnosti boje s kriminalitou označeny termínem **kontrola kriminality**. Jedná se o vyváženou rovinu **trestní represe a prevence**. Represe se zaměřuje na důsledky kriminogenního vývoje, naopak prevence působí na kriminogenní faktory v časovém předstihu.² Represivní nástroje předmětného jednání spočívají především ve funkční legislativě, která je součástí platného právního řádu ČR jako celku. Možnosti prevence jsou omezené. Náleží do ní všechny aktivity, které směřují jednak k předcházení páčání tohoto jednání, a dále ke snižování výskytu cestou zamezení, neutralizaci příčin a podmínek vzniku páčání těchto činů. Představuje pokus eliminace trestné činnosti před jejím započítáním nebo před jejím pokračováním.³

V oblasti tísňových volání se jedná především na osvětu a celoživotní vzdělávání. Systém tísňového volání jako celek musí být nastaven kombinací **těchto preventivních nástrojů s nástroji represivními**. K těmto kriminologickým nástrojům nepochybně přispívají i dosud známé metody kriminalistiky, pomocí kterých může být

¹ ŠVÉDA, Karel. Díky technologii AML bude v ČR pomoc z tísňových linek rychlejší. 112. *Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. 2020, Vol. XIX, No. 3, s. 18. ISSN 1213-7057.

² ZOUBKOVÁ, Ivana a Marcela MOULISOVÁ. *Kriminologie pro studenty doktorského studijního programu*. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2014, s. 12. ISBN 978-80-7251-409-0.

³ ZAPLETAL, Josef et al. *Kriminologie. Díl I. Obecná část*. 3 vyd. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2004, s. 100-102. ISBN 80-85981-87-4.

předmětné jednání pachatelů odhaleno a potrestáno podle příslušných platných právních předpisů.

V prostředí tísňových linek jsou dále aktivně využívány **zvukové záznamy** všech uskutečněných hovorů. Ty jsou dlouhodobě archivovány pro potřeby opakovaného přehrávání nebo také pro potřeby vyšetřování trestných činů v rámci kriminalistických metod identifikace osob v podobě **fonoskopie**¹ a znaleckého oboru **audioexpertizy hlasu**.² Nahrané telefonní hovory mohou být využívány jako důkazní materiál pro potřeby soudních orgánů. Pokud je pro výhružné jednání zvolena forma psaného dopisu, je možné využívat další kriminalistickou metodu zkoumání ručního písma. V případě oznámení výhružného jednání v digitálním prostředí internetu, například odesláním elektronické pošty nebo oznámením na sociálních sítích, lze využívat další metody, které nabízejí současné možnosti výpočetní techniky pomocí **digitální stopy**.³ Díky technickému pokroku a současným modernizacím dochází ke zvyšování provázanosti různých technologií na pracovištích pro příjem tísňových volání a operačních střediscích složek IZS, které mezi sebou trvale spolupracují a koordinují své postupy. Významně se tak zvyšují možnosti odhalení pachatelů. Toto je velmi dobrá zpráva pro všechna pracoviště příjmu tísňových volání.

Operátoři všech tísňových linek mohou přijímat nekonečné a neomezené spektrum různých druhů oznámení. Ty jsou určeny především pro volání v nouzových situacích vyžadujících pomoc od složek IZS. Rozhodně nejsou nástrojem pouze pro zneužívající volající, psychicky nemocné či jinak narušené osoby. Zneužívání v jakékoliv formě je nepřijatelné a společensky nepřijatelné. Pro veřejnost musí být zcela srozumitelné, k jakému účelu tísňové linky slouží. Zcela zásadním je fakt, že kdo potřebuje skutečnou pomoc, rozhodně nehledá způsoby jak znemožnit nebo úplně vyloučit možnosti zjištění všech potřebných informací při vytěžování tísňového volání či lokalizaci polohy volání. Například HZS ČR ve *Statistické ročence 2019* uvádí data, ze kterých je patrný mírný nárůst událostí klasifikovaných jako planý poplach. Do těchto událostí jsou však zahrnuty i příznaky hoření, které se později nepotvrdily. Často se tedy nejedná o klasické zneužití tísňových linek přijímaných na TCTV. Největší počet planých poplachů je evidován v lokalitách s obecně vyšším nápadem kriminality, nejvíce v Moravskoslezském kraji.⁴

Literatura a dokumenty

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 309 s. ISBN 80-86898-73-3.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 3 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. 445 s. ISBN 978-80-7380-461-9.

¹ PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 303. ISBN 978-80-7380-589-0.

² STRAUS, Jiří a kol. *Kriminalistická technika*. 2 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, s. 149. ISBN 978-80-7380-052-9.

³ PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016, s. 159. ISBN 978-80-7380-589-0.

⁴ NEDĚLNÍKOVÁ, Hana a kol. *Statistická ročenka 2019. Příloha časopisu 112. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. 2020, Vol. XIX, No. 3, s. 4-5. ISSN 1213-7057.

- NĚMEC, Miroslav a kol. *Teorie a metodologie kriminalistiky pro magisterské studium. II díl. Aktuální problémy kriminalistické praxe*. Praha: ABOOK s. r. o., 2019. 407 s. ISBN 978-80-906974-2-3.
- OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8.
- PJEŠČAK, Ján a kol. *Kriminalistika*. Praha: Naše vojsko, 1982. 277 s. ISBN 28-020-82. 02/25.
- PORADA, Viktor a kol. *Kriminalistika. Technické, forenzní a kybernetické aspekty*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016. 1018 s. ISBN 978-80-7380-589-0.
- SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí*. Praha: EUROUNION, s.r.o., 1996. 134 s. ISBN 80-85858-30-4.
- STRAUS, Jiří a kol. *Kriminalistická technika*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008. 431 s. ISBN 978-80-7380-052-9.
- STRAUS, Jiří a kol. *Úvod do kriminalistiky*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 175 s. ISBN 80-86898-95-4.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.
- ZAPLETAL, Josef et al. *Kriminologie. Díl I. Obecná část*. 3. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2004. 128 s. ISBN 80-85981-87-4.
- ZOUBKOVÁ, Ivana a Marcela MOULISOVÁ. *Kriminologie pro studenty doktorského studijního programu*. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2014. 90 s. ISBN 978-80-7251-409-0.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Hana a kol. *Statistická ročenka 2019. Příloha časopisu 112. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. 2020, Vol. XIX, No. 3, s. 1-43. ISSN 1213-7057.
- ŠVÉDA, Karel. *Díky technologii AML bude v ČR pomoc z tísňových linek rychlejší. 112. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. 2020, Vol. XIX, No. 3, s. 1-34. ISSN 1213-7057.
- MATOUŠ, Miroslav. *Operační řízení integrovaného záchranného systému. Bezpečnostní teorie a praxe*. 2020, No. 1, s. 129-144. ISSN 1801-8211.
- DOHNAL, David, SEZIMA Ondřej. *Psychologické aspekty komunikace operátora tísňové linky 112*. Prezentace do odborného kurzu.
- MV-GŘ HZS ČR. *Pravidla pro činnost telefonních center tísňového volání 112*. Praha, 2020. 9 s.

RESUMÉ

Motivem pro zpracování tohoto článku bylo stručně popsat cíl a způsob vytěžování hovorů na tísňových linkách, a dále zachytit podstatu lokalizace polohy volání. Téma je úvodem do problematiky volání na tísňové linky v kontextu vědního oboru kriminalistiky. Jedná o prostředí, které může být využíváno, vedle svého primárního účelu jako prostředku k poskytnutí pomoci v nouzových situacích, i pro deliktní jednání například v podobě zlomyslných volání. Závažnými činy jsou výhrůžky, jejichž adresáty jsou často nezúčastněné osoby. I z těchto důvodů je nutné tyto volání efektivně vytěžit, lokalizovat a zachytit v podobě audiozáznamu. Tísňové linky tak lze v této souvislosti považovat za místo činu. Telefonní přístroje jsou pak nástrojem k oznámení o provedení činu nebo o jeho úmyslu. Vytěžování hovoru lze svým způsobem považovat za formu výslechu, neboť se jedná o řízený rozhovor, který má zcela jasný cíl a nastavená pravidla. Je však nutné konstatovat, že probíhá ve zcela odlišném anonymním prostředí s omezenými nástroji. Volajícími mohou být jak osoby s psychickými problémy, tak i velmi inteligentní pachatelé s předem rozmyšlenými souvislostmi a důsledky svého jednání. Sdělení je často velmi stručné, obsahující nejasné nebo smyšlené informace, neboť odhalení není v jejich zájmu.

Klíčová slova: tísňové volání, pracoviště pro příjem tísňového volání, zlomyslné tísňové volání, zneužívání tísňových volání, oznámení výhrůžky, lokalizace polohy volání, vytěžování volání, trestná činnost, výslech, vyšetřování, identifikace, poskytnutí důkazů.

SUMMARY

MATOUŠ, Miroslav: CALL HANDLING AND LOCALIZATION OF THE EMERGENCY CALLS

The motive for elaborating this article was to briefly describe the goal and the way of dealing with calls on the emergency lines, and further to capture the essence of the localization of the calls. The topic is an introduction to the issue of emergency calling lines in the context of the field of criminology. It is an environment that can be used, in addition to its primary purpose as a means of providing assistance in emergency situations, and for delinquent acts such as malicious calls as well. Serious acts are threats whose recipients are often uninvolved persons. For these reasons it is necessary to effectively get all necessary information, locate and capture these calls in the form of an audio recording. In this context emergency lines can be considered as a crime scene. Telephone devices are then a tool for reporting offences or intentions to commit an offence. Call handling can be in some way considered as a form of interrogation, as it is a controlled conversation with a clear goal and set rules. However, it must be said that it takes place in a completely different anonymous environment with limited tools. The callers can be both people with mental health problems and very intelligent offenders with premeditated intentions and consequences of their actions. Communication is often very brief, containing vague or fictional information, because disclosure is not their intention.

Keywords: emergency call, Emergency Call Centre, malicious emergency call, abuse emergency call, threat announcement, localization of call, call handling, criminal activity, interrogation, criminal investigation, identification, provide evidence.

