

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

**Pedagogická fakulta**

**Katedra pedagogiky a psychologie**

**Vysoká škola ekonomická v Praze fakulta managementu  
v Jindřichově Hradci**

**Bakalářská práce**

**KOMUNIKACE A JEJÍ SPECIFICKÉ FORMY U POLICIE ČR Z POHLEDU  
POLICISTY**

**Pavel Kreim**

sociální pedagogika

(kombinovaná forma)

vedoucí bakalářské práce

**Mgr. Alena Toningarová**

**České Budějovice**

**2013**

## **Prohlášení:**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované a použité literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích

20. 3. 2013

.....

Pavel Kreim

## **Poděkování**

Rád bych poděkoval Mgr. Aleně Toningarové z Jihočeské Univerzity v Českých Budějovicích za vedení, konzultační pomoc a její cenné rady při zpracování mé bakalářské práce Komunikace a její specifické formy u Policie ČR z pohledu policisty.

## **BIBLIOGRAFICKÁ IDENTIFIKACE**

**Název bakalářské práce:** Komunikace a její specifické formy u Policie ČR z pohledu policisty

**Pracoviště:** Katedra pedagogiky a psychologie Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity

**Jméno a příjmení autora:** Pavel Kreim

**Studijní obor:** Sociální pedagogika, Specializace výchovná a vzdělávací praxe

**Vedoucí práce:** Mgr. Alena Toningarová

**Rok obhajoby:** 2013

### **Anotace:**

Práce bude koncipována jako komparace komunikačních schopností policistů při práci u Policie ČR. V teoretické části bude komunikace shrnuta z pohledu sociálního, psychologického a její uplatnění v realitě policejní práce. Bude využito širšího pojetí významu komunikačních schopností a dovedností jako praktické filozofie k tomu, aby v praktické části došlo k vyjádření stavu a významu dosažených komunikačních úrovní policistů zařazených na jednotlivých útvarech. Pro vypracování své bakalářské práce použiji metodu dotazníku.

**Klíčová slova:** komunikace, profesní etika, policie

## **BIBLIOGRAPHICAL IDENTIFICATION**

**Thesis title:** Communication and its specific forms for the police of the Czech Republic from the perspective of a police officer

**Place of work:** Department of pedagogy and psychology of the Faculty of education, University of South Bohemia

**Name of the author:** Pavel Kreim

**Field of study:** Social pedagogy, specialising in educational and educational practice

**Bachelor leader:** Mgr. Alena Toningrová

**Year of defence:** 2013

### **Annotation:**

The work is conceived as a comparison of the communication skills of police officers working in the police force of the Czech Republic. In the theoretical part of the communication will be brought together from the perspective of social, psychological, and its application in the realities of police work. Will be used for a broader conception of the importance of communication skills as a practical philosophy to the practical part an expression of the status and importance of the communication level of the officers listed on the individual departments. For the development of their undergraduate work I use the questionnaire.

**Keywords:** communications, professional ethics, police

## **Obsah:**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Úvod</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>1. Teoretická část</b> .....                             | <b>9</b>  |
| 1.1 Funkce komunikace.....                                  | 9         |
| 1.2 Komunikace, komunikační dovednosti.....                 | 9-10      |
| 1.3 Komunikační stránka sociálního styku.....               | 10        |
| 1.4 Krizová komunikace.....                                 | 10-11     |
| 1.5 Neverbální komunikace.....                              | 11-12     |
| 1.6 Verbální komunikace.....                                | 12        |
| 1.7 Raport.....   | 13        |
| 1.8 Aktivní naslouchání.....                                | 13        |
| 1.9 Ovlivňování.....  | 13-14     |
| <b>2. Získávání komunikačních dovedností u PČR</b> .....    | <b>14</b> |
| 2.1 Policejní školy.....                                    | 14-15     |
| 2.2 Základní odborná příprava policistů.....                | 15        |
| 2.3 Zdokonalování komunikačních dovedností.....             | 16        |
| 2.4 Policejní útvary a komunikační dovednosti.....          | 16        |
| 2.4.1 Služba pořádkové policie.....                         | 16-18     |
| 2.4.2 Služba kriminální policie a vyšetřování.....          | 18-19     |
| 2.4.3 Preventivně informační skupina.....                   | 19        |
| 2.4.4 Policejní vyjednaváči.....                            | 19-21     |
| <b>3. Etický kodex jako součást profese policisty</b> ..... | <b>21</b> |
| 3.1 Historie etiky.....                                     | 21        |
| 3.2 Etický kodex jako součást profese.....                  | 21-22     |

|   |              |
|---|--------------|
| 3.3 Etický kodex Policie České republiky.....                           | 22-23        |
| <b>4. Prakticko - empirická část .....</b>                              | <b>24</b>    |
| 4.1 Předmět a cíl výzkumu .....   | 24           |
| 4.2 Výzkumná otázka.....  | 24           |
| 4.3 Hypotézy.....   | 24           |
| 4.4 Charakteristika výzkumného souboru.....                             | 24-25        |
| 4.5 Metodika.....   | 25           |
| 4.6 Zpracování a vyhodnocení dat.....                                   | 25-38        |
| 4.7 Komplexní vyhodnocení a interpretace dat.....                       | 39-40        |
| <b>5. Návrhy na opatření a doporučení zjištěných poznatků.....</b>      | <b>40</b>    |
| 5.1 Ke zdokonalení komunikačních schopností a dovedností policistů..... | 40-41        |
| <b>6. Závěr.....</b>  | <b>41-43</b> |
| <b>7. Seznam použité literatury a zdrojů</b>                            |              |
| <b>8. Přílohy</b>   |              |
| 8.1 Dotazník  |              |
| 8.2 Seznam grafů  |              |

## Úvod

Téma komunikace a její specifické formy u Policie z pohledu policisty jsem si vybral z důvodu, protože si myslím, že v současné době tyto „komunikační mosty“ nabývají na své aktuálnosti. Druhým důvodem, proč jsem si toto téma vybral, je poukázat, že profese policisty je velmi náročná. V mnohých případech je na policisty vyvíjen velký psychický tlak, bývají často vystaveni vlivům a faktorům, kdy se musí rychle rozhodovat a jednat. V její další části se chci zaměřit na zvládnutí role policisty, kdy chování a jednání musí za každou cenu být profesionální a korespondovat s etickým kodexem Policie ČR. V uvedené práci se hodlám zabývat vysvětlením základních pojmů, porovnávat zde komunikační schopnosti a znalost etického kodexu policistů na jednotlivých útvarech, tak jak vyplývají ze zákona o Policii ČR, ale především z Rozkazu policejního prezidenta č.1/2005, jehož přílohou je „Etický kodex Policie ČR“. Skutečnosti, které zde chci uvést, by měly ukazovat na profesionální stránku policistů a deklarovat tak vysokou prestiž tohoto zaměstnání. Téma své bakalářské práce jsem si nevybral náhodně, ale záměrně, protože 10 let pracuji jako policista ČR a mám tedy možnost pozorovat všechny probíhající změny, od reforem policie, zavádění tak zvaných nových nástrojů pro zkvalitňování policejní práce, začleňování etiky a etických kodexů do praxe a přímo na pracoviště. Dle mého názoru je komunikační schopnost policistů a přijetí etických kodexů do praxe jednou z prvotních a velmi důležitých, ale bohužel samotná teorie, následné zdokonalování a začleňování etických kodexů je stále ještě silně podceňováno.

Domnívám se, že pro výkon většinu činností je třeba znát alespoň základní prvky komunikace. Cílem mé bakalářské práce je zjistit současnou úroveň komunikačních schopností a dovedností policistů v činné službě u Policie ČR, související základní pojmy vycházející z oblasti policejní etiky, sociologie, psychologie. Cílem práce je dále porovnat (komparovat) komunikační činnost (dovednost) a úkoly policistů zařazených na různých útvarech, porovnat jejich schopnost komunikovat v realitě policejní práce a posoudit, zda i jejich délka praxe u Policie ČR má na tyto komunikační schopnosti vliv či nikoli.

# 1 Teoretická část

## 1.1 Funkce komunikace

Komunikace je základem mezilidských vztahů. Každý den jsme v kontaktu s jinými lidmi, vnímáme jejich potřeby, přání a očekávání, navzájem se ovlivňujeme. Schopnost komunikovat je tedy vlastně základem naší způsobilosti navázat mezilidské vztahy, které ve svém životě potřebujeme nejen na pracovišti a v pracovním kontaktu, ale především v našem osobním životě v rodině, mezi kamarády, ve společnosti a při dalších běžných či nenadálých životních situacích.

Každá komunikace má nějaké funkce, které buď mohou působit jednotlivě, anebo se různě kombinují a nejvíce pak právě v praxi. Zbyněk vybíral, rozlišuje čtyři základní funkce a to informativní, instruktážní, přesvědčovací a zábavní. Účelem *funkce informativní* je předávání informací a dalších sdělení prostřednictvím různých forem oběma směry, zajišťuje jejich doplňování i objasňování. *Instruktážní funkce* vystihuje a vysvětluje určitou skutečnost, stav, přináší nové poznatky, vědomosti a postupy. *Funkce přesvědčovací* směřuje k ovlivňování či k získání druhého na svoji stranu, snaží se kupříkladu druhou stranu přesvědčit ohledně změny názoru či o správnosti argumentů v projednávané věci. Posláním *funkce zábavné* je rozesmát, rozveselit či rozptýlit druhého a mnohdy právě přispěje k dosažení potřebného výsledku (Vybíral Z., 2000). Právě výše uvedené funkce komunikace mají mnohdy velký význam v policejní praxi.

## 1.2 Komunikace, komunikační dovednosti

Komunikace je založena na sdělování informací mezi účastníky styku. Jsou známy dvě hlavní formy sdělování: verbální a neverbální. V průběhu lidského styku dochází ke sdělení různých faktů, myšlenek, nálad, pocitů, názorů, postojů atd. Lidé používají obou zmíněných forem, které jdou v průběhu sdělování paralelně a vzájemně se doplňují (Čírtková L., 2006). Komunikační dovednost je pak schopnost efektivně komunikovat s lidmi, ta zná zpravidla jeden jediný důvod, a to splnění předem vytyčeného požadovaného cíle.

V komunikaci zkoumáme jevy, jako jsou kódování, komunikační kanály, redundance, ruchy. Tyto jevy jsou první stránkou komunikace a nazývají se syntax. Jejich podstatou je určovat význam slov. Porovnání významové stránky slova je pro mluvčího, pisatele nebo

příjemce porozumění symbolům, metaforám a tím pádem i zjištění, zda jsou oba ve shodě apod.... *Druhou stránkou komunikace je pragmatika a je zaměřena na analýzu vztahu mezi producentem a příjemcem. Zabývá se rozбором fenoménů, jakými jsou přesvědčování, ovlivňování, potvrzování a odmítání komunikovaného sebepojetí druhého apod.* (Vybíral Z., 2005,26).

Při kontaktu s druhým člověkem se vzájemně vnímáme, vyměňujeme si informace (komunikujeme) ovlivňujeme se. *V mezilidských vztazích, do kterých vstupujeme, se odráží naše potřeby, očekávání, cíle, emoce, naše celá osobnost. Uskutečňujeme to, co sociální psychologové nazývají sociálním stykem* (Matoušková I.,Spurný J.,2005,7).

### **1.3 Komunikační stránka sociálního styku**

Pro účinné jednání s druhým člověkem nestačí jen věcné porozumění informaci. Je nutno odhalit smysl sdělení. Tento smysl je určen zejména cílem a motivem. Teprve při zjištění cíle a motivu partnera lze hovořit o poznání smyslu informace (Čírtková L., 2006).

Komunikace představuje proces, při kterém dochází k vzájemné výměně sdělení (komunité) mezi mluvčím a příjemcem. Jednající osoby, prostředky, které používají, a podmínky, v nichž k interakci dochází, tvoří sociální situaci. *Mezi sociálně psychologické faktory, které ovlivňují komunikaci, můžeme zařadit osobnost mluvčího a jeho následné jednání. Sdělení, jeho obsah a způsob, které informace prezentujeme. Prostředky, které komunikující používají a podmínky, v nichž komunikace probíhá* (Matoušková I.,Spurný J.,2005,7).

Čírtková k tomuto uvádí, *například samotné veřejné vyjadřování solidarity s vaším jinak problematickým postojem je informací. Smysl však taková informace nabude až tehdy, když zjistíte, jaký cíl tímto vyjádřením solidarity partner sleduje a jaký motiv ho k tomu vede. Cvičně lze do uvedené situace dosadit hned několik cílů a motivů, které sdělené informaci dávají smysl* (Čírtková L.,2006,229).

### **1.4 Krizová komunikace**

Krizová komunikace je taková komunikace, kterou provádí neškolený policista. Krizová komunikace probíhá od vzniku krizové situace do převzetí policejním odborníkem, ať se jedná o psychologa nebo specialistu na vyjednávání či pracovníka styku s veřejností a podobně. Krizová komunikace má především za úkol zklidnit a zpomalit vývoj situace, zabránit škodám na zdraví a majetku do převzetí komunikace policejním vyjednavatelem.

*Rozlišení mezi direktivním (ofenzivním) a indirektivním (defenzivním) stylem komunikace má pro policisty značný praktický význam. Zejména v náročných krizových situacích je volba mezi těmito dvěma postupy zcela zásadní (Čírtková L., 2006,255).*

Vymětal pojem definuje takto, *krizová komunikace = výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před, během a po mimořádné události (Vymětal J., 2008, 3).*

V komunikaci nejde jen o jednotný jazyk (například čeština), ale o potřebu společného porozumění významům slov. Komunikátoři musí minimalizovat sématické rozdíly., které začínají již u neverbální komunikace. Zde je důležité rozpoznat viditelné emoce, které často projevují lidé spontánně a bez zábrán. *U většiny případů mají zúčastněné strany odlišnou představu a řešení situace, a proto se z tohoto dá usoudit, že se jedná od začátku o konfliktní komunikaci (Vybíral Z., 2005,91).*

## **1.5 Neverbální komunikace**

Neverbální komunikace obsahuje širokou škálu toho, co člověk signalizuje beze slov či společně se slovy jako doprovod při slovní komunikaci. Neverbálně komunikujeme gesty, pohyby hlavou a dalšími pohyby těla, postoji těla, mimikou, pohledy očí, volbou a změnami vzdálenosti, tělesným kontaktem, tónem hlasu, oblečením a jinými aspekty vlastního zjevu (Vybíral Z., 2005).

Zásadním tématem je oblečení, *proxemika* (vzdálenost udržovaná při vyjednávání), *posturologie* (držení těla), *gestikulace* (pohyby rukou, hlavou, tělem), *mimika* (výraz tváře), *vizika* (kontakty očima), *haptika* (tělesný kontakt), tón hlasu a další (Blažek V., 2011).

Ačkoli je obsah verbálního sdělení vždy na prvním místě, je dobré si uvědomit, že určitá část sdělované informace má mimořádnou podobu. *Takové uvědomění má nejméně dva významy: Za prvé nám může přepsnit pravý smysl partnerem sdělované informace a za druhé by nás mělo zaměřit na lepší kontrolu a využívání vlastních neverbálních projevů v průběhu styku (Čírtková L.,2006,237).*

Vztahy mezi gesty, mimikou a pozicemi jednoho člověka nazýváme malé relace, Gesta, mimiku a pozice však vnímáme ve vztahu ke gestům, mimice a pozicím ostatních lidí. *Vztahy mezi nimi u dvou a více lidí nazýváme velké relace (Matoušková I.,Spurný J.,2005,7).*

## 1.6 Verbální komunikace

Verbální komunikace je specificky lidský způsob komunikace, který má formu mluvené nebo psané řeči v užším smyslu (tj. formu jazyka). *Mluvenou řeč umožňuje specificky lidská schopnost artikulace, jemné pohyby mluvidel, umožňující při mluvení článkování hlásek* (Matoušková I., Spurný J., 2005, 7).

Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí jazyka a anebo jinými znaky jazykového systému. *Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků jako jsou například psaní projevu, rozmyšlení řeči, artikulaci, řečovou strategii a volbu stylu* (Vybíral Z., 2005, 106)

Verbální komunikací rozumíme způsob dorozumívání prostřednictvím mluvené či psané formy řeči pomocí jazyka. Za základ řeči považujeme slovo (Matoušková I., Spurný J., 2005).

Je zcela nepochybné, že řeč je hlavním nástrojem přenášení informací, sdělování, názorů, přání a požadavků. Umění mluvit je v podstatě umění při pravé příležitosti, na pravém místě a v pravý čas sdělit potřebné myšlenky, apely, podněty apod. (Měchurová A., 2002).

Komunikaci ovlivňuje široká škála faktorů. Za hlavní faktory mající zásadní vliv na komunikaci lze považovat:

- charakter a osobnost mluvčího,
- prostředky užití ke komunikaci,
- charakter a osobnost příjemce,
- způsob, forma a obsah komunikace,
- podmínky, za kterých probíhá komunikace (Matoušková I., Spurný J., 2005).

## 1.7 Raport

Moderní slovníky hovoří o tomtéž, jen užívají další slova jako harmonie, vzájemná důvěra, pocit porozumění. Raport zároveň představuje jistou kvalitu rozhovoru nebo celého setkání. Dobrý pocit z komunikace vede zpravidla k tomu, že druhý člověk se cítí uvolněně a více se svěří. (Vybíral Z., 2005).

## 1.8 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je účinný prvek krizové komunikace. Aktivním nasloucháním, kdy dáváme najevo ochotu naslouchat, lze výrazně přispět k budování raportu. Aktivní naslouchání navozuje při komunikaci pozitivní pocity. Vybíral k tomuto uvádí, *osoba v krizi, která se svěří, může pocítovat vděčnost za to, že je jí někdo ochoten vyslechnout a neodsuzovat ji či jinak hodnotit* (Vybíral Z., 2005, 123).

Klíčovými technikami aktivního naslouchání jsou *sumarizace* (pochopení, faktická stránka sdělení) a *reflektování pocitů* (Vybíral Z., 2005).

Mezi základní pravidla aktivního naslouchání patří pozornost, když s někým člověk hovoří. Nedělat jiné věci během rozhovoru. Odpoutat se od svých problémů a starostí a zcela se soustředit na to, co vám člověk sděluje a jak to sděluje. To že nasloucháme cizím názorům a pocitům je i zároveň výrazem úcty k našemu obchodnímu partnerovi. Toto chování by mělo patřit mezi naprostou samozřejmost - a asi proto na to tak často zapomínáme.

## 1.9 Ovlivňování

Komunikační dovednosti můžeme využít k ovlivnění lidí. Podstatou ovlivňování je změna stavu vědomí druhých osob. U krizové komunikace je hlavním cílem změna postojů, ovlivnění názorů a přesvědčení ke změně jednání osob v krizi (Čírtková L., 2006).

Podle Čírtkové se při ovlivňování jedná o interakční stránku sociálního styku, charakterizovanou vzájemným působením lidí. V rámci ovlivňování jsou využívány tyto metody:

- demonstrování,
- objasňování,
- sugesce,
- příklad,
- cvičení,
- donucování,
- přesvědčování (Čírtková L., 2006).

Pro úspěšnou komunikaci a tedy i ovlivňování v krizovém vyjednávání je nutno nejprve navodit raport. Vybudovaný raport je využitelný při působení na druhou osobu. Umožňuje odvést osobu v krizi z jejího stavu vědomí tam, kam vyjednaváč potřebuje.

Jednou z možností uplatňovanou při vyjednávání je využití tzv. *přechodových slov*. Přechodová jsou taková slova, jimiž naznačujeme, že mezi dvěma výroky existuje nějaký vztah, aniž by tento vztah musel nutně existovat. Účelem zde není nějaký trik, ale přechod z jednoho stavu vědomí do druhého. Při tomto způsobu ovlivňování jde o to spojit myšlenku, kterou chceme někomu předložit, s něčím, co vychází z aktuálního prožitku druhého člověka tak, aby tato myšlenka působila co nejvíce věrohodně. Věrohodnost a přesvědčivost takto formulovaného sdělení není dána logikou věci, ale spíše jeho zdánlivou zřejmostí a evidentností (Blažek V., 2011).

## **2 Komunikační dovednosti u PČR**

### **2.1 Policejní školy**

Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů stanoví ke každé služební hodnosti příslušníka Policie České republiky minimální stupeň dosaženého vzdělání. Policistou se může stát adept, který dosáhl minimálně středoškolského vzdělání s maturitní zkouškou.

Z tohoto vyplývá, že možností, jak se stát příslušníkem Policie České republiky je více. Jako první možnost v pořadí je studium na střední policejní škole v Holešově, kde absolvent základní devítileté školy nastoupí ke čtyřletému studiu zakončené maturitou. V současné době je výš uvedená škola v Holešově jedinou fungující policejní střední školou v České republice a její absolventi mohou nastoupit k Policii ČR. Tento druh studia je pro absolventa, který je přesvědčen, že chce nastoupit k Policii ČR dobrou volbou, protože je celé čtyři roky připravován na budoucí povolání policisty. V případě, že z nějakého důvodu (např. zdravotní stav) nebude absolvent moci nastoupit jako policista, tak tato volba střední školy postrádá jakýkoli význam. Pro většinu budoucích povolání jsou nabyté zkušenosti z této školy zbytečné a nepoužitelné. Jedinou pozitivní stránkou ukončení studia této školy je maturitní zkouška.

## **2.2 Základní odborná příprava policistů**

Právní poměry a služební vztahy příslušníků Policie České republiky upravuje zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů a z tohoto důvodu může být k Policii ČR přijat pouze ten uchazeč, který splňuje všechna požadovaná kritéria, kterými jsou státní občanství České republiky, minimální věk 18 let, bezúhonnost, minimální středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou, a nakonec zdravotní, osobní (psychická) a fyzická způsobilost.

Po absolvování těchto přijímacích řízení nastupuje nový uchazeč na devítiměsíční kurz, který je rozdělen na jednotlivé dílčí kurzy. Jako prvním je měsíční přijímač ve školicím středisku jednotlivého kraje. Během něj by se měli adepti naučit úplné základy, tedy firemní kulturu, základy střelby a jak správně oblékat uniformu.

Po absolvování přijímače nastupují studenti na šest měsíců do jedné z policejních škol v Praze, Pardubicích, nebo Holešově, kde se zabývají výukou pořádkové a cizinecké policie. Zde „studenti“ usedají do školních lavic a studují předměty zaměřeny na právní, psychologické, zdravotní, pořádkové, IT a telekomunikační technologie.

Následně je čekají dva měsíce odborné praxe na různých útvarech krajského ředitelství, kde by měli získávat potřebné praktické zkušenosti z terénu. Při tomto jsou pouze přidělováni ke sloužícím policistům, kteří na ně dohlížejí. Po této odborné praxi by měli už jako hotoví policisté nastoupit k jednotlivým základním útvarům.

## **2.3 Zdokonalování komunikačních dovedností**

Z výše uvedeného textu je patrné, že na základní odborné přípravě není přítomen samostatný předmět komunikace. Ta je pouze součástí náplně předmětu psychologie a některých modelových situací v předmětu pořádkové přípravy. Policie ČR však každému policistovi, který nastoupí do služebního poměru, dá možnost zvyšovat svou odbornou kvalifikaci absolvováním vzdělávacích programů či specializačních kurzů pořádaných školícími policejními středisky a policejními školami. Dále umožňuje studium na Policejní akademii České republiky nebo na jakékoli vysoké škole mimo resort ministerstva vnitra, které nabízejí studijní program využitelný v policejní praxi a odborně zvýší kvalifikaci pro možný předpoklad kariérního postupu.

Toto je takzvaný ideální obraz, který by policisty dovzdělával v tak potřebné komunikaci, která by byla pro jejich pracovní náplň v jejich zařazení potřebná, ale realita je v současnosti úplně jiná. Policistů na jednotlivých útvech je pouze na pokrývání služeb a luxus, který se nazývá studium a vzdělávání se pro zvyšování kvalifikace a následný kariérní postup je pouhou utopií. Na každém oddělení nebo útvaru mohou z osobních zkušeností studovat max. dva policisté a to je v poměru celkového počtu policistů v České republice opravdu málo. Proto jak níže budu uvádět, většina komunikačních dovedností a schopností si musí nově nastupující policista na jednotlivých útvech a oddělení získat praxí a předáním zkušeností od déle sloužících kolegů.

## **2.4 Policejní útvary a komunikační dovednosti**

### **2.4.1 Služba pořádkové policie**

Představuje základní pilíř Policie České republiky. Co do počtu policistů je službou nejpočetnější a co do obsahu činnosti službou nejuniversálnější. K přímému kontaktu pořádkové policie s veřejností slouží síť obvodních a místních oddělení, kde je nepřetržitá dozorcí služba, která zajišťuje neustálou akceschopnost obchůzkové a hlídkové služby. Tito policisté vykonávají ve svěřených okresech nebo určených stanovištích preventivní činnost. Mezi jejich další pracovní náplně patří, provádějí prvotních opatření na místě činu, pátrání po hledaných a pohřešovaných osobách nebo věcech, zajišťování dopravních nehod do příjezdu policistů skupiny dopravních nehod. V oblasti přestupkového a trestního řízení se zaměřují na drobnou majetkovou kriminalitu a další delikty jako je například občanské soužití s domácím

násilím. Tato trestná činnost je pro velkou většinu veřejnosti nejvíce obtěžující. Jak bylo uvedeno výše, tak policista nastupující na obvodní, místní oddělení je z velké většiny nováček, který přišel přímo ze základní odborné přípravy. Jeho znalosti by měli být ve všech pozdějších pracovních náplní minimálně dostačující, ale ve většině případů tomu tak není. Z tohoto důvodu je jednání a komunikace policistů z obvodních a místních oddělení velmi důležitá a měla by být v obecné rovině dostačující pro jakýkoli případ jednání s občanem, ať už jde o přijetí oznámení nebo až k oznámení rodinným příslušníkům o úmrtí člena rodiny. Policista v každém případě musí zachovat klid, dokázat komunikovat jak s pachatelem, tak s obětí či poškozeným. Během chvíle se musí rozhodnout, zvolit vhodnou formu komunikace a problém řešit. Což je pro každého velice náročné na psychiku a chce to mnohdy i osobní statečnost v rozhodování. Učit se schopnosti komunikace v dalších vzdělávacích je navýsost potřebné. Policisté mnohdy používají různé druhy komunikace, aniž by si to uvědomovali a stejně tak volí prostředky ke komunikaci. Vychází především ze svých osobních zkušeností, které se jim v rozhodování osvědčily.

Tímto problémem se zabývala 6. Vědecká konference na Vyšší policejní škole Ministerstva vnitra v Praze dne 20. října 2011 (Policie ČR.cz), kdy přáním a snahou bylo poukázat a prodiskutovat otázku odborné a didaktické úrovně výuky při vytváření občanských a klíčových kompetencí v rámci profesní přípravy policistů. Optimalizovat policejní vzdělávání v jeho cílech i obsahu a chápat integrovanou výuku jako uplatnění mezipředmětových vztahů, propojení teoretických poznatků s praktickými činnostmi a výraznějším zapojením studentů do procesu výuky. V mnoha příspěvcích účastníků konference zaznělo, že je zapotřebí neustále vyvíjet nové didaktické postupy a výcvikové metody v rámci profesní přípravy příslušníků ozbrojených sil a sborů. Ukázalo se, že klasické předmětové pojetí je vzhledem k charakteru výkonu služby bezpečnostní povahy, která vyžaduje nácvik dovedností pro praktický výkon, málo produktivní. Posílení a optimalizace profesního vzdělávání cestou širšího zapojování multi-disciplinárních přístupů a integrované výuky s důrazem na její praktické složky tak přímo koresponduje s cíli vzdělávání příslušníků bezpečnostních sborů. Vzhledem k tomu, že je v současnosti kladen důraz na vzdělávání zaměřené na utváření a rozvoj klíčových kompetencí, jejich provázanost se vzdělávacím obsahem na aplikaci získaných vědomostí a dovedností studentů v praktickém životě, bylo téma integrace a uplatňování mezipředmětových vztahů ve výuce velice diskutabilním tématem. Zda snaha poukázat a diskutovat nad touto problematikou povede co nejdříve k nápravě a zdokonalení komunikačních dovedností policistů v přímém výkonu, tak to bude jen dobře, ale ze

zkušeností se změnami, které v sobě zahrnují zvýšené investice, je převedení do praxe vždy zdoluhavé a konečné změny k lepší výuce zůstávají pouze v návrzích (Policie ČR.cz).

#### 2.4.2 Služba kriminální policie a vyšetřování (SkpV)

Další útvar, který je co do obsahové náplně pro Policii ČR důležitý, je služba kriminální policie a vyšetřování. Mezi hlavní úkoly této složky lze zařadit objasňování závažné, úmyslné a zejména organizované trestné činnosti a vyšetřování takových trestných činů. Často však odhaluje a objasňuje i méně závažnou trestnou činnost, organizuje, řídí a vykonává pátrání po osobách a věcech, spolupracuje při zjišťování příčin provozních havárií, výbuchů a požárů. Zjišťuje příčiny a podmínky páchaní trestné činnosti a spolupůsobí při jejich odstraňování a omezování, provádí opatření preventivního charakteru, zabezpečuje analytickou činnost. Při všech těchto činnostech využívá veškeré policejní evidence a spolupracuje s odbornými kriminalisticko-technickými pracovišti. Tato složka je dle mého názoru jednou z nejdůležitějších služeb působících u Policie ČR.

Z tohoto je patrné, že policisté ze služby kriminální policie a vyšetřování se v komunikaci s veřejností zabývají převážně výslechy a dokazování osobám podezřelých ze spáchání trestných činů. Při tomto používají specifické komunikační metody, mezi které patří například metoda přesvědčování. K této metodě Ludmila Čírtková uvedla, že *úspěch ovlivňování nezávisí jen na tom, zda se používají pravdivé a přiměřené argumenty, ale také na tom, jakým způsobem se používají* (Čírtková L., 2006,243). Ruku v ruce s touto metodou používají i další, to znamená informativní i zábavnou funkci, která mnohdy vytvoří právě příznivou atmosféru mezi kriminalistou, podezřelým či poškozeným. Komunikace s případnou obětí násilného trestného činu pak potřebuje již mnoho zkušeností každého daného vyšetřovatele či kriminalisty. Při této práci již policisté mohou využívat různé druhy komunikace, nejvíce pak komunikaci verbální, avšak dobrá znalost nonverbální komunikace by určitě mnohdy byla na místě ku prospěchu. Vesměs totiž kriminalisté vyslychají ve dvojicích. Vždy tedy má jeden čas případného pachatele či poškozeného pozorovat a vnímat jeho pohyby, mimiku i gestikulaci, tedy projevy, které buď potvrzují, co daný jedinec říká anebo naopak, že nemluví pravdu. Komunikační dovednosti každého daného policisty jsou ku prospěchu a vedou k pozitivním výsledkům, také schopnost analyzovat nashromážděné informace tu hraje velkou roli.

Policisté, kteří nastoupí na místo vrchního inspektora nebo komisaře na SkpV, přicházejí z velké většiny právě z výše uvedeného obvodního (místního) oddělení. Nejsou vybaveni

dostačujícími komunikačními dovednostmi na tento specifický druh práce a dovednosti se musí učit od svých kolegů, kteří na těchto útvarech slouží déle a mají již praktické zkušenosti z přímého výkonu u této složky.

### **2.4.3 Preventivně informační skupina (PIS)**

Úkolem policistů v preventivně informační skupině je komunikace a spolupráce s místními orgány a institucemi, sdělovacími prostředky a občany. Cílem této složky je integrovat Policii ČR do preventivních aktivit měst, poskytovat informace pro plánování preventivních opatření a informovat občany o možnostech a způsobech ochrany před trestnou činností a dopravní nehodovostí. Jako specifickou náplní těchto policistů je komunikace s médii. *Při této komunikaci je srozumitelně jednat s druhým, sdělit zprávu či informaci patří k základním dovednostem, protože nevhodné vystupování v médiích není pouze osobní lapálů, ale ve hře je image celé policie* (Čírtková L., 2006,267). Na tomto útvaru by měli pracovat policisté s vysokými komunikačními předpoklady, měli by být dostatečně fundovaní a znalí praxe, aby byli schopni reagovat na nečekané otázky novinářů či veřejnosti. Znalost právních norem, psychologie, maximální využívání komunikačních i teoretických dovedností a ovládnutí svých pocitů a v neposlední straně schopnost zpracovat kvalitně materiály pro sdělovací prostředky, by měli být největším předpokladem k dané funkci. Bohužel v mnohých případech tomu tak není a na pozicích pracují právě policisté, kterým tyto znalosti a zkušenosti schází a to právě přináší ne zrovna příznivý pohled na policii jako na celek.

### **2.4.4 Policejní vyjednávači zásahových jednotek**

Policejní vyjednávání vychází, stejně jako ostatní činnosti zabezpečované Policií České republiky, z příslušných právních předpisů. Krizové vyjednávání upravuje závazný pokyn policejního prezidenta č. 103 ze dne 31. července 2009. Podle něj řídí krizové vyjednávání hlavní koordinátor krizového vyjednávání. Tím je velitel skupiny vyjednávání Útvaru rychlého nasazení. V každém kraji řídí vyjednávání krajský koordinátor. Na úrovni okresu působí zpravidla dva policejní vyjednávači. Vyjednávání je specifickou formou komunikace, kdy se vyjednávač snaží přesvědčit druhé lidi a získat je pro své plány a záměry. Jedná se o schopnost obratně komunikovat a přecházet z jednoho téma na druhé a tím odvádět hovor nebo vyjednávání směrem, který nám vyhovuje. Pro činnost vyjednávačů, jakožto krizových komunikátorů, v případě intervence v krizových situacích existují a jsou již zpracované materiály, které vycházejí ze samotné empirie, ale pro vyjednávače přesto zůstává nemožnost

tyto poznatky aplikovat jednotně a tedy beze změn na každý konkrétní případ vzniklé krizové situace.

Policejním vyjednávačem se může stát každý policista. K tomu, aby se přihlásil do specializačního kurzu krizového vyjednávání, policista nepotřebuje žádné specifické vzdělání. Důležité jsou osobnostní předpoklady a především silná motivace k tomu stát se policejním vyjednávačem. Policejním vyjednávačem se stane tehdy, když absolvuje specializační kurz krizového vyjednávání a každé dva roky se zúčastní inovačního kurzu krizového vyjednávání.

Jak je z této kapitoly patrné, komunikační schopnosti a dovednosti potřebné pro kvalitní vykonávání své specializace na svém oddělení nebo útvaru získá policista povinně pouze jako policejní vyjednávač krizového vyjednávání. Vzdělávacích kursů se účastní i tiskoví mluvčí, jenomže špatná rétorika, schopnost kreativně myslet a zpracovávat vhodným způsobem informace, se až tak nedá naučit, je k tomu třeba mít i trochu talentu. Policisté zařazení na obvodních či místních odděleních či službě kriminální policie a vyšetřování žádné speciální kursy týkající se komunikace a případně dalšího vzdělávání v ní neabsolvují. Je to tedy na nich samotných se v této oblasti vzdělávat a získávat tolik potřebné zkušenosti. Komunikační dovednost je schopnost efektivně komunikovat s lidmi, která má zpravidla jeden jediný důvod, a to splnění předem vytyčeného a požadovaného cíle.

Mnoho odborníků se shoduje, že předpokladem pracovního úspěchu jsou nejen odborné znalosti ze své profese a komunikační dovednosti, ale především efektivní komunikace, umět se prezentovat, prosadit a obhájit svůj názor. I v případě efektivní komunikace hrají velkou roli předpoklady, talent a sebevědomí, ale většinu praktických dovedností se lze naučit především výcvikem a praxí. Domnívám se a vycházím i ze zkušeností, že mezi základní dovednosti v policejních složkách patří:

- umět prezentovat sebe sama jako člověka důvěryhodného, sebejistého a vždy pokud možno perfektně připraveného a tedy profesionálního,
- nepodceňovat ostatní, spolupracovat s nimi, schopnost pracovat v týmu,
- umění komunikovat, to znamená především aktivně se účastnit rozhovorů, tedy efektivně komunikovat ve skupině, způsobilost vést rozhovor, umět prezentovat a

sdělovat informace jednotlivým skupinám posluchačů a ovlivňovat získanými informacemi a zkušenostmi případně i jejich chování, jednání, postoje,

- umění aktivně naslouchat, dát druhému najevo svou účast a to, že jsme mu rozuměli,
- schopnost empatie, vcítit se do druhého, nesoustředit se pouze na obsah sdělení, vcítit se do jeho pocitů, je to naslouchání srdcem a zároveň i hlavou, schopnost číst v nitru druhého,
- schopnost přesvědčit druhé,
- umění argumentovat, znát perfektně své povinnosti, svá oprávnění a práva,
- schopnost asertivního jednání.

Výše uvedené schopnosti vychází i z části etického kodexu Policie České republiky.

### **3 Etický kodex jako součást profese policisty**

#### **3.1 Historie etiky**

Etika je jednou z nejstarších teoretických disciplin, která vznikla jako součást filozofie. Termín etika pochází z řeckého slova *ethos*, což znamená obyčej, mrav, charakter nebo způsob myšlení. Zaslouhou Aristotela se začal vztahovat pouze na mravnost a v podobě slova etika pouze na filozofickou disciplinu zabývající se mravností a mravními ctnostmi člověka. Etika je tedy vědou o morálce a morálka je předmětem jejího zájmu (Vokuš J. a kolektiv, 2010).

#### **3.2 Etický kodex jako součást profese**

Etický kodex je nástroj, který pomáhá zajišťovat, aby každodenní aktivity organizace odpovídalo základním etickým principům a stanoveným zásadám. Jedná se o soubor konkrétních pravidel, která vycházejí z hodnot a principů organizace a vymezují standard profesionálního jednání.

### 3.3 Etický kodex Policie České republiky

Príslušníci Policie České republiky, vědomi si svého poslání, spočívajícího ve službě veřejnosti a založeného na úctě a respektu k lidským právům, vyjadřují principy, jež chtějí sdílet a dodržovat (Vokuš J. a kolektiv, 2010).

1. Cílem Policie České republiky je:

- chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- prosazovat zákonnost,
- chránit práva a svobody osob,
- preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

2. Základními hodnotami Policie České republiky je:

- profesionalita,
- nestrannost,
- odpovědnost,
- ohleduplnost,
- bezúhonnost.

3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je:

- prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,
- při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení,
- používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně či ponižujícím způsobem,

- nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě,
- zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,
- zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,
- zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů.

4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je:

- usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci,
- dbát, aby vztahy byly založeny na základě profesní kolegiality, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání; jakékoliv formy šikanování a obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených jsou vyloučeny,
- netolerovat ani nekryt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie České republiky a trestnou činnost neprodleně oznámit; stejně tak netolerovat ani jiné jejich protiprávní jednání či jednání, které je v rozporu s Etickým kodexem Policie České republiky.

5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je:

- nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon, chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem. Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života (Rozkaz policejního prezidenta č. 1/2005, kterým se vydává Etický kodex Policie České republiky).

## 4 Prakticko-empirická část

### 4.1 Předmět a cíl výzkumu

Cílem praktické části bakalářské práce je zjištění vztahu komunikačních schopností policistů k jejich zařazení u Policie ČR, jejich délkou praxe a postoj k etickému kodexu Policie ČR. Otázky se budou vztahovat k formulovaným hypotézám, aby se mohly testovat (potvrdí se, upřesní či vyvrátí).

Na základě formulace hypotéz byl sestaven dotazník tak, aby dokázal vyhodnotit data pro splnění jednotlivých cílů. Dotazník je přílohou bakalářské práce.

### 4.2 Výzkumná otázka

Jak vnímají úroveň komunikačních schopností a etický kodex policie ČR samotní policisté?

### 4.3 Hypotézy

Hypotézy, označeny jako písmeno **H**, byly formulovány na základě teoretické části bakalářské práce a byl v nich specifikován vztah respondentů k sobě samým z hlediska komunikačních schopností a vztah k etickému kodexu Policie ČR.

*Hypotézy tvoří jádro kvantitativně orientovaných výzkumů, jakožto podmíněný výrok o vztahu mezi dvěma nebo více proměnnými (Chrástka M., 2007, s.18).*

- **H0** Komunikační schopnosti a dovednosti policistů se v souvislosti s délkou služby u Policie ČR nemění.

- **H1** Policisté kteří absolvují výcvikové kurzy na zvýšení své kvalifikace, mají lepší komunikační schopnosti a dovednosti.

- **H2** Etický kodex je nápomocný kvalitnější komunikaci.

### 4.4 Charakteristika výzkumného souboru

V praktické části bakalářské práce jsem se zaměřil na komunikační schopnosti a etický kodex Policie ČR tak, jak jej vnímají samotní policisté. Z tohoto důvodu byl výběr

respondentů omezen a dotazníky byly předkládány pouze policistům. V rámci dotazníkového šetření bylo požádáno o vyplnění 116 policistů. Vyplněných dotazníků se vybralo 69%, což znamená, že vyplněných dotazníků odevzdalo rovných 80 respondentů.

#### **4.5 Metodika**

Za metodu výzkumu jsem zvolil kvantitativní výzkum. Ke sběru dat byl zvolen dotazník. Tento dotazník byl vytvořen na základě teoretické části bakalářské práce, zaměřuje se na komunikační schopnosti, jejich použití v praxi a znalost etického kodexu Policie ČR. Dotazník se skládá z 24 uzavřených otázek a 1 otevřené otázky.

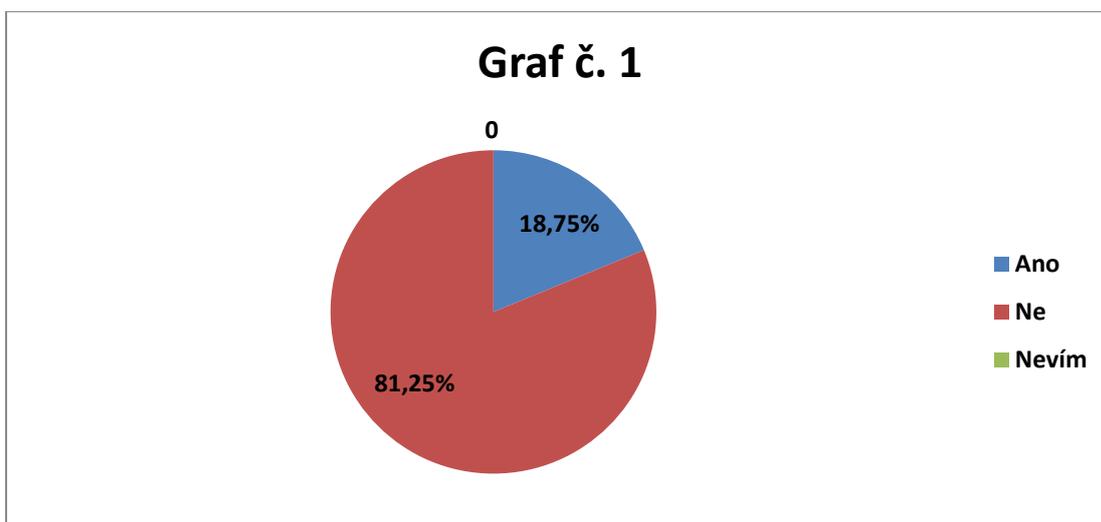
Výsledkem výzkumu z tohoto dotazníku byl vyhodnocen v procentech. Vyhodnocená data byla zobrazována pomocí výsečového grafu v programu Microsoft Excel.

#### **4.6 Zpracování a vyhodnocení dat**

Dotazník, jak bylo již výše uvedeno, byl rozdán 80 respondentům. Kdy jednotlivé uzavřené otázky byly soustředěny na odpovědi ANO, NE, NEVÍM nebo na odpovědi A, B, C. Otevřená otázka byla koncipována tak, aby respondenti mohli volně odpovídat. U vyhodnocení grafů č. 1 až č. 24 můžeme sledovat, jak respondenti odpovídali.

### Otázka č. 1

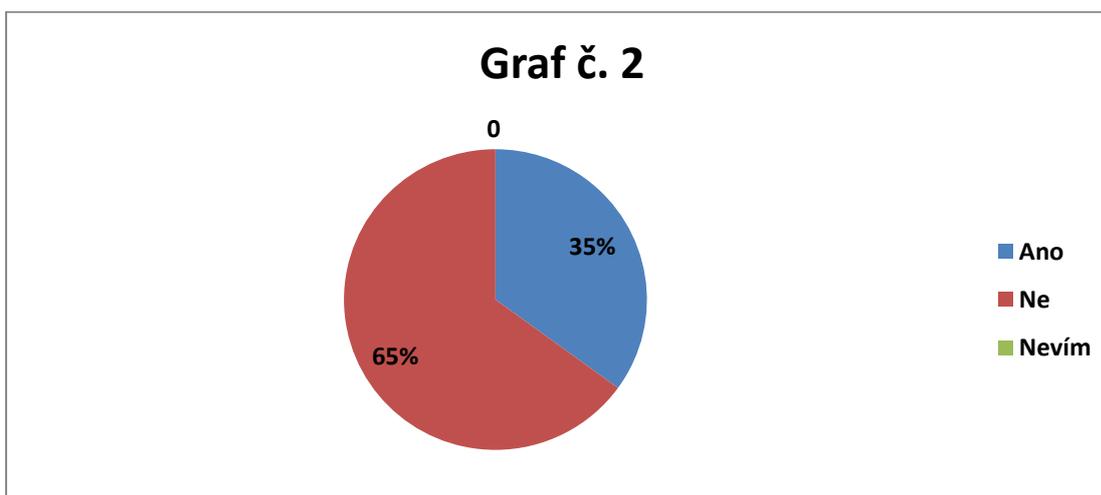
Je délka Vaší služby u policie ČR 3 roky a méně?



U této otázky odpovědělo 15 respondentů ANO, 65 respondentů odpovědělo NE.

### Otázka č. 2

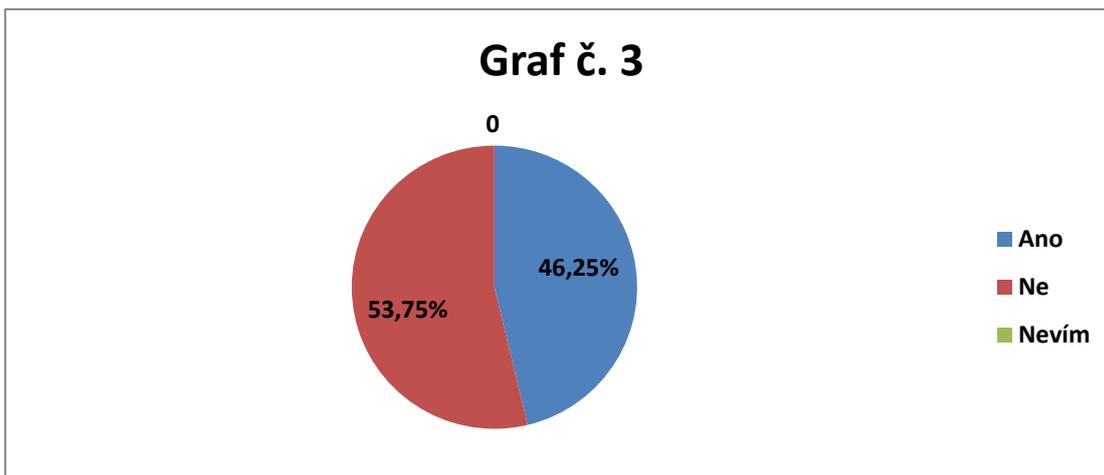
Je délka Vaší služby u policie ČR více jak 3 roky a méně než 10 let?



U této otázky odpovědělo 28 respondentů ANO, 52 respondentů odpovědělo NE.

### Otázka č. 3

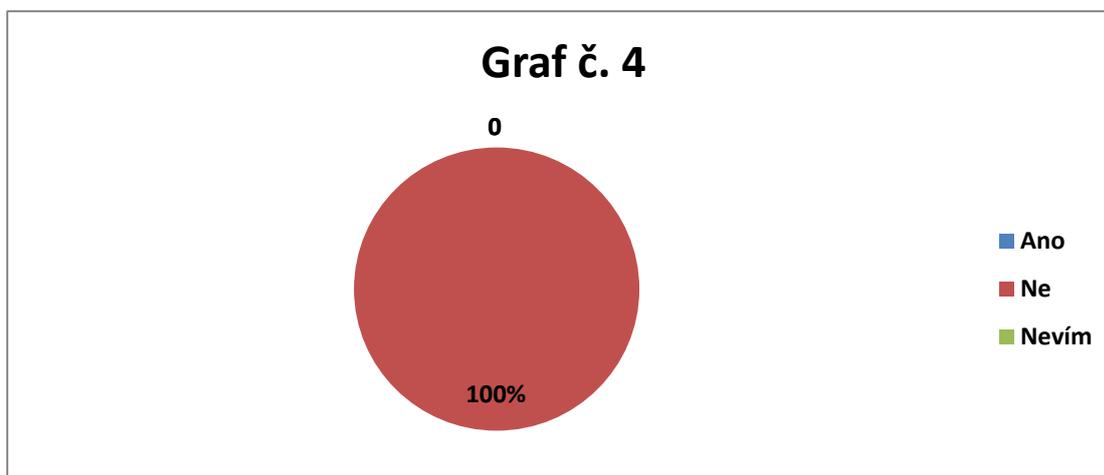
Je délka Vaší služby u policie ČR více jak 10 let?



U této otázky odpovědělo 37 respondentů ANO, 43 respondentů odpovědělo NE.

### Otázka č. 4

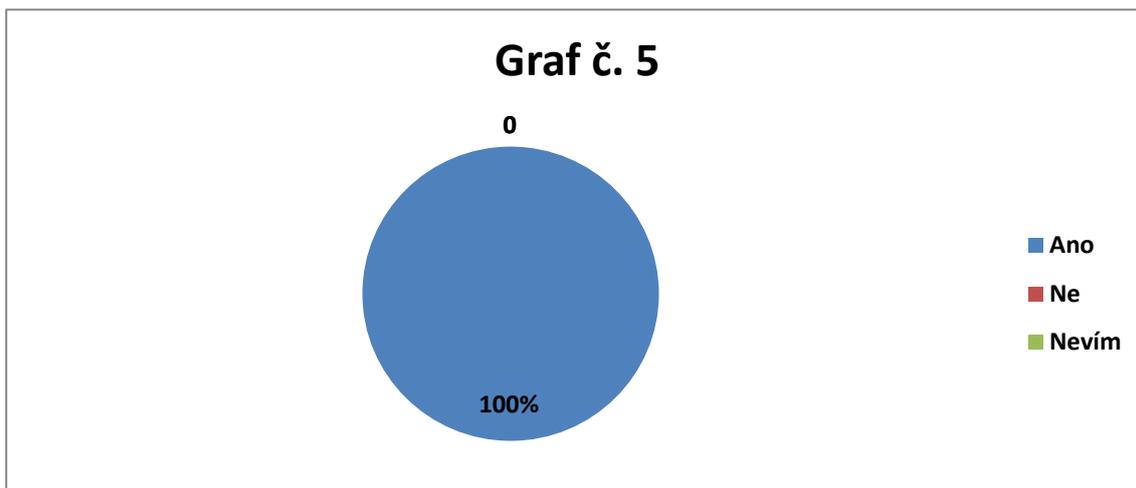
Myslíte si, že policisté po absolvování ZOP mají dostačující komunikační schopnosti a dovednosti?



U této otázky odpovědělo všech 80 respondentů NE.

### Otázka č. 5

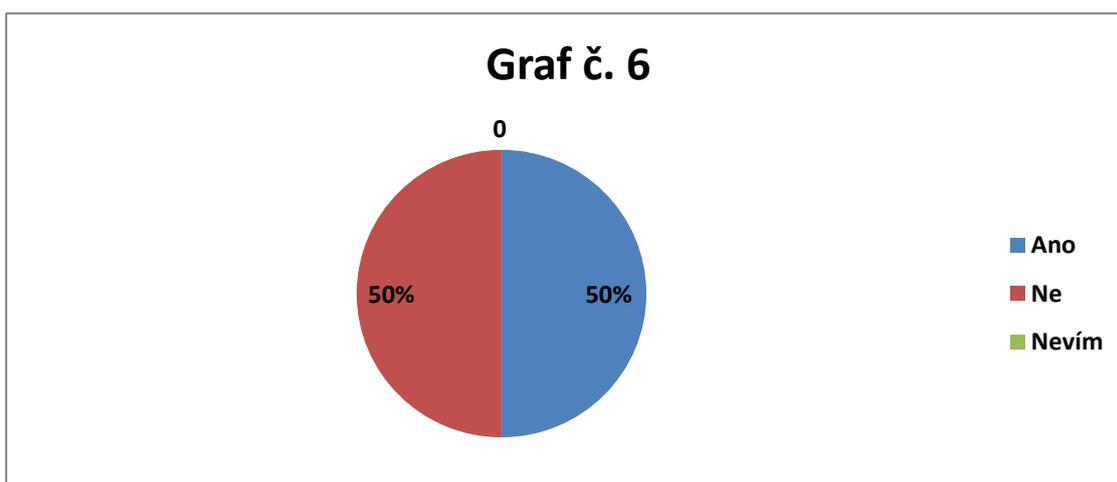
Změnili se Vaše komunikační schopnosti a dovednosti v průběhu Vaší služby u policie ČR?



U této otázky odpovědělo všech 80 respondentů ANO změnilo se.

### Otázka č. 6

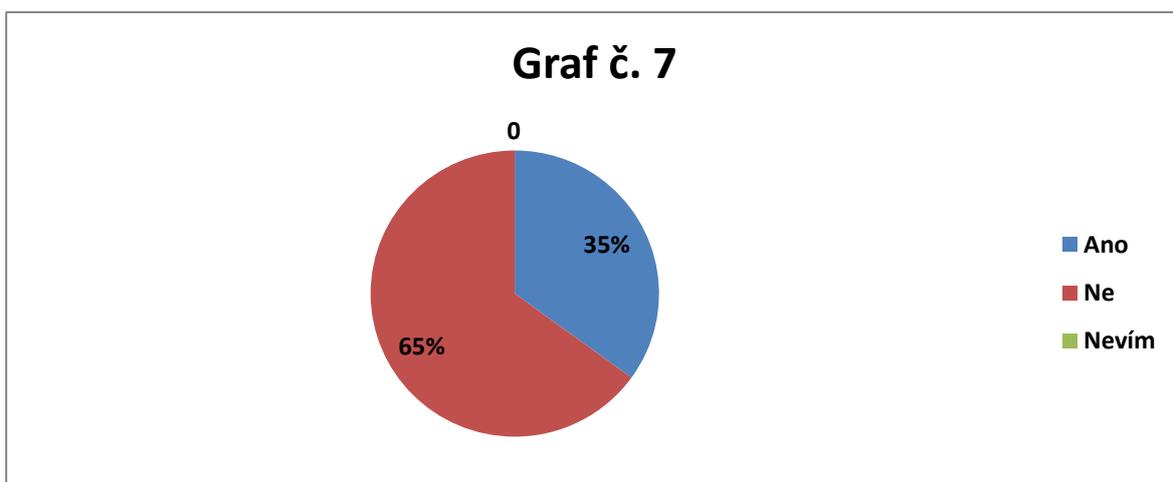
Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je obvodní (místní) oddělení?



U této otázky odpovědělo 40 respondentů ANO, 40 respondentů NE.

### Otázka č. 7

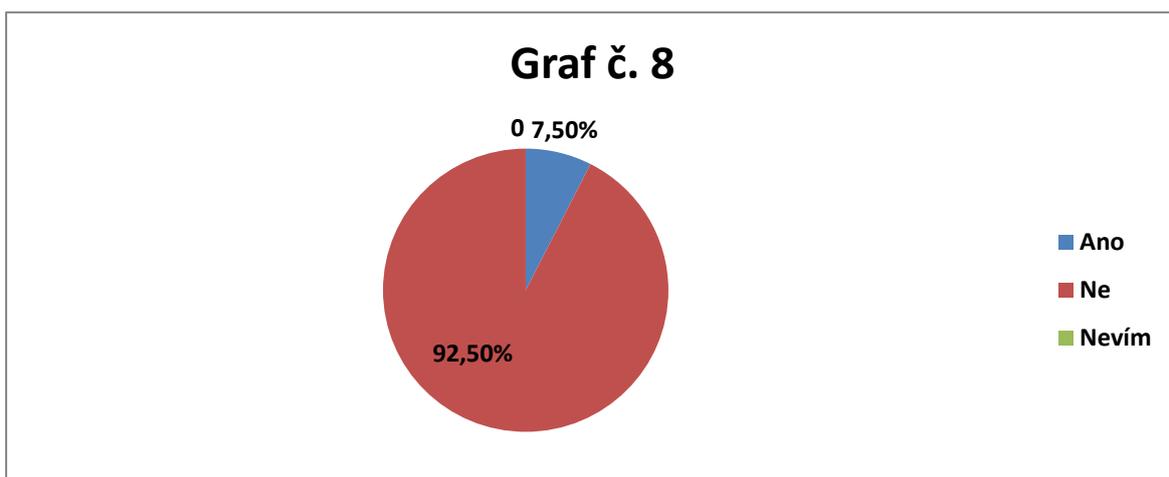
Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je SKPV?



U této otázky odpovědělo 28 respondentů ANO, 52 respondentů odpovědělo NE.

### Otázka č. 8

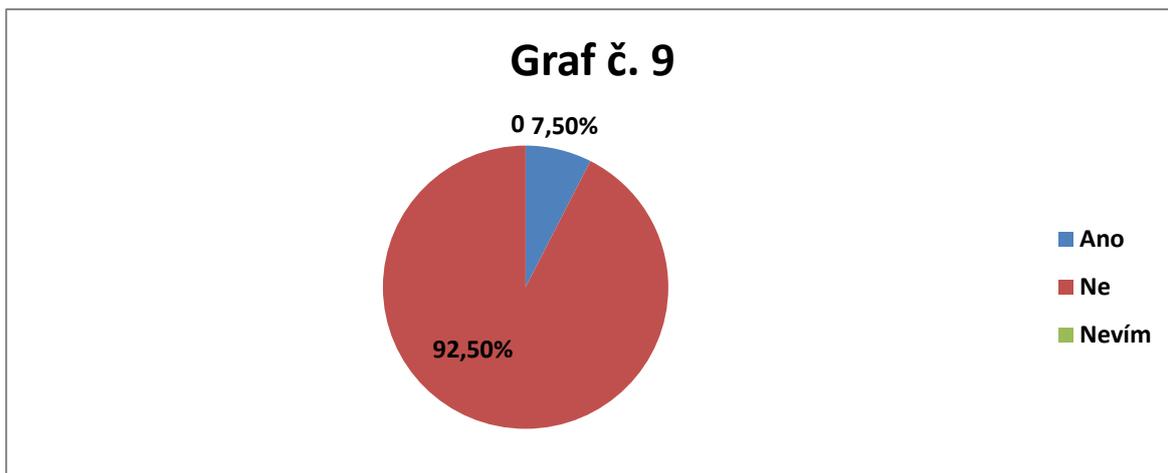
Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je preventivně informační skupiny?



U této otázky odpovědělo 6 respondentů ANO, 74 respondentů odpovědělo NE.

### Otázka č. 9

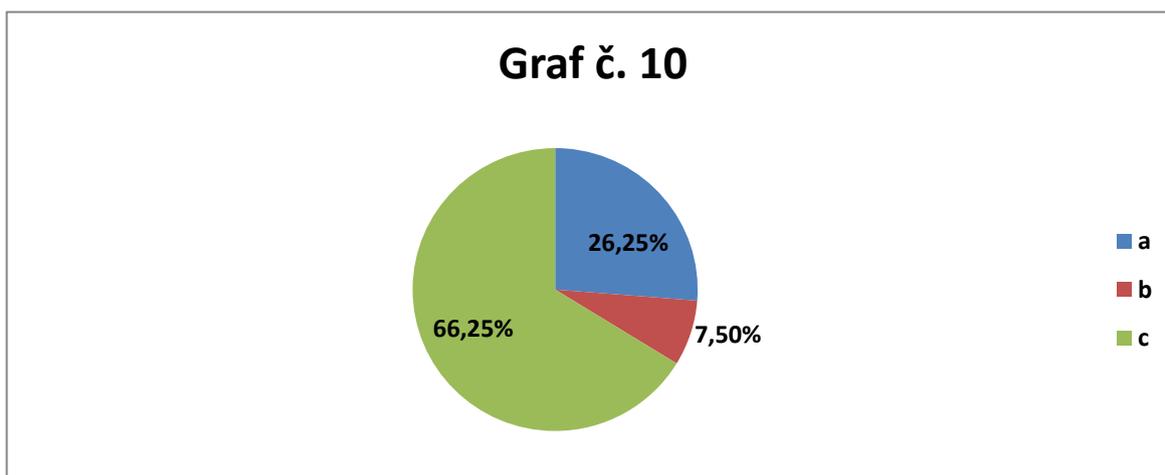
Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je policejní vyjednávač na zásahové jednotce?



U této otázky odpovědělo 6 respondentů ANO, 74 respondentů odpovědělo NE.

### Otázka č. 10

Co ovlivnilo úroveň Vašich komunikačních schopností ? a) pracovní kolektiv, b) nadřízení, c) vzdělávací aktivity



U této otázky odpovědělo 21 respondentů a), že jim úroveň zvedl čas strávený v pracovním kolektivu, 6 respondentů odpovědělo b), že úroveň jim zvedli nadřízení svými rozkazy a 53 respondentů odpovědělo c), úroveň si zvedli časem stráveným studiem a kursy.

### Otázka č. 11

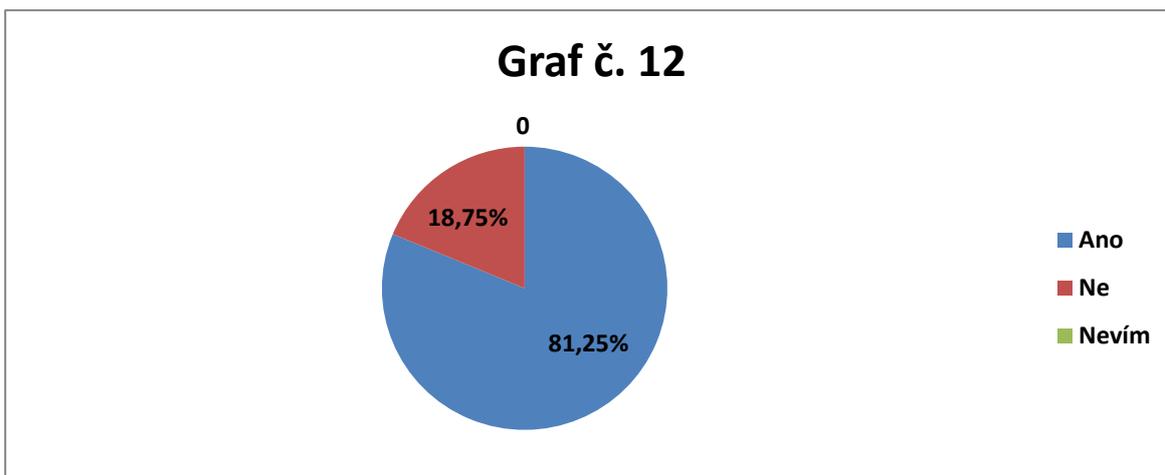
Vnímáte počet výcvikových kursů u PČR ke zdokonalování Vašich komunikačních schopností jako dostatečné?



U této otázky všichni respondenti odpověděli NE, vnímají počet kursů jako nedostačující.

### Otázka č. 12

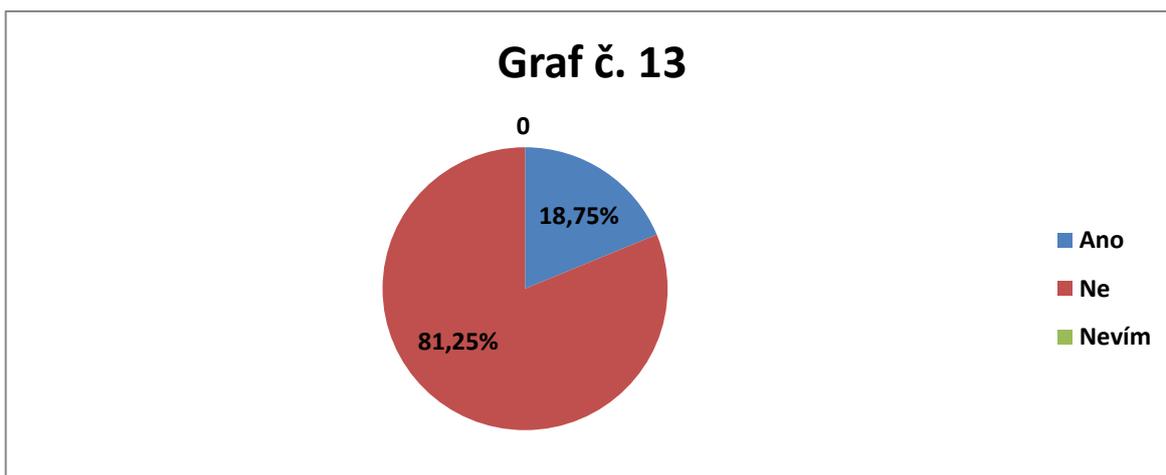
Zdrojem Vaší motivace ke zvyšování komunikačních schopností jste sám?



U této otázky se celkem 65 respondentů vyjádřilo, že souhlasí s tímto tvrzením, 15 respondentů toto tvrzení odmítlo.

### Otázka č. 13

Zdrojem Vaší motivace ke zvyšování komunikačních schopností je organizace PČR?

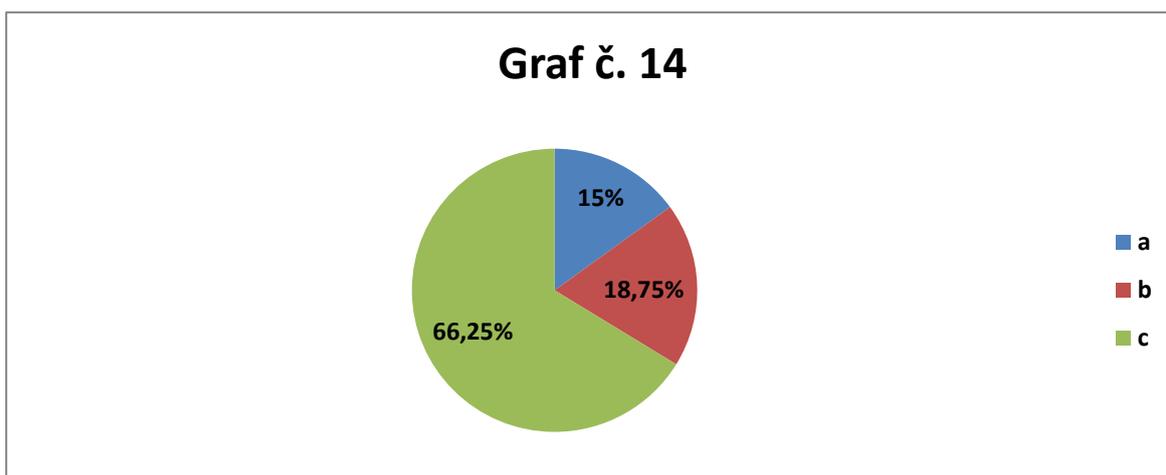


U této otázky se celkem 15 respondentů vyjádřilo, že souhlasí s tímto tvrzením, 65 respondentů toto tvrzení odmítlo.

### Otázka č. 14

Vnímáte z níže uvedených skupin (útvářů) uvnitř policie ČR jako lépe komunikačně vybavené?

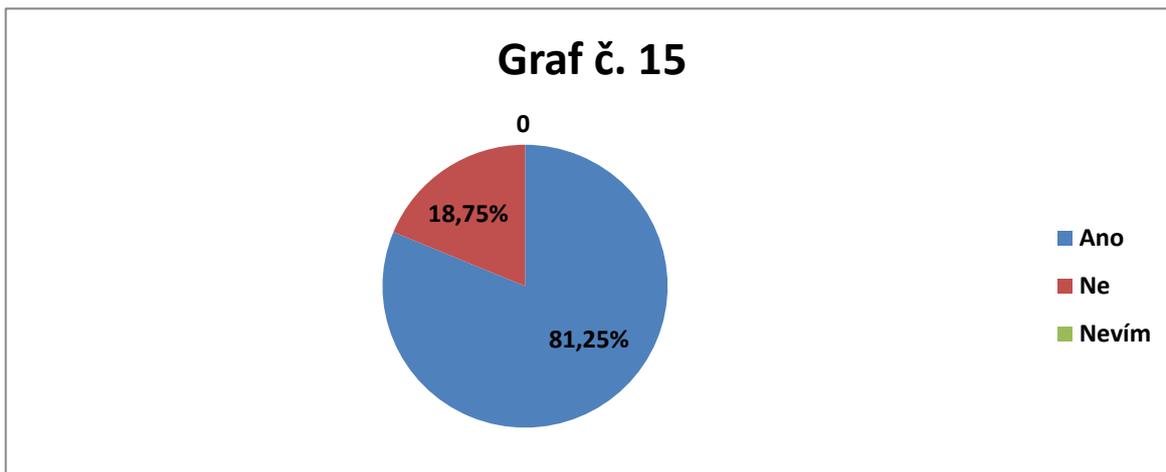
a) obvodní oddělení, b) SKPV, c) preventivně informační skupina a policejní vyjednávači ZJ.



U této otázky 12 respondentů odpovědělo a), že jsou lépe vybaveni policisté z OOP, 15 respondentů označilo odpověď b), tj. SKPV a 53 respondentů označilo odpověď c), že vnímají lépe komunikačně vybavené policisty z preventivně informační skupiny a z řad policejních vyjednávačů Zásahových Jednotek.

### Otázka č. 15

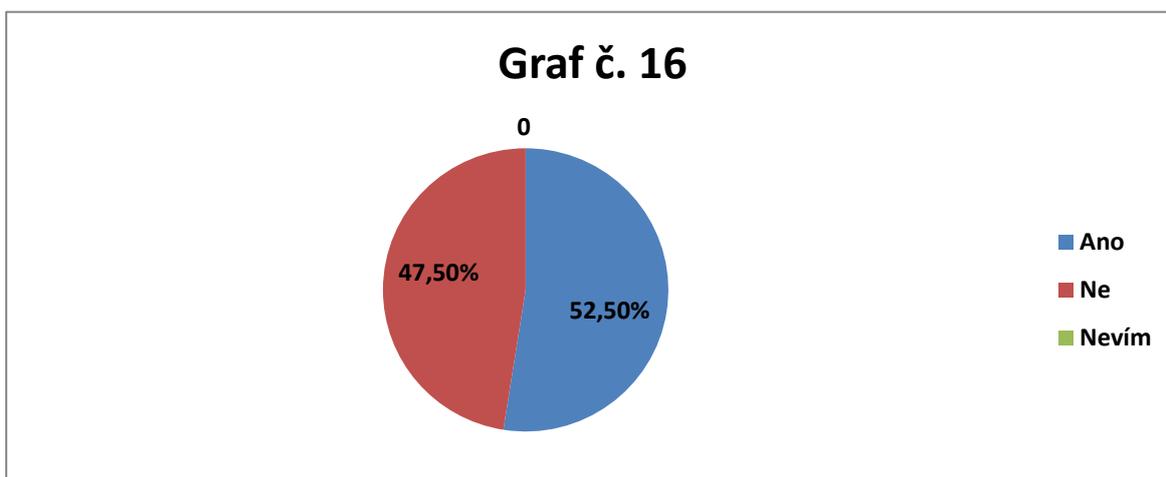
Absolvoval jste u PČR nějaký kurs komunikačních dovedností?



U této otázky se 65 respondentů vyjádřilo ANO, že absolvovali, 15 respondentů se vyjádřilo, že NE.

### Otázka č. 16

Absolvoval jste u PČR více jak 2 kursy komunikačních dovedností?



U této otázky se 42 respondentů vyjádřilo ANO, že absolvovali, 38 respondentů se vyjádřilo, že nikoli.

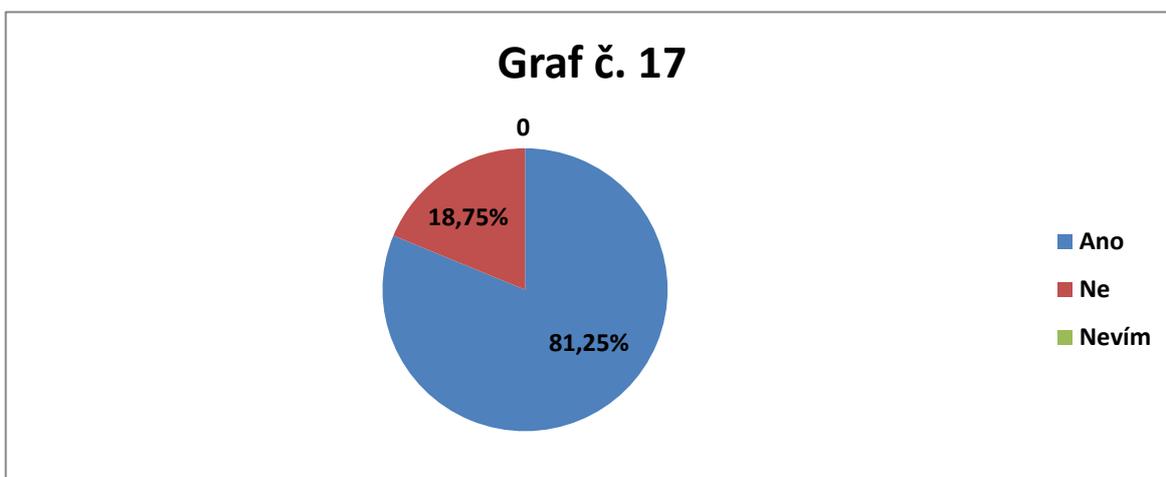
### Otázka č. 17

Co navrhuje pro zlepšení komunikačních schopností a dovedností policistů u PČR?

U této otevřené otázky většina respondentů psala, že je potřeba zvýšit počet kursů zaměřených na komunikační modelové situace např. v komunikaci mezi policistou a občanem u přestupkového jednání. Při oznámení nějaké události, ale také jednání policisty v krizové situaci. Dále navrhovali, aby již na základní odborné praxi byl zaveden předmět přímo zaměřený na komunikaci. A jako třetí byly nejobsáhlejší odpovědi ve smyslu, že je třeba se i ve volném čase samovzdělávat, např. studium na vysoké škole humaněprávním směru nebo jazykové kursy.

### Otázka č. 18

Hodnotíte své komunikační schopnosti a dovednosti dobře?



U této otázky odpovědělo 65 respondentů ANO, že souhlasí s tímto tvrzením, 28 respondentů Ne, s tímto tvrzením nesouhlasí.

### Otázka č. 19

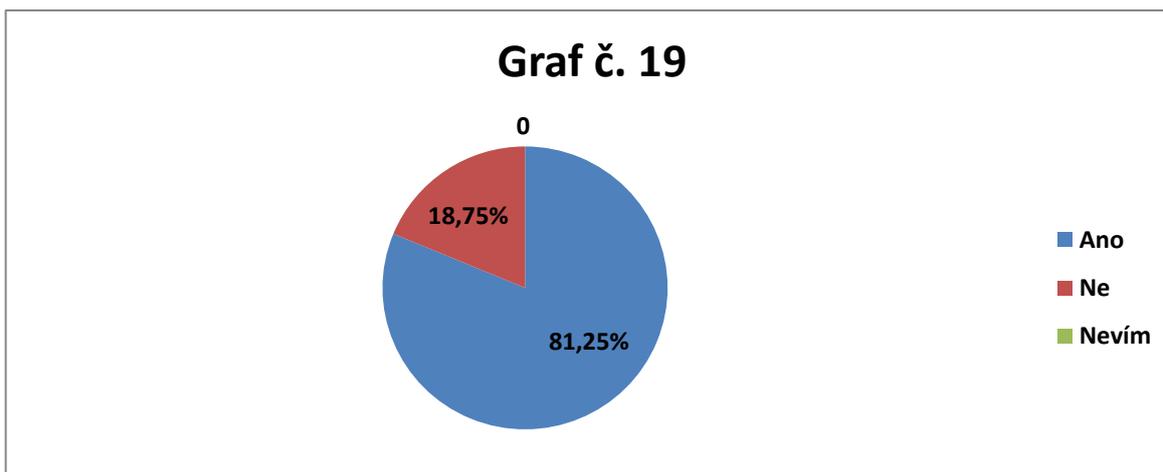
Vím, co je etický kodex policie?



Všichni respondenti u této otázky odpověděli ANO, že ví co je etický kodex policie.

### Otázka č. 20

Znám obsah etického kodexu policie ?



U této otázky odpovědělo 65 respondentů ANO, že znají obsah etického kodexu policie, 15 respondentů odpovědělo NE, že obsah neznají.

### Otázka č. 21

Souhlasím, že ponesu osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon?



S tímto tvrzením se ztotožnili všichni respondenti.

### Otázka č. 22

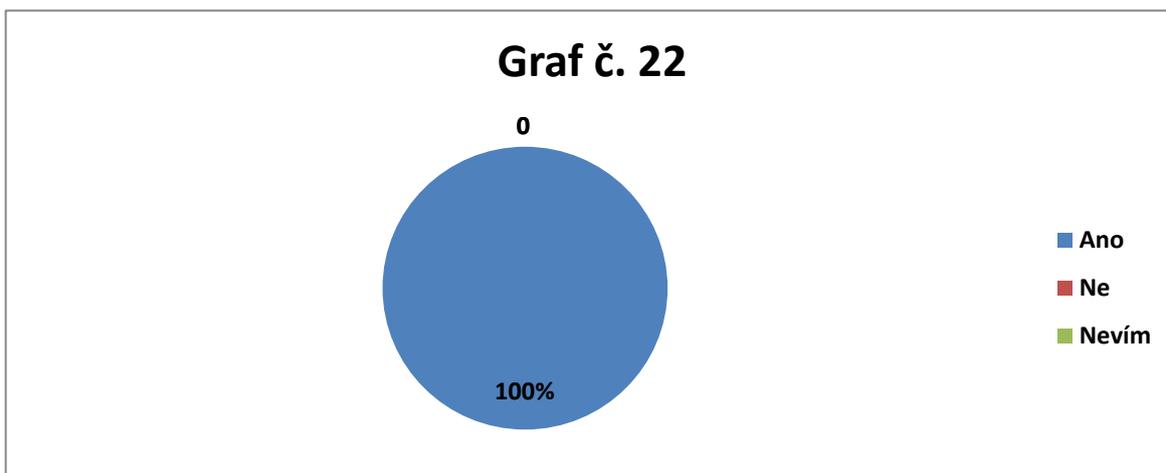
Souhlasím, že příslušník policie nesmí být při rozhodování a jednání ovlivněn svými osobními problémy a pocity?



S tímto tvrzením se také ztotožnili všichni respondenti.

### Otázka č. 23

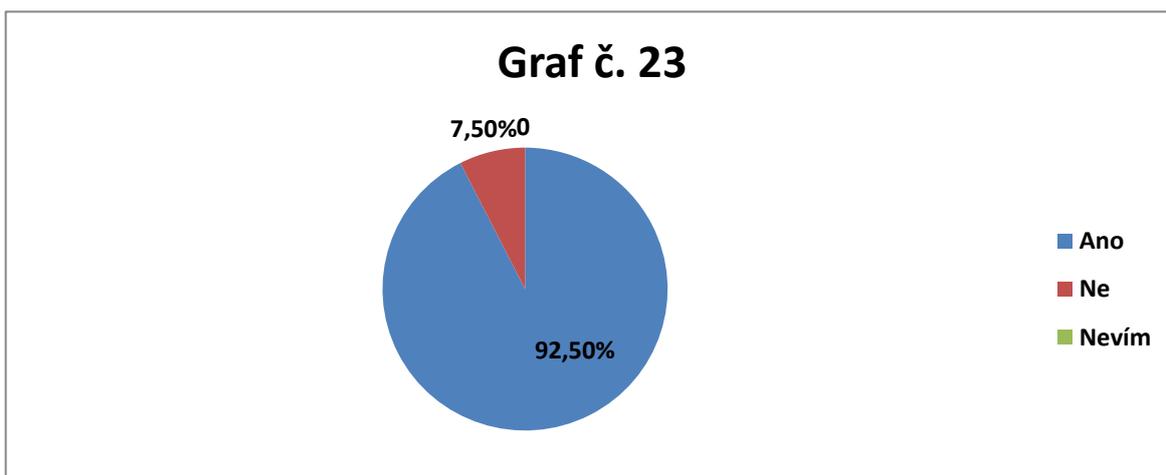
Souhlasím, že k základním hodnotám Policie České republiky patří nestrannost?



K této otázce se vyjádřilo všech 80 respondentů kladně, všichni dotázaní odpověděli ANO, že nestrannost je jednou ze základních hodnot Policie České republiky.

### Otázka č. 24

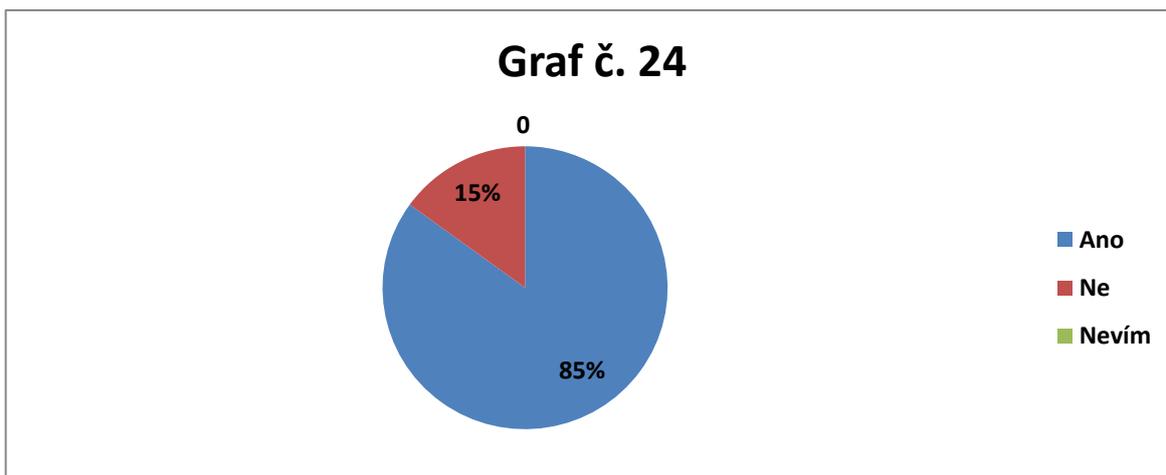
Měli by se všichni policisté řídit etickým kodexem Policie České republiky ?



S touto otázkou souhlasilo celkem 72 respondentů, ANO, každý policista by se měl vždy řídit etickým kodexem Policie České republiky, 6 respondentů uvedlo, že NE.

### Otázka č. 25

Souhlasím s tvrzením, že Etický kodex je nápomocný ke kvalitnější komunikaci?



S tímto tvrzením souhlasilo 68 respondentů. Policistovi etický kodex napomáhá ke kvalitnější komunikaci, 12 respondentů uvedlo, že NE, etický kodex nenapomáhá ke kvalitnější komunikaci.

#### 4.7 Komplexní vyhodnocení

Otázky v dotazníku byly zvoleny z důvodu potvrzení či vyvrácení hypotéz. V empirické části byly zvoleny 3 hypotézy a to pozitivní i negativní.

Na základě vyhodnocení získaných dat nebyla potvrzena negativní hypotéza **H0**: *Komunikační schopnosti a dovednosti policistů se v souvislosti s délkou služby u Policie ČR nemění.* Respondenti v závislosti s délkou služby u PČR své komunikační schopnosti a dovednosti hodnotí, jako měnící se. Tato hypotéza nebyla potvrzena díky otázkám 1-5, kdy v otázkách 1-3 bylo zjištěno, že 18,75 % respondentů slouží u PČR méně jak 3 roky, 35 % respondentů slouží u PČR déle jak 3 roky a méně než 10 let a 46,25 % respondentů slouží u PČR déle než 10 let. Všech 80 oslovených respondentů (100 %) v těchto třech kategoriích vyvrátili v otázkách 4-5 výše uvedenou hypotézu H0, kdy se ve 100 % shodli, že komunikační schopnosti a dovednosti se s délkou služby u PČ mění. Zde bylo zjištěno, že délka služby u PČR a s tím související zdokonalování komunikačních schopností je důležitá pro výkon služby. Na základě vyhodnocení získaných dat nebyla potvrzena hypotéza **H0**.

Dále byly respondentům pokládány otázky 6 až 18, jež byly zaměřeny na to, zda policisté absolvující výcvikové kurzy ke zvyšování své kvalifikace, mají lepší komunikační schopnosti a dovednosti a to pro potvrzení či vyvrácení pozitivní hypotézy **H1**: *Respondenti, kteří absolvují výcvikové kurzy na zvýšení své kvalifikace, mají lepší komunikační schopnosti a dovednosti.* Zde bylo na základě položených otázek 15 a 18, zjištěno, že 81,25% respondentů, kteří absolvovali alespoň jeden výcvikový kurs ke zvýšení své kvalifikace, souhlasí s tvrzením, že jejich komunikační schopnosti a dovednosti jsou na lepší úrovni, než před absolvováním výše uvedených kursů. Na základě vyhodnocení získaných dat byla potvrzena hypotéza **H1**.

Jako poslední byly respondentům pokládány otázky 19 až 25, jež byly zaměřeny na to, jak znají, vnímají a v praxi při komunikaci používají zásady etického kodexu Policie ČR, a to pro potvrzení či vyvrácení pozitivní hypotézy **H2**: *Etický kodex je nápomocný kvalitnější komunikaci.*

Na základě 100% odpovědí respondentů u položených otázek 19,21,22,23 bylo zjištěno, že policisté znají etický kodex Policie ČR a přisuzují mu velký význam. U otázky 20 bylo zjištěno, že 81.25% respondentů zná téměř obsah etického kodexu Policie ČR. Policisté znají z velké části pojmy obsažené v Etickém kodexu Policie ČR, který vychází z rozkazu

policejního prezidenta č. 91/2010. Na základě vyhodnocení získaných dat byla potvrzena i poslední pozitivní hypotéza **H2**. Ano, etický kodex je pro policisty dobrým vodítkem, jak kvalitněji komunikovat.

V rámci postupů a vyhodnocování empirické části bakalářské práce bylo dosaženo cílů, jež byly stanoveny. Cíle v empirické části bakalářské práce byly na základě vyhodnocení a interpretace získaných dat dosaženy, což potvrzuje vyhodnocení jednotlivých otázek.

## **5 Návrhy na opatření a doporučení zjištěných poznatků**

### **5.1 Ke zdokonalení komunikačních schopností a dovedností policistů**

Na základě vyhodnocených dat, uvádím následující návrh na opatření a doporučení.

1. / U nově příchozích policistů, kteří musí v rámci přijímacího řízení absolvovat základní odbornou přípravu, začlenit do jejich výukového plánu samostatný předmět komunikace, zaměřený v teoretické části na základy komunikace a následně v praktické části prohlubovat a trénovat získané vědomosti pomocí modelových situací. Tyto modelové situace by měli být zaměřeny jak na běžné dialogy při komunikaci policisty s veřejností, tak i situace, které jsou sice méně časté, ale zato jejich zvládnutí vyžaduje alespoň částečnou znalost krizového vyjednávání.
2. / Tyto získané znalosti ze základní odborné přípravy opakovaně trénovat ústními pohovory z řad školitelů, dostatečně provádět pravidelné školení, nebo vytvářet minimálně 2x ročně týdenní kurzy v policejních školicích střediscích. V těchto školicích střediscích bych navrhoval převážně praktickou simulaci na konkrétních příkladech, kdy je policista nucen rychle reagovat na vzniklou situaci.
3. / Z odpovědí v dotazníku na otevřenou otázku č. 17, co navrhuje pro zlepšení komunikačních schopností a dovedností u PČR, bylo zřejmé, že policisté jsou sami motivováni zvyšovat své kvalifikační znalosti a také většina z nich by chtěla studovat vysokou školu zaměřenou na právně humanitní směr. To je dle mého názoru správná cesta, která bude mít pro policii

v střednědobém a dlouhodobém horizontu kladnou a pozitivní návratnost ve formě komunikačně a právně zkušených policistů.

## 6 Závěr

Povolání policisty je beze sporu velmi náročné, a to nejen po stránce profesionální a psychické, ale i po stránce mravní. Jen málokteré jiné povolání vyžaduje v takové míře morální hodnocení a samostatnost v rozhodování, kde jde většinou vždy o člověka. Důležitá je i bezesporu v demokratickém právním státě otázka vztahu a důvěry veřejnosti k policii, která má klíčový význam pro úspěšné plnění jejich úkolů. Prestiž policie je v očích veřejnosti velmi křehká a pomíjivá.

*" Od policistů občané očekávají Šalamounovu moudrost, Davidovu odvahu, Samsonovu sílu, Jobovu vytrvalost, laskavost milosrdného Samaritána, vojevůdčeské schopnosti Alexandra Velikého, diplomatický um prezidenta Lincolna, toleranci a trpělivost tesaře z Nazaretu a samozřejmě také důkladnou znalost všech odvětví přírodních, biologických a společenských věd. Kdyby měl člověk všechny tyto vlastnosti, mohl by z něj být dobrý policista "* (Vollmer A., Brain, Profesionální integrita, 2003, 3).

Morální a právní povinnosti policistů vycházejí z poslání policie jako veřejné služby občanům, která má za úkol chránit veřejný pořádek a bezpečnost. Proto se od policistů očekává, že budou příkladem nejen v dodržování norem právních, ale i norem mravních. Mohu říci, že snad kromě profese soudce bychom asi obtížně hledali takovou jinou profesi, která by byla pod tak přísným úhlem pohledu a kritiky veřejnosti, jako je profese policejní. Na policisty jsou kladeny mnohem větší nároky a požadavky než na zaměstnance jiných profesí, a to i nejenom ve výkonu služby, ale i v samotném vzdělávání a získávání nových zkušeností.

Ve své bakalářské práci jsem se zabýval aktuálním tématem, jakým beze sporu komunikační schopnosti a dovednosti policistů ČR v současné době jsou. Dále jsem se také zabýval, zda je etický kodex Policie ČR přínosný při komunikaci policistů ČR. Uvedené téma je dle mého názoru velmi aktuální z důvodu, že výše přestupků a trestných činů v naší společnosti přibývá a čím dál více občanů přichází na policejní útvary vyřídit dané záležitosti. Z toho automaticky tedy vyplývá, že i policisté jsou nuceni čím dál více komunikovat s občany, buď jako oznamovateli, případně podezřelými či svědky anebo přímo s pachateli.

Na veřejných internetových serverech nebo i v médiích je v poslední době často vidět, jak veřejnost vnímá, hodnotí a posuzuje jednání policistů na veřejnosti. Je ale smutné, že média ve velké většině případů ukazují pouze špatná a neprofesionální jednání některých policistů a tím vrhají komplexní stín na všechny policisty jako na celek. Neukazují zde stovky případů, kdy bylo občanovi pomáháno, a proto je velmi důležité, aby těchto negativních a neprofesionálních případů, kdy policista pochybí, bylo co nejméně.

Cílem zlepšení komunikačních schopností a dovedností policistů v policii ČR i dodržováním práv a povinností a etického kodexu je této současné problematice co nejvíce přispět. V praktické části bakalářské práce jsem se zaměřil na komunikační schopnosti a etický kodex Policie ČR tak a mým cílem bylo zjistit, jak tyto schopnosti a normy vnímají samotní policisté. V rámci dotazníkového šetření jsem oslovil 116 respondentů, kdy 80 vyplněný dotazník odevzdalo. Otázky v dotazníku byly zvoleny z důvodu potvrzení či vyvrácení tří hypotéz, kdy jedna byla negativní a dva pozitivní.

Na základě vyhodnocení získaných dat *nebyla* potvrzena negativní hypotéza **H0**: *Komunikační schopnosti a dovednosti policistů se v souvislosti s délkou služby u Policie ČR nemění.* Respondenti v závislosti s délkou služby u PČR své komunikační schopnosti a dovednosti hodnotí, jako měnící se. Pozitivní hypotéza **H1**: *Respondenti, kteří absolvují výcvikové kurzy na zvýšení své kvalifikace, mají lepší komunikační schopnosti a dovednosti,* byla potvrzena. Respondenti potvrdili, že absolvované školení jim přineslo nové poznatky v komunikaci, tedy zlepšení. Na základě vyhodnocení získaných dat byla potvrzena i poslední pozitivní hypotéza **H2**: *Je pro policisty etický kodex nápomocný ke kvalitnější komunikaci.* Ano, etický kodex je pro policisty dobrým vodítkem, jak kvalitněji komunikovat. Z poslední hypotézy vyplynula také zajímavá pozitivní skutečnost, že policisté znají Etický kodex Policie ČR a přisuzují mu velký význam a 81.25% respondentů zná téměř obsah Etického kodexu Policie ČR.

Cílem práce bylo porovnat komunikační dovednosti a úkoly policistů zařazených na různých útvarech. Výsledky získané šetřením v prakticko-empirické části potvrdily, že policisté praxí získávají většinu svých komunikačních dovedností. Ti, co začínají, to mají nejtěžší, Komunikovat s lidmi za všech okolností se učí v základních policejních školách, poté absolvují kupříkladu jeden kurs, kde modelové situace zvládají. V praxi je to však trochu jiné a tak úspěšným i neúspěšným jednáním přímo na místě činu s konkrétními jedinci sbírají zkušenosti a rozšiřují si tak ty ve škole získané. Bohužel není v současné době starších a

zkušených policistů, kteří by je zasvěcovali do tajů policejní práce, jak to známe z filmů. Tato generace odešla a nováčky na základních útvarech učí jen o pár měsíců služebně starší. Tisami potřebují pravidelně získávat nové poznatky ze všech oblastí policejní práce, tedy i komunikace, procvičovat je a tak zvaně je zažívat.

S určitostí bych si troufl doporučit, aby komunikace byla začleněna do pravidelné služební přípravy a tím prohlubována a ověřována, jako je střelecká a tělesná příprava, protože ne při každém zákroku policista používá fyzickou sílu. Lze předpokládat, že by ubylo některých útoků na policisty. Etický kodex Policie ČR by se měl stát jako celek závaznou legislativní normou, všeobecně uzákoněnou a její porušování by byla sankcionována.

Hlavním cílem vzdělávacího systému by mělo být utváření tvůrčích schopností policistů a docílit tak u nich motivaci k celoživotnímu vzdělávání.

V současné době jsme svědky vzrůstajícího zájmu široké veřejnosti o činnost Policie České republiky. Pozornost je věnována jak policii obecně, tak zejména kvalitě výkonu služby jednotlivých policistů. Poměrně často je v hromadných sdělovacích prostředcích práce policie kritizována. Do ostrého světla pozornosti se, vedle vlastního výkonu, stále více dostávají otázky kvality profesní připravenosti a osobnostního profilu policistů. Proto je důležité zkvalitňovat činnost policistů a tím i nepřímě v pozitivním směru ovlivnit vztah veřejnosti k policii jako takové.

## 7 Seznam použité literatury a zdrojů

1. BLAŽEK,V.:*Komunikace a lidské tělo*, Vydavatelství ZČU Plzeň 2001, ISBN 978-80-261-0033-1
  2. ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*, Aleš Čeněk, Plzeň 2006, ISBN 80-86898-73-3
  3. CHRÁSTKA,M.:*Metody pedagogického výzkumu*,Grada, Praha 2007, ISBN 978-80-247-1369-4
  4. MATOUŠKOVÁ,I.,SPURNÝ,J.:*Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Aleš Čeněk, Plzeň 2005, ISBN 80-86898-73-3
  5. MĚCHUROVÁ,A.:*Kardiotokografie*, Maxdorf, Praha 2012, ISBN 978-80-7345-274-2
  6. VOKUŠ J. a kolektiv:*Policie České republiky*, Policejní prezidium České republiky, Praha, 2010,ISBN 978-80-254-7701-4
  7. VYBÍRAL,Z.: *Psychologie lidské komunikace*, Portál, Praha 2000, ISBN 80-7178-291-2
  8. VYBÍRAL,Z.:*Psychologie komunikace*, Portál, Praha 2005, ISBN 80-7178-998-4
  9. VYMĚTAL,J.:*Průvodce úspěšnou komunikací*, Grada, Praha 2008, ISBN 978-80-247-2614-4
  10. Rozkaz policejního prezidenta č. 1/2005, kterým se vydává „Etický kodex Policie České republiky“
  11. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 103/2009
- Vollmer A., Bain, *Profesní integrita*. [online]. [cit. 2013-02-25]. Dostupné na www: <http://www.linka199.cz /Oficiální text/ Transparency international>
- <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>; [online 2013-01-15]
- <http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx> [online 2013-01-15]

## 8 Přílohy

### 8.1 Dotazník

Dotazník byl určen pro policisty, byl anonymní, získané odpovědi a data byla zpracována hromadně a sloužila jen k výzkumným účelům, výhradně k tématu bakalářské práce komunikace a její specifické formy u policie ČR z pohledu. Dotazník obsahuje 25 otázek.

1. Je délka Vaší služby u policie ČR 3 roky a méně?

- ANO
- NE
- NEVÍM

2. Je délka Vaší služby u policie ČR více jak 3 roky a méně než 10 let?

- ANO
- NE
- NEVÍM

3. Je délka Vaší služby u policie ČR více jak 10 let?

- ANO
- NE
- NEVÍM

4. Myslíte si, že policisté po absolvování ZOP mají dostačující komunikační schopnosti a dovednosti?

- ANO
- NE
- NEVÍM

5. Změnili se Vaše komunikační schopnosti a dovednosti v průběhu Vaší služby u policie ČR?

- ANO
- NE
- NEVÍM

6. Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je obvodní (místní) oddělení?

- ANO
- NE
- NEVÍM

7. Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je SKPV?

- ANO
- NE
- NEVÍM

8. Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je preventivně informační skupina?

- ANO
- NE
- NEVÍM

9. Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je policejní vyjednávač na zásahové jednotce?

- ANO
- NE
- NEVÍM

10. Co ovlivnilo úroveň Vašich komunikačních schopností ? a) pracovní kolektiv, b) nadřízení, c) vzdělávací aktivity

- a)
- b)
- c)

11. Vnímáte počet výcvikových kursů u PČR ke zdokonalování Vašich komunikačních schopností jako dostatečné?

- ANO
- NE
- NEVÍM

12. Zdrojem Vaší motivace ke zvyšování komunikačních schopností jste sám?

- ANO
- NE
- NEVÍM

13. Zdrojem Vaší motivace ke zvyšování komunikačních schopností je organizace PČR?

- ANO
- NE
- NEVÍM

14. Vnímáte z níže uvedených skupin (útvárů) uvnitř policie ČR jako lépe komunikačně vybavené? a) obvodní oddělení, b) SKPV, c) preventivně informační skupina a policejní vyjednávači

a)

b)

c)

15. Absolvoval jste u PČR nějaký kurs komunikačních dovedností?

ANO

NE

NEVÍM

16. Absolvoval jste u PČR více jak 2 kursy komunikačních dovedností?

ANO

NE

NEVÍM

17. Co navrhuje pro zlepšení komunikačních schopností a dovedností policistů u PČR?

18. Hodnotíte své komunikační schopnosti a dovednosti dobře?

- ANO
- NE
- NEVÍM

19. Vím, co je etický kodex policie?

- ANO
- NE
- NEVÍM

20. Znáám obsah etického kodexu policie ?

- ANO
- NE
- NEVÍM

21. Souhlasím, že ponesu osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon?

- ANO
- NE
- NEVÍM

22. Souhlasím, že příslušník policie nesmí být při rozhodování a jednání ovlivněn svými osobními problémy a pocity?

- ANO
- NE
- NEVÍM

23. Souhlasím, že k základním hodnotám Policie České republiky patří nestrannost?

- ANO
- NE
- NEVÍM

24. Měli by se všichni policisté řídit etickým kodexem policie České republiky?

- ANO
- NE
- NEVÍM

25. Souhlasím s tvrzením, že Etický kodex je nápomocný ke kvalitnější komunikaci?

- ANO
- NE
- NEVÍM

## 8.2 Seznam grafů

Graf č.1 - Je délka Vaší služby u policie ČR 3 roky a méně?

Graf č.2 - Je délka Vaší služby u policie ČR více jak 3 roky a méně než 10 let?

Graf č.3 - Je délka Vaší služby u policie ČR více jak 10 let?

Graf č.4 - Myslíte si, že policisté po absolvování ZOP mají dostačující komunikační schopnosti a dovednosti?

Graf č.5 - Změnili se Vaše komunikační schopnosti a dovednosti v průběhu Vaší služby u policie ČR?

Graf č.6 - Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je obvodní (místní) oddělení?

Graf č.7 - Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je SKPV?

Graf č.8 - Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je preventivně informační skupina?

Graf č.9 - Vaše aktuální zařazení u Policie ČR je policejní vyjednávač na zásahové jednotce?

Graf č.10 - Co ovlivnilo úroveň Vašich komunikačních schopností ? a) pracovní kolektiv, b) nadřízení, c) vzdělávací aktivity

Graf č.11 - Vnímáte počet výcvikových kursů u PČR ke zdokonalování Vašich komunikačních schopností jako dostatečné?

Graf č.12 - Zdrojem Vaší motivace ke zvyšování komunikačních schopností jste sám?

Graf č.13 - Zdrojem Vaší motivace ke zvyšování komunikačních schopností je organizace PČR?

Graf č.14 - Vnímáte z níže uvedených skupin (útvárů) uvnitř policie ČR jako lépe komunikačně vybavené? a) obvodní oddělení, b) SKPV, c) preventivně informační skupina a policejní vyjednávači

Graf č.15 - Absolvoval jste u PČR nějaký kurs komunikačních dovedností?

Graf č.16 - Absolvoval jste u PČR více jak 2 kursy komunikačních dovedností?

Graf č.17 - Hodnotíte své komunikační schopnosti a dovednosti dobře?

Graf č.18 - Vím, co je etický kodex policie?

Graf č.19 - Zním obsah etického kodexu policie ?

Graf č.20 - Souhlasím, že ponesu osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon?

Graf č.21 - Souhlasím, že příslušník policie nesmí být při rozhodování a jednání ovlivněn svými osobními problémy a pocity?

Graf č.22 - Souhlasím, že k základním hodnotám Policie České republiky patří nestrannost?

Graf č.23 - Měli by se všichni policisté řídit etickým kodexem policie České republiky?

Graf č.24 - Souhlasím s tvrzením, že Etický kodex je nápomocný ke kvalitnější komunikaci?