

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

Zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi

Bakalářská práce

Autor: Martina Rafajová
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální patologie a prevence
Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert
Oponent práce: Mgr. Lucie Křivánková, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Martina Rafajová
Studium:	P20P0096
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální patologie a prevence
Název bakalářské práce:	Zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi
Název bakalářské práce AJ:	Experiences of Police Officers of the Czech Republic with Conflict Situations

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zaměřuje na konfliktní situace, se kterými se setkávají příslušníci Policie České republiky. Práce v teoretické části je zprvu zaměřena na charakteristiku Policie České republiky a jejich příslušníků. Dále vymezuje konflikt, jeho příčiny, dělení konfliktů, konfliktní situace, typy konfliktních jedinců a způsoby řešení konfliktních situací. Nedílnou součástí je rovněž problematika komunikace příslušníka policie s občanem. V praktické části se nachází výzkumné šetření zaměřené na zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi.

BUGALA, Martin, REGULI, Zdenko a VÍT, Michal. *Řešení konfliktních situací v policejních organizacích*. Brno: Masarykova univerzita, 2017. 70 s. ISBN 978-80-210-8510-7.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva a Vendula Hlavatá. 2. vyd. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6.

MATOUŠKOVÁ, Ingrid a SPURNÝ, Joža. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7.

Zadávací pracoviště: Ústav sociálních studií,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert

Oponent: Mgr. Lucie Křivánková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 1.2.2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Zkušenosti příslušníku Policie České republiky s konfliktními situacemi* vypracovala pod vedením vedoucího práce PhDr. Jana Huberta, samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 21. 4. 2023

Martina Rafajová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce panu PhDr. Janu Hubertovi za odborné vedení, cenné rady a vstřícný přístup při tvorbě této práce.

Anotace

RAFAJOVÁ, Martina. *Zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2023. 55 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zaměřuje na konfliktní situace, se kterými se setkávají příslušníci Policie České republiky ve službě. Teoretická část charakterizuje Policii České republiky a její příslušníky, včetně jejich oprávnění a povinností. Dále je charakterizován konflikt. Zmíněné jsou nejen jeho příčiny a druhy, ale také cyklus a management konfliktu. Rovněž je vymezena specifická komunikace policistů s občany a typy konfliktních jedinců. Pozornost je taktéž soustředěna na konfliktní situace a jejich řešení. Zmíněná jsou obecná řešení konfliktních situací, rovněž zákonná řešení konfliktních situací, dle kterých postupují příslušníci Policie České republiky. Praktická část představuje výzkumné šetření zjišťující zkušenosti policistů z obvodních oddělení s konfliktními situacemi. Výzkumné šetření je realizováno prostřednictvím kvantitativní techniky v podobě dotazníku.

Klíčová slova: konflikt, policie, řešení konfliktních situací

Annotation

RAFAJOVÁ, Martina. *Experiences of Police Officers of the Czech Republic with Conflict Situations*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2023. 55 pp. Bachelor Thesis.

The bachelor thesis focuses on conflict situations which are encountered by members of the Police of the Czech Republic in the line of duty. The theoretical part characterizes the Police of the Czech Republic and its officers, including their authority and duties. It also characterizes the conflict. Not only its causes and types are mentioned, but also the cycle and management of conflict. It also defines the specific communication of police officers with citizens and types of conflicted individuals. The attention of this paper is also focused on conflict situations and their resolution. The general solutions to conflict situations are mentioned, as well as the legal solutions to conflict situations, according to which officers of the Police of the Czech Republic act. The practical part presents a research investigation to determine the experience of police officers from district departments with conflict situations. The research investigation was carried out through a quantitative technique in the form of a questionnaire.

Keywords: conflict, police, conflict resolution

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2022 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, disertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum:

Podpis studenta:

Obsah

Úvod	9
1 Policie České republiky jako bezpečnostní sbor.....	11
1.1 Organizace a cíle Policie České republiky.....	11
1.2 Příslušníci Policie České republiky a jejich povinnosti a oprávnění	12
2 Konflikt a jeho charakteristiky	16
2.1 Cyklus konfliktu.....	16
2.2 Příčiny a druhy konfliktů	17
2.3 Management konfliktu	20
3 Specifika komunikace policistů s občany	22
4 Konfliktní situace a jejich řešení.....	27
4.1 Obecné řešení konfliktních situací	27
4.2 Zákonná oprávnění a řešení konfliktních situací Policie České republiky	28
5 Výzkumné šetření zaměřené na zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi	32
5.1 Výzkumný problém a hypotézy	32
5.2 Metoda výzkumného šetření, sběr dat a výzkumný soubor	34
5.3 Analýza a interpretace výsledků	36
5.4 Shrnutí výzkumného šetření.....	46
Závěr	49
Seznam použitých zdrojů	51
Seznam tabulek	55
Příloha.....	56

Úvod

Nejviditelnější činností policie je obchůzková a hlídková činnost. Obchůzkovou činnost plní policisté z obvodních oddělení. Policisté jak ve městech, tak na venkově, dle svěřených okrsků či stanovišť, se zaměřují na bezpečnost osob a majetku. Dbají na ochranu veřejného pořádku. Policisté ve výkonu služby působí preventivně a snaží se předcházet a zabraňovat páčání trestných činů či přestupků. V případě odhalení trestného činu či přestupku volí policisté zákroky a opatření proti jejich pachatelům a další majetkové újmě. Součástí činnosti policie je pátrání po pohřešovaných a hledaných osobách či věcech zájmových pro trestní řízení (Schimmer, 2017, online).

V těchto zmíněných činnostech, které vykonávají policisté, mnohdy dochází ke vzniku konfliktních situací. Musejí se téměř každý výkon služby vypořádávat se slovní či fyzickou agresí. Konflikty mají různorodý charakter, každý z nich vyžaduje individuální přístup policisty. K řešení vzniklých konfliktních situací volí postupy, který v daných situacích na konkrétních místech vyhodnotí jako nejvhodnější.

K vyhodnocení těchto policejních postupů v souladu se zákonem by měla připravit policisty základní odborná příprava, která trvá zpravidla jeden rok. V tomto období by měl výcvik připravit policisty prostřednictvím modelových situací na reálný výkon praxe. Policisté musí být vždy připraveni reagovat na vzniklé fyzické či slovní situace a umět se s nimi vypořádat jak po fyzické, tak psychické stránce.

Teoretická část práce je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola se zabývá charakteristikou Policie České republiky a příslušníky Policie České republiky a jejich povinnostmi a oprávněními. Druhá kapitola je zaměřena na problematiku konfliktu, jeho cyklus, příčiny, druhy a management konfliktu. Rovněž je zde stručně nastíněna agrese, která hraje roli v konfliktních situacích. Třetí kapitola je zaměřena na komunikaci policistů s občany. Je zde rozlišována indirektivní a direktivní komunikace. Dále jsou zmíněna pravidla, která by mohla napomáhat ke správné komunikaci v konfliktních, krizových situacích. Na závěr této kapitoly jsou popsány typy konfliktních jedinců. Čtvrtá kapitola se věnuje konfliktním situacím a jejich řešení. Jsou zde popsána obecná řešení konfliktních situací, rovněž zákonná oprávnění a řešení konfliktních situací Policie České republiky.

Cílem bakalářské práce je popsat způsoby řešení konfliktních situací příslušníky Policie České republiky a zjistit, jaké zkušenosti mají policisté z obvodních oddělení

s konfliktními situacemi. Výzkumné šetření je provedeno kvantitativní technikou v podobě dotazníku.

1 Policie České republiky jako bezpečnostní sbor

„Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor zřízený zákonem České národní rady ze dne 21. června 1991.“ (Vokuš, 2010, s. 3) Je zde pro veřejnost (Vokuš, 2010). Úkoly Policie České republiky plní příslušníci policie a zaměstnanci policie (Habich a kol., 2019).

Úkoly Policie České republiky jsou následující:

- „chránit bezpečnost osob a majetku,
- veřejný pořádek,
- předcházet trestné činnosti,
- plnit úkoly podle trestního řádu
- a plnit další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.“ (Habich a kol., 2019, s. 15)

1.1 Organizace a cíle Policie České republiky

Zákon č. 273/2008 Sb. charakterizuje Policii České republiky. Policie České republiky se zodpovídá ministerstvu vnitra. Ministerstvo vnitra formuje podmínky pro vykonávání úkolů policie. Policejní prezident se zodpovídá za činnost policie ministrovi (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky). Policie České republiky se skládá z policejního prezidia, z útvarů s celostátní působností, z krajských ředitelství policie a z útvarů zřízených v rámci krajských ředitelství. Je zřízeno 14 krajských ředitelství policie (Vokuš, 2010).

Policie České republiky patří mezi policejní subjekty, které působí na území České republiky. Mezi policejní subjekty dále patří obecní (městská) policie a Vojenská policie. Tyto zmíněné policejní subjekty se liší od Policie České republiky omezenou věcnou a místní působností (Habich a kol., 2019).

Útvary s celostátní působností konstituuje ministr vnitra z podnětu policejního prezidenta. Krajská ředitelství policie jsou konstituována zákonem. Policejní prezidium má na starost řešení koncepce organizace, řízení a cíle rozvoje policie. V neposlední řadě stanovuje úkoly všem službám (Vokuš, 2010).

Policie České republiky je rozčleněna dle pole působností a povinností do služeb (Bugala, Reguli, Vít, 2017). Působící policejní služby jsou následovné:

- „*služba pořádkové policie,*
- *služba dopravní policie,*
- *služba cizinecké policie*
- *letecká služba,*
- *pyrotechnická služba,*
- *ochranná služba,*
- *služba kriminální policie a vyšetřování,*
- *a další specializované služby.*“ (Vokuš, 2010, s. 6)

S veřejností jsou v bezprostředním kontaktu policisté z pořádkové služby zařazení na obvodních oddělení. Policisté vykonávají obchůzkovou a hlídkovou činnost. Působí v okrcích nebo na stanovených úsecích, jejímž hlavním úkolem je předcházet a zabráňovat přestupkům a trestným činům. Pátrají po pachatelích a zakročují proti nim (Vokuš, 2010).

Cíle Policie České republiky zní následovně. Policie chce v první řadě chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti, chce prosazovat legitimnost, dále chce chránit práva a svobody lidu. Policie České republiky považuje za svůj další cíl preventivní působení proti trestné činnosti a jiné protiprávní činnosti a také s tím spojené potírání trestné a jiné protiprávní činnosti. V neposlední řadě usiluje o trvalou podporu a důvěru veřejnosti (Vokuš, 2010).

Policie České republiky má základní hodnoty. Jedná se o hodnoty:

- „*profesionality,*
- *nestrannosti,*
- *odpovědnosti,*
- *ohleduplnosti,*
- *bezúhonnosti.*“ (Vokuš, 2010, s. 14)

1.2 Příslušníci Policie České republiky a jejich povinnosti a oprávnění

Dle zákona č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů se příslušníkem policie (dále jen „policistou“) může stát pouze státní občan České republiky, který písemně požádá o přijetí do služebního poměru. Současně dovršil věku osmnácti let.

Je bezúhonný. Dosáhl určitého stupně vzdělání, který je stanoven pro služební místo, na které má být zvolen. Dále občan musí být zdravotně, osobnostně a fyzicky způsobilý k výkonu služby. Musí být plně svéprávný. Má oprávnění být obeznámen s utajovanými informacemi dle zvláštního právního předpisu, má-li být zvolen na místo, kde se tato způsobilost vyžaduje. Nesmí být členem politické strany či politického hnutí. Též nesmí vykonávat jinou výdělečnou činnost, nesmí být ani členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost (Chrobák a kol., 2019).

Policie České republiky si ověřuje, zda občan splňuje všechny podmínky přijetí do služebního poměru (Chrobák a kol., 2019). V průběhu přijímacího řízení se provádí komplexní lékařská prohlídka, psychologické vyšetření a fyzické testy (Policie České republiky, 2023a, online).

Během přijetí do služebního poměru je policista jmenován do služební hodnosti a přiřazen na služební místo. Služební místo zobrazuje jeho organizační a právní postavení u policie (Vokuš, 2010). Služební místo je „*charakterizováno služební hodností, stupněm a oborem vzdělání, náplní služební činnosti, rozsahem oprávnění a povinností. Zákon o služebním poměru upravuje pravidla kariérního postupu policisty.*“ (Vokuš, 2010, s. 8)

Neprodleně po přijetí do služebního poměru jedinec nastupuje na základní odbornou přípravu (Vokuš, 2010). „*Základní odborná příprava poskytuje policistům zaměřením vzdělání v oboru bezpečnostně-právní činnosti formou odborného vzdělávání ve vzdělávacím zařízení Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy PČR ve smyslu zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění novel, pro vybraná služební místa.*“ (Policie České republiky, 2023b, online)

Tato odborná příprava má jedince vybavit znalostmi, dovednostmi a postoji nepostradatelnými pro výkon služby (Vokuš, 2010). Základní odborná příprava je orientována „*na právní aspekty řešení služebních úkolů, na taktické postupy k dosažení účelu služebních úkonů, na zvládnutí technických prostředků přidělených k výkonu služby a na techniku administrativy.*“ (Vokuš, 2010, s. 72)

Základní odborná příprava se skládá ze čtyř částí a trvá dvanáct měsíců. První část trvá měsíc, kdy probíhá nástupní příprava. Druhá část trvá šest měsíců, kdy probíhá odborná příprava. Třetí část trvá tři měsíce, kdy probíhá řízená praxe. Čtvrtá část probíhá dva měsíce, kdy začíná druhá etapa odborné přípravy a na závěr probíhají závěrečné zkoušky. V průběhu jedinci absolvují předměty jako například: kriminalistiku, právo,

policejní činnost, policejní etiku, psychologii, sebeobranu, dále se učí pracovat s donucovacími prostředky, se služební zbraní. Cílem základní odborné přípravy je, aby se z jedince stal policista, který bude vysoce profesionální, kvalifikovaný a bude disponovat vysokým etickým standardem (Policie České republiky, 2023c, online).

Policista takovéto vzdělání absolvuje na policejní škole, která je zřízena ministerstvem vnitra. Policista je po přijetí ve služebním poměru na dobu určitou. Až po úspěšném absolvování služební zkoušky po 3 letech je ve služebním poměru na dobu neurčitou (Vokuš, 2010).

Policista je při své práci, kdy plní úkoly policie, povinen dodržovat určitá pravidla. Mezi základní povinnosti policisty patří zdvořilost, iniciativa, přiměřenost postupu, prokazování příslušnosti a poučování. Policista ve službě je povinen dodržovat pravidla zdvořilosti, dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky).

V situacích, kdy dochází k ohrožení či porušení vnitřního pořádku a bezpečnosti, je policista ve službě povinen provést úkon či provést opatření, aby ohrožení či porušení odvrátil. Policista je povinen i mimo pracovní dobu provést úkon či opatření, aby odstranil ohrožení či porušení v případě, je-li bezprostředně ohrožen život, zdraví či svoboda osob, anebo majetek, nebo pokud bylo zaútočeno na tyto hodnoty (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky).

Policista je povinen dbát, aby nikomu nezpůsobil svým postupem bezdůvodnou újmu. Dále je povinen policista dbát, aby v případě, že se rozhodne neprovést úkon, nevznikla jedincům bezdůvodná újma, jejichž bezpečnost má být ohrožena (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky). Policista musí *„postupovat tak, aby případný zásah do práv a svobod osob, vůči nimž směřuje úkon, nebo osob nezúčastněných, nepřekročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného úkonem.“* (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky)

Policista má povinnost při úkonu prokázat svoji příslušnost k policii prostřednictvím služebního stejnokroje, odznaku policie či služebního průkazu, přičemž musí být vidět identifikační číslo. V případě, že situace neumožňuje prokázat příslušnost zmíněným způsobem, prokáže se policista ústním prohlášením „policie“. Policista není povinen prokázat příslušnost v situacích, kdy oprávněně a záměrně zastírá svoji příslušnost (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky).

Dále je policista povinen před úkonem poučit všechny zúčastněné osoby o právních důvodech provedení úkonu, a jestliže se jedná o úkon, který zasahuje do práv či svobod

osob, tak je povinen je seznámit o jejich právech a povinnostech. V situacích, kdy není možné poučit osoby, učiní ihned, jakmile to okolnosti dovolí (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky).

Policisté mohou být kontrolováni orgány, např. odborem vnitřní kontroly. Odbor se zabývá kontrolní činností a řeší veškeré podněty a upozornění, které vznesou občané či jiné instituce proti policistům (Policie České republiky, 2023d, online).

Dle zákona č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky mají policisté i svá oprávnění. Jedná se o různá oprávnění, která využívají při plnění svých úkolů (Vokuš, 2010). Mezi hlavní oprávnění patří prokázání totožnosti a podání vysvětlení. Dle zákona má policista další oprávnění: omezení osobní svobody, připoutání, zajištění osoby, provedení prohlídky osoby, odejmout věc, předběžně zajistit věc, vydat a odebrat zbraň, použít technický prostředek k zabránění odjezdu vozidla, zajistit, odstranit a zničit věc, vstupovat do obydlí, jiného prostoru či na pozemek. Dále je oprávněn zastavit a následně provést prohlídku dopravního prostředku. Taktéž je oprávněn vykázat osobu, jestliže je důvodná obava, že se osoba opět dopustí nebezpečného útoku na osobu ze společného obydlí (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky).

Policista má oprávnění při zákrocích použít donucovací prostředky, jestliže tím chrání sebe či jinou osobu nebo majetek anebo veřejný pořádek. Dále je oprávněn v zákonem stanovených případech použít zbraň. Je potřeba, aby policista dbal na nutnou opatrnost v těchto situacích, aby neohrozil život jiných osob a šetřil život osoby proti níž zakročuje (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky). Podrobnější informace uvedené v podkapitole 4.2 *Zákonná oprávnění a řešení konfliktních situací Policie České republiky*.

2 Konflikt a jeho charakteristiky

Výraz slova „konflikt“ má latinský původ. Pochází ze slova „conflictus“ neboli srážka. Slovo konflikt se skládá ze dvou částí. První část se skládá z předpony „con“. Tato předpona signalizuje, že jde o vzájemné střetnutí dvou aktérů, a ne o jednostrannou věc. Druhá část se skládá z jádra neboli z hlavní části „fligo, ere“. U jádra lze rozlišovat jeho prvotní a odvozený význam. Základní význam tohoto slovesa je uhodit, udeřit. Odvozený význam je „někoho něčím zasáhnout“. „Configere“ znamená souboj neboli vzájemně se zasahovat (Křivohlavý, 2008).

Konflikt dle Křivohlavého *„znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí.“* (Křivohlavý, 2008, s. 17)

Dále dle Jandourka konflikt znamená střet zájmů. Jedná se o situace, kdy se dva nebo více účastníků sledujících rozdílné cíle setkávají a činí rozhodnutí v rámci určitého systému nebo se dělí o jednotné zdroje (Jandourek, 2007).

Žádný konflikt nevznikne bez varování. Na začátku konfliktu se objevují jisté varovné signály, které signalizují vznik konfliktu. Potíž je v tom, že u těchto varovných signálů je tendence je přehlížet. Nebere se na tyto signály tolik zřetel (Pilařová, 2004).

2.1 Cyklus konfliktu

Konflikt obsahuje příčinu, vývoj, konec a důsledky. Tento proces se označuje jako cyklus konfliktu (Bugala, Reguli, Vít, 2017). *„Znalost jednotlivých fází konfliktů a činností, které jim odpovídají, má význam pro strategický plán a taktiku řešení krizové situace.“* (Bugala, Reguli, Vít, 2017, s. 23)

Průběh konfliktu se obvykle odehrává ve třech fázích. První fáze se nazývá „Pre-konflikt“. Jedná se o situaci, která probíhá před samotným konfliktem. Končí těsně před střetnutím neboli před konfliktním stavem. Nastává teoretická a praktická příprava na případný konflikt. V této fázi se tvoří podmínky pro případnou obranu, pracuje se s časem, prostorem a komunikací. V této fázi nastává určitý okamžik, který se stává příčinou neboli podnětem konfliktu. Například prostřednictvím slovní narážky je možné vyprovokovat konflikt. Jedná se o nejtýpější způsob. Dále nastává eskalace. Eskalace znamená vystupňování samotného konfliktu. Jedná se o prudký nebo stupňovitý nárůst nebezpečí (Wagner, 2005 in Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Druhá fáze se nazývá „Konflikt“. Jedná se o komunikační zvrat, při kterém dochází ke konfliktnímu stavu. V této fázi záleží na druhu útoku, zda se jedná o verbální či fyzický útok a v jaké intenzitě je použit, protože na základě tohoto vědění volí obránce svoji obrannou reakci. Tato fáze trvá několik sekund až minut (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Třetí a zároveň poslední fází je „Post-konflikt“. Jedná se o stav po samotném konfliktu. Po nalezení řešení konfliktu nastává stav stabilizace. Obránce vyřešil konfliktní situaci tak, že unikl do bezpečí, nebo přemohl útočníka. Souběžně obránce řeší následek konfliktu. Kontaktuje policii či volá záchrannou službu v případě, že došlo při konfliktu ke zranění (Bugala, Reguli, Vít, 2017). Dále nastává stav normalizace. V tomto stavu doznívají následky konfliktu. Obránce může být případně hospitalizován kvůli svému zranění, nebo se vyrovnává s psychickým traumatem, které utrpěl při konfliktu. Dále se mohou řešit právní následky konfliktu. To znamená, že případ může být projednáván až u soudu. V této fázi může docházet k sekundární viktimizaci oběti (Wagner, 2005 in Bugala, Reguli, Vít, 2017). Poslední stav, který nastává v této fázi se nazývá evaluace neboli vyhodnocení. Obránce by se měl zamyslet nad zkušeností a poučit se z ní, případně může požádat o odbornou pomoc. Je potřeba, aby se obránce zamyslel nad svým jednáním v konfliktní situaci, zda nechyboval. Pokud si uvědomí, že udělal chybu, měl by promyslet, jak se jí příště vyhnout, např. zlepšit svoji komunikaci s lidmi, nebo začít s cvičením sebeobrany (Wagner, 2006 in Bugala, Reguli, Vít, 2017).

2.2 Příčiny a druhy konfliktů

Příčiny konfliktů

Příčiny konfliktů neboli zdroje konfliktů mohou být různorodé v policejní činnosti. Konflikt může vzniknout v průběhu jednání a kontaktu policisty s občanem (Čírtková, 2015).

Příčinou konfliktů může být cokoliv, čemu se dovolí přimět ke konfliktní reakci. Zdrojem konfliktů mohou být různé situace. Může se jednat o náročné procesy nebo nedostatek informací. Dalšími zdroji mohou být lidé. Myšleno, když se setká například policista s osobou, která je nepříjemná, nebo pokud se jedná o osobu, která má protikladně odlišnou osobnost. V neposlední řadě může být spouštěč policistovo „já“. V tomto případě může sehrát velkou roli osobní emocionalita policisty, obzvláště temperament, obavy, strach. Taktéž může mít vliv i aktuální zdravotní stav policisty (Medlíková, 2012).

Při jednání policisty s občany dochází mnohdy k drobným incidentům neboli konfliktním situacím. Obecné příčiny konfliktů v policejní činnosti jsou následující (Čírtková, 2018). Z psychologického hlediska dle Čírtkové lze příčiny neboli zdroje konfliktů rozdělit do tří skupin:

- *„zdroje konfliktů obecně přítomné a vyplývající z profesionální role policisty, tj. funkcionální,*
- *zdroje konfliktů, které vyplývají z osobnosti a jednání policisty, tj. individuální,*
- *zdroje konfliktů, které vyplývají z osobnosti a jednání občana.“ (Čírtková, 2018, s. 284)*

Obecné zdroje konfliktů v policejní praxi vyplývají z obecných rysů policejní profese. Rozlišují se obecně konfliktogenní prvky, které vyplývají z profese policisty (Čírtková, 2018). Jsou považovány za aspekty pracovní role:

- *„moment výkonné moci,*
- *sociální stereotyp o policii jako zdroji nepříjemností,*
- *moment frustrace vyvolané policejním jednáním,*
- *psychologický efekt ozbrojení policisty,*
- *psychologický efekt policejního stejnokroje.“ (Čírtková, 2018, s. 285)*

Dále se rozlišují zvláštní zdroje konfliktů v policejní činnosti. Tyto zdroje se váží na individuální charakteristiky jednání policistů (Čírtková, 2018). Jedná se o specifické *„nedostatky v profesionálním projevu a vystupování, které se v konečné podobě jeví jako postup nepřiměřený dané situaci.“ (Čírtková, 2015, s. 292)*

V policejní psychologii jsou odlišovány konfliktogenní prvky, které mají speciální povahu:

- *„věk jednajícího policisty,*
- *místo úředního jednání,*
- *zákroky v přítomnosti nezúčastněných osob,*
- *snížený práh frustrační tolerance,*
- *nezdvořilost a nepřátelský tón,*
- *protiagrese a zneužívání moci,*
- *neochota poskytovat informace.“ (Čírtková, 2015, s. 292)*

Druhy konfliktů

Existuje mnoho typů konfliktů. Policisté se potýkají v policejní praxi s velmi různými konfliktními situacemi.

Dle Plamínka se konflikty rozlišují dle počtu zúčastněných osob na konflikty intrapersonální, interpersonální, skupinové a meziskupinové (Plamínek, 2012).

Intrapersonální konflikty jsou individuální neboli osobní, vnitřní konflikty jedné osoby. Interpersonální konflikty jsou konflikty mezi minimálně dvěma lidmi. Skupinové konflikty jsou takové konflikty, které se objevují uvnitř určité skupiny lidí. Meziskupinové konflikty jsou takové konflikty, které vznikají mezi dvěma skupinami lidí (Křivohlavý, 2008).

Intrapersonální konflikty se objevují v případě, kdy se jedinec rozhoduje mezi dvěma, pro něho stejně významně důležitými hodnotami, pro jeden ze dvou cílů. Vnitřní konflikt nastává, když je jedinec čímsi přitahován a odpuzován současně. Tyto konflikty nastávají, když se jedincovy představy dostanou do rozporu s požadavky či normami (Spurný, 1996).

Interpersonální konflikty se objevují v podobě konfliktních situací. Jsou zřetelnější než intrapersonální konflikty. Základní princip těchto situací je konfliktní vztah, který bývá vyvolán manipulativním či agresivním jednáním jednoho z aktérů vůči druhému aktérovi (Spurný, 1996).

Z hlediska policejní praxe jsou interpersonální a intrapersonální konflikty důležité, jelikož se dostávají do vztahů mezi policisty a občany. Policisté řeší mnoho různých situací, jak ze strany výkonné moci, tak ale i jako lidé (Bugala, Reguli, Vít, 2017). Z tohoto důvodu „*dochází k vnitřním „bojům“ při výkonu policejní práce.*“ (Bugala, Reguli, Vít, 2017, s. 25) Tudíž z toho plyne, že lidskou stránku nelze opomíjet při řešení konfliktních situací, přestože se jedná o řešení konfliktních situací u příslušníků Policie České republiky (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Agrese

Agrese je chápána jako destruktivní neboli bezohledné chování. Jedná se tedy o fyzické, slovní či gestikulované útoky proti druhému jedinci (Spurný, 1996). „*Cílem agrese je zastrašit druhého, zmocnit se objektu či ho odstranit, jinému zmařit a sobě zajistit společenské výhody.*“ (Spurný, 1996, s. 17)

Slovní agrese se projevuje prostřednictvím slov, jejímž úkolem je psychicky ublížit a cíleně ovlivnit emoce protější strany, na kterou je agrese mířena. Fyzická agrese neboli brachiální agrese se projevuje prostřednictvím fyzického kontaktu. U fyzické agrese se často používají i nástroje. Může se jednat o nástroje jakožto nůž, tyč či střelná zbraň (Martínková, 2016, online).

V policejní činnosti lze rozlišovat konflikty slovní a fyzické. Slovní konflikty obsahují verbální agresi, která se projevuje například nadávkami, slovními výhrůžkami či gestikulovanými výhrůžkami. Fyzické konflikty obsahují fyzickou agresi, jedná se například o strkání, tahání za oděv, údery, kopy, škrcení, útoky s použitím různých předmětů či zbraní (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

2.3 Management konfliktu

U managementu konfliktu neboli řízení konfliktu je potřeba znalost a pochopení rozsáhlé škály chování. Jedná se o postupy, které umožňují situace překonat, zdolat a zvolit náležitá defenzivní opatření v konfliktu. Výběr patřičné taktiky podporuje konfliktní situaci řídit a překonat ji (Miller, Kane, 2012 in Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Ne každý konflikt je stejný. V některých případech je v sázce pouze policistovo ego, kdežto jindy je v sázce policistův život. Vhodná reakce v jedné konfliktní situaci může způsobit v jiné situaci katastrofální následek, který může policistovi změnit život (Miller, Kane, 2018).

Autoři Rory Miller a Lawrence Kane popsali základy stupnice síly. Jedná se o možnosti, které nabízejí navazující zásobu možností, z nichž lze vždy zvolit zbraň k vyřešení konfliktní situace, které čelí policista. Popsali, jak by se mělo postupovat v různých konfliktních situacích a rozdělili obranné možnosti do šesti stupňů (Miller, Kane, 2018).

První stupeň pojmenovali jako „Sebeprezentace“. Je potřeba zabránit vzniku násilí neboli konfliktu pomocí postoje či řeči těla. Zaujmutím správného postoje policisty lze dát najevo konfliktnímu jedinci svoji odhodlanost a schopnost připraveně jednat, a že pro policistovo ego není konfliktní jedinec rizikem. (Miller, Kane, 2018).

Druhý stupeň je pojmenován jako „Hlas“. Policista má možnost prostřednictvím určitých slovních technik uklidnit situaci, zmírnit konflikt a odvrátit konfliktní situaci od fyzické kolize (Miller, Kane, 2018).

Třetí stupeň se nazývá „Dotyk“. Policista může za pomoci dotyku zklidnit či usměrnit konfliktní situaci. V určitých situacích lze prostřednictvím dotyku odvést pozornost od nastávajícího nebezpečí či přemluvit konfliktního jedince ke kooperaci (Miller, Kane, 2018). Dotek je posledním stupněm před použitím síly. Jde o strategický prvek, který žádá cit pro celou situaci, neboť dotek může způsobit nárůst napětí, konfliktu (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Čtvrtý stupeň se nazývá „Podmanění“. Policista použije techniky, které způsobují bolest či využije páku, aby nad konfliktním jedincem získal za pomoci technik situaci pod kontrolu, případně policista přinutí za pomoci techniky konfliktního jedince ke kooperaci (Miller, Kane, 2018).

Pátý stupeň se nazývá „Méně smrtící síla“. V této fázi policista použije techniky nebo nástroje ke zneschopnění konfliktního jedince. Policista musí dbát, aby nezpůsobil svoji zvolenou technikou vážné zranění či nezpůsobil dokonce smrt (Miller, Kane, 2018). Jedná se o obranné techniky jakožto například taser či pepřový sprej, díky němuž je možný útek na bezpečné místo. Jde o obrannou techniku, která nezapříčiní zranění s trvalými následky či úmrtí (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Šestý stupeň se nazývá „Smrtící síla“. V této fázi má policista možnost zvolit smrtící techniky nebo nástroje k pravděpodobnému zabití či zranění, které způsobí konfliktnímu jedinci trvalé následky (Miller, Kane, 2018).

3 Specifika komunikace policistů s občany

Výraz slova „komunikace“ má latinský původ. Pochází ze slova „communicare“. Význam tohoto slova je domlouvat se, dorozumívat se, radit si (Pilařová, 2004).

Mezilidskou komunikaci lze chápat jako spleť a pluralitní proces recipročního dorozumívání a dorozumění, taktéž jako reciproční výměnu informací, nápadů a pohledů mezi komunikujícími osobami. Komunikace se vytváří při sociální interakci, při kolektivní činnosti s druhou osobou či větším počtem osob (Erneker, 2004).

Proces komunikace nastává ve chvíli, kdy vznikne myšlenka, následuje kódování myšlenky, poté pokračuje jejím „vysláním, přenosem, příjmem, dekódováním a končí pochopením myšlenky.“ (Pilařová, 2004, s. 102) Soustava komunikace je složena ze tří částí, z komunikátora, komunikanta a komunikačního kanálu. Komunikátor vysílá myšlenku, která prostupuje komunikačním kanálem. Komunikant následně myšlenku přijme. V libovolné části komunikačního procesu může kdykoliv nastat závada, která způsobí problém neboli konflikt v komunikaci (Pilařová, 2004).

Policisté, kteří jsou ve službě, komunikují a jednájí s občany. Jedná se o jejich každodenní policejní náplň. Existují dvě varianty z pohledu psychologie, jak lze rozlišovat komunikační situace. Jedná se o běžné a specifické situace. Do běžné situace lze zařadit psychologicky nenáročné setkání policisty s občanem, které probíhá za normálních předpokladů, podmínek a okolností. Cílem této komunikace je poskytnout informace, pomoc, doporučit, provést kontrolu či uklidnit nebo poučit občany. U specifické komunikační situace nastává vyšší psychologická náročnost. Tato náročnost plyne z povahy situace neboli jednání, a taktéž z okolností. Dále se na náročnosti podílí faktor týkající se aktuálního psychického stavu policisty a občana. Jedná se například o komunikaci, kdy policista sděluje nepříjemné zprávy nebo když komunikuje se zástupem lidí prostřednictvím megafonu (Čírtková, 2015).

Situace, kdy policista komunikuje s občanem, se řadí do zvláštních typů sociálních situací. Komunikace mezi policistou a občanem se uskutečňuje ve většině případů ve specifických podmínkách. Tyto podmínky mají vliv na prožívání a vystupování zúčastněných osob. Mají vliv na jejich názory, přístupy, a i na výběr prostředků, které použijí. Pro tyto situace jsou charakteristické především následné podmínky (Matoušková, Spurný, 2005).

První typickou podmínkou je specifický předmět, obsah, průběh a výsledek komunikace. Předmětem může být informování o probíhajícím šetření určitého skutku,

sdělení ve formě pokynů policisty, aby se občan choval určitým způsobem či naopak, aby se vyvaroval určitému chování. Druhou podmínkou je rolově podmíněná komunikace. Třetí podmínka je psychická náročnost (Matoušková, Spurný, 2005).

Příznačný rys komunikace mezi policistou a občanem je její regulace prostřednictvím právních norem, z nichž plyne rolový typ kontaktu (Matoušková, Spurný, 2005). „*Uplatněním zákonných práv, plněním, neplněním či přímo porušením zákonných povinností občanem, či plnění úkolů, vyplývajících ze zákona policistou, dochází mezi policistou a občanem k vzájemné rolově podmíněné interakci. V případě nenaplnění očekávání při realizaci roli účastníky kontaktu (příp. při chybné percepci role druhého účastníka interakce či své vlastní), dochází mezi účastníky k narušení meziosobních vztahů. Narušené meziosobní vztahy zpětně negativně ovlivňují percepci účastníků interakce, promítají se do obsahu a průběhu komunikace, vytváří prostor pro vznik komunikačně náročných situací.*“ (Matoušková, Spurný, 2005, s. 56)

Indirektivní a direktivní komunikace

Je důležité a zapotřebí, aby policista uměl rozlišovat mezi direktivním a indirektivním způsobem komunikace. Při náročných či krizových situacích je zásadní zvolit vhodný způsob komunikace. Jestliže se jedná o kritické situace, je lepší, aby policista při rozhovoru zvolil indirektivní techniky. Za pomoci těchto technik lze předcházet na počátku vzniku nově možným problémům, kdy dochází k navázání kontaktu. Dále se díky této zvolené technice stabilizuje rozhovor a zmenšuje se riziko eskalace ze strany občana. Umožňují rovněž zajistit podstatné informace, díky nimž může policista následně vytvořit předpoklady pro strategicky klíčová rozhodnutí. Tyto indirektivní techniky jsou velice srozumitelné a lehce se učí. Policisté při policejní činnosti paradoxně tyto techniky nevyžívají (Čírtková, 2015).

Ve všedním policejním dnu policisté využívají spíše direktivní způsob komunikace vůči občanům. Začátečníci se nejčastěji domnívají, že vydařený rozhovor probíhá způsobem, že policista hrubě uplatňuje svoji pozici a právo, doptává se na vše příliš rychle, tím i celou situaci spěšně vyhodnocuje a přijímá řešení. Jestliže se vyskytne problém, mladí policisté opomíjejí profesionalitu a jednají razantně a autoritativně. Což způsobuje, že rozhovor je veden obvykle v úředním tónu způsobem otázka a odpověď. To zapříčiňuje, že policista nenaslouchá sdělení občana do úplného konce. Myslí si, že ví, co občan poví. Nastávají poté situace, že buď sám policista dokončí občanovu větu,

anebo mluví ve stejné chvíli jako občan. Současně si už připravuje svoji odpověď, která je ale subjektivní, odvozena z vlastní zkušenosti. To následně přispívá k mnoha komunikačním neduhům. Policista moralizuje, poučuje, bagatelizuje, devaluje občana. Tyto zmíněné komunikační neduhy neboli způsoby komunikace jsou nevhodné ve vyostřených krizových situacích. Použití ofenzivní techniky v krizové situaci může mít nežádoucí až nešťastný, katastrofální dopad (Čírtková, 2015).

Inderiktivní komunikace má význam při podpoře otevřeného rozhovoru mezi policistou a občanem, se kterým jedná. Defenzivní techniky dávají občanovi volnost se projevit a motivují jeho ochotu ke komunikaci. Policista následně odpovídá na sdělení, které si kompletně vyslechl od občana. Cílem policisty je zmírnit napětí konfliktu neboli deeskalovat situaci (Čírtková, 2015).

Defenzivní komunikace je postavena na určitých principech. Je důležité, aby policista nedovolil, aby sympatie či antipatie ovlivnila průběh rozhovoru, aby případně zabránil nepotřebné eskalaci, například zabránění jakékoliv provokace. Rovněž je důležité, aby se rozhovor vedl smysluplnou cestou a vyplývaly z něj ústřední informace. Tento způsob komunikace by měl nasměrovat občana k žádoucímu způsobu chování (Čírtková, 2015). „*Důležitou roli v používání indirektivní komunikace hraje vlastní sebereflexe, tj. probírání vlastních zkušeností, očekávání, postojů, pocitů. Strach z vlastní bezmoci či selhání může navodit stres a tím komplikovat profesionální jednání.*“ (Čírtková, 2015, s. 270) Hlavní technikou defenzivní komunikace je aktivní naslouchání a zrcadlení. Tuto techniku je vhodné použít při zdolání konfliktní situace či při obtížném rozhovoru. Další technikou defenzivní komunikace je parafrázování nebo verbalizace. Lze za pomoci indirektivního postupu ptát se zpětně či nedopovídat nebo změnit perspektivu či parciálně souhlasit s občanem (Čírtková, 2015).

Direktivní neboli ofenzivní techniky mohou být prospěšné, když je policista dobře použije (Čírtková, 2015). „*Direktivní postupy jsou založeny na konkrétním, věcném, ale nekompromisním usměrňování protějšku. Komunikaci zcela řídí policista, on určuje, o čem a jak jednání bude probíhat. Direktivní postupy vyžadují na straně toho, kdo je používá sebedůvěru, sebeovládání a také jasnou odbornou způsobilost.*“ (Čírtková, 2015, s. 273) Direktivní postupy lze použít v případech, kdy nefungují defenzivní postupy, hrozí nebezpečí eskalace. Do direktivních technik lze řadit věcné argumentace, striktní prosazování konkrétní možnosti řešení, vyzvání k vykonání, přímé upozornění na neshody v převzatém sdělení, požadování věcnosti při emotivních výroch (Čírtková, 2015).

V situacích, kdy policista jedná s občanem, je velice důležitá neverbální komunikace. Policista své nálady, postoje, zájmy a záměry sděluje mimoslovně. Mimika, gesta, pohyb očí, motorika a ostatní mimoslovní projevy vyjadřují to, co leckdy policista nedokáže nebo nechce sdělit slovy. Mnoho mimoslovních projevů sděluje policista svému okolí nevědomě. Takovéto projevy mohou mít následně dopad a ovlivnit policistovo okolí záporně, nebo kladně (Odbor tisku a public relations MV ČR, 1999).

V rámci lepší komunikace při krizové situaci sepsalo Ministerstvo vnitra České republiky pravidla, která by mohla napomáhat ke správné komunikaci. Zprvu je nejdůležitější, aby policista mluvil zřetelně a klidným tónem, stál vzpřímeně a při komunikaci projevoval patřičnou úctu a pozornost vůči občanovi. Je důležitý první dojem. S občanem, se kterým hovoří, je potřeba udržovat oční kontakt. Pohled by neměl být příliš upřený, mohl by působit na občana agresivně. Naopak by měl být pohled přátelský. Přímý oční kontakt by měl policista po 4–7 sekundách přerušit a poté znovu obnovit. V případě, že policista odkloní pohled, měl by vždy směřovat dolů. Tento odkloněný pohled je chápán jako projev policistovy ochoty. Odkloněný pohled do strany může vyvolat pocit, že se policista nevěnuje občanovi. Jestliže chce policista vyvést občana z duševní rovnováhy, odkloní svůj pohled nad občanovu hlavu. Jestliže chce policista udržet vztahy bez napětí, vyvaruje se tomuto odkloněnému pohledu. Pokud je to možné, měl by se policista mírně a upřímně usmívat, přispívá to k vnitřnímu klidu občana, se kterým jedná (Odbor tisku a public relations MV ČR, 1999).

Je důležité, aby policista při jednání s občanem dodržoval osobní zónu 50–100 cm od středu těla. Narušení osobní zóny může podnítit pocit nejistoty a následně agresivní projevy. Dále je zapotřebí při rozhovoru s neznámým mužem zaujmout boční postoj, čelní postoj může v občanovi podnítit pocit ohrožení a následný sklon k soupeření. Naopak v případě, kdy policista jedná s neznámou ženou, je lepší zaujmout čelní postoj. U bočního postoje se ženy domnívají, že jsou sledovány jejich nedostatky. Policista by si měl vždy zvolit vyšší a masivnější židli, pokud rozhovor musí probíhat vsedě. Měl by se vyvarovat hlubokým křeslům, případně gaučům, sezení v nich vyvolává submisivní pozici v komunikaci. I podání ruky může naznačovat, jaké policista zaujímá postavení či závěr. Podání ruky hřbetem nahoru představuje sebevědomí a dominanci. Ruka podaná malíkovou hranou dolů naznačuje akceptaci. Podání ruky dlaní nahoru signalizuje ochotu podrobit se. Stisk by neměl být příliš silný ani příliš dlouhý, jinak je možné, že u občana může stisk ruky vyvolat pocit podrážedenosti. Vhodný stisk by měl trvat okolo čtyř sekund

a současně by měl proběhnout krátký pohled do očí. Pro upozornění převahy se provede silnější stisk okolo pěti, sedmi sekund (Odbor tisku a public relations MV ČR, 1999).

Typy konfliktních jedinců

Interpersonální konflikty jsou psychologickou podstatou komunikačně náročných situací. Konflikt je podnícen jednáním jednoho z účastníků interakce. Buď je konflikt vyvolán ze strany občana, či ze strany policisty. Konflikt se může vyvíjet již od začátku interakce, např. agresivním chováním občana či se konfliktní situace rozvine v průběhu interakce. Policistovo jednání, chování je ovlivněno rolí přímého účastníka konfliktu. Občanova agrese míří proti policistovi. Při interpersonálních konfliktech vznikají negativní emoce, které následně konflikt ovlivňují. Jedná se například o vztek či zuřivost. Dochází k omezení schopnosti reálného vnímání a k omezení schopnosti řešit konflikt. Komunikace se začíná měnit z věcné roviny do osobní roviny. Je zvýšená citlivost na reakce protější strany. Zmenšuje se při takovémto konfliktu ochota ke spolupráci. Dochází ke vzniku soupeření (Matoušková, Spurný, 2005).

V policejní činnosti se nejvíce objevují následující typy konfliktních jedinců:

- První typ konfliktního jedince je agresor, který vyhrožuje či nadává. Policista může u konfliktního jedince cítit vztek či strach.
- Druhý typ konfliktního jedince je manipulátor, který na první pohled vystupuje jako zdvořilý občan, lichotí, ale když nefungují zmíněné intriky, přechází k vydírání či výhrůzkám. Policista může prožívat v tomto případě zlost či ponížení.
- Třetím typem konfliktního jedince je exhibicionista, který se předvádí či poučuje.
- Čtvrtým typem konfliktního jedince je neústupný „duban“, který neposlouchá policistovy argumenty, trvá si na svých postojích.
- Pátým typem je kverulant, přichází za policisty s novými požadavky a pravidelně si stěžuje.
- Šestáým typem je podivín, který se snaží prosazovat své zvláštní vidění, chybí mu spojení s realitou. Sedmý a zároveň poslední typ konfliktního jedince je osoba mimo normu, která má obsahově i formálně chaotický projev, objevují se u této osoby i neverbální zvláštnosti (Matoušková, Spurný, 2005).

4 Konfliktní situace a jejich řešení

Spurný vysvětluje konfliktní situaci jako jakýsi specifický druh interpersonálního styku mezi dvěma, případně více jedinci, v němž dochází ke kolizi jejich představ, postojů, zájmů, hodnot a cílů. Vzniklý meziosobní konflikt se promítne do jednání účastněných osob, jedná se o základ konfliktní situace (Spurný, 1996).

Konfliktní situace, které vznikají mezi policisty a občany, mají nejrůznější podoby. Řada činitelů má vliv na prožívání a chování všech zúčastněných osob. Konfliktní situace se mohou lišit zvláště intenzitou neslučitelnosti názorů účastněných osob v situacích plynoucích z cílů, které účastněné osoby v rámci vzájemného působení sledují, počtem zúčastněných osob konfliktního vzájemného působení, jejich rolemi, jednáním a vztahy mezi zúčastněnými osobami. Dále způsoby, jak zúčastněné osoby své názory, pohledy prezentují a prostředky, která využívají k dosažení cílů. V neposlední řadě se konfliktní situace liší podmínkami jakožto délkou trvání, způsobem vzniku, průběhem a následky (Spurný, 1996). Dále lze konfliktní situace chápat jako situace, kde nastává kolize zájmů alespoň dvou jedinců (Bugala, Reguli, Vít, 2017). Konfliktní situace nelze brát úzce, jedná se „o děj, který se vyvíjí a chová se jako živý organismus.“ (Řezáč, 1998 in Bugala, Reguli, Vít, 2017, s. 25)

V průběhu řešení konfliktní situace vznikají situace, ze kterých není zcela možné předpovídat důsledky určitého řešení a následujícího jednání a chování. Tudiž je důležité zdůrazňovat, že každý konflikt je potřeba řešit individuálně. Je zapotřebí vyhledat ovlivňující a vymezující faktory konfliktní situace. Rozumně uvažovat nad reálnými postupy účinného a vhodného řešení. Uvažovat nad implikací svého jednání. Vzdorovat emociálním projevům (Erneker, 2004).

4.1 Obecné řešení konfliktních situací

Každý člověk má odlišný přístup k řešení konfliktních situací. Existují čtyři možnosti, jak přistupovat k řešení konfliktních situací. První přístup se označuje „pasivita“. Jedná se o řešení, kdy jedinec spoléhá, že se problém vyřeší sám. Druhý přístup se označuje „násilí“. Jedná se o přístup, který není vhodný, protože může lehce přejít až k fyzickému útoku. Třetí možnost řešení konfliktní situace se označuje „delegace“. Účastníci konfliktní situace se obracejí na vyšší autority jakožto například na policii či soud. Čtvrtý přístup se označuje „jednání“. Jedná se o přístup, při kterém dochází k objevení vhodného řešení. Pro obě strany je zvolené řešení konfliktu výhodné (Plamínek, 1994 in Bugala,

Reguli, Vít, 2017). Klíčovým předpokladem pro zdařilé řešení konfliktní situace je: „ochota a schopnost vidět konflikt“ (Pilařová, 2004, s. 118) a „ochota a schopnost řešit konflikt.“ (Pilařová, 2004, s. 118)

Lze zvolit tři strategie při řešení konfliktů. První strategie se nazývá „Uplatnění moci“. V této zvolené strategii vyhrává nejsilnější aktér. Jedná se o nevhodný způsob, kdy jen jedna strana vyhrává. V konečném závěru konflikt přetrvává, protože poražený aktér stále cítí zášť z prohry. Soupeři v této strategii taktizují se záměrem, že chtějí znevýhodnit druhou stranu. V případě, že oba soupeři mají totožné síly, může tento způsob řešení konfliktu způsobit katastrofu. Obě strany jsou současně poraženy a ani jedna strana nic nezíská. Druhá strategie se nazývá „Uplatnění práv“. Strany činí rozhodnutí dle požadavků práva anebo dle kulturních zvyklostí. Řešením je dohoda mezi stranami, ale nemusí se ještě jednat o trvalé vyřešení konfliktu. Může nastat situace po vyřešení konfliktu, kdy jedna ze stran stále není spokojená. Třetí strategie se nazývá „Uplatnění zájmů obou stran“. Řešením je dohoda mezi stranami, díky níž mohou v budoucnu účinně spolupracovat (Eggert, Falzon, 2005).

Konflikt je buď destruktivní, zničující, nebo konstruktivní, odměňující. Záleží na přístupu a řízení celého konfliktu (Universal Class, 2023, online).

4.2 Zákonná oprávnění a řešení konfliktních situací Policie České republiky

Policisté musí postupovat vždy při řešení konfliktních situací dle zákona. Mají svá práva a povinnosti při řešení konfliktních situací. V případě, kdy jedná policista s občanem, který nespolupracuje a neakceptuje jeho příkazy, lze použít donucovací prostředek dle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, přičemž musí být splněny podmínky, které jsou ustanovené v § 53 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Donucovací prostředek je pomůcka, kterou policista použije pro uplatnění svých zákonných pravomocí. Donucovací prostředky se aplikují během služebního zákroku. Každá aplikace donucovacích prostředků je brána jako výjimečná událost, která může mít dopad nikoli jen na psychiku a zdraví zúčastněných osob, ale také i na další kroky při řešení konfliktu. Policistovi může použití donucovacích prostředků, v případě, že byly donucovací prostředky použity nepřiměřeně, způsobit pracovní, ale také dokonce i existenční problémy. Tudíž pro adekvátní, zákonné a účinné uplatnění donucovacích

prostředků je potřeba soustavná příprava a dlouhodobá empirie (Odbor tisku a public relations MV ČR, 1999).

Policisté jsou oprávněni k použití donucovacích prostředků za obecných podmínek vyjmenovaných v § 53 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, které zní následovně: „(1) *Policista je oprávněn použít donucovací prostředek k ochraně bezpečnosti své osoby, jiné osoby nebo majetku anebo k ochraně veřejného pořádku. (2) Před použitím donucovacího prostředku je policista povinen vyzvat osobu, proti které zakročuje, aby upustila od protiprávního jednání, s výstrahou, že bude použito donucovacích prostředků. To neplatí v případě použití prostředku k zabránění odjezdu vozidla. Od výzvy s výstrahou lze upustit v případě, že je ohrožen život nebo zdraví osoby a zákrok nesnese odkladu. (3) Policista je oprávněn použít donucovací prostředek, který a) umožní dosažení účelu sledovaného zákrokem a b) je nezbytný k překonání odporu nebo útoku osoby, proti níž zakročuje. (4) Elektrický donucovací prostředek je policista oprávněn použít pouze, pokud by použití jiného donucovacího prostředku zjevně nebylo dostatečné k dosažení účelu sledovaného zákrokem. (5) Policista při použití donucovacího prostředku dbá na to, aby nezpůsobil osobě újmu zřejmě nepřiměřenou povaze a nebezpečnosti jejího protiprávního jednání.“ (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky)*

Všechny druhy donucovacích prostředků jsou vyjmenovány v § 52 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky: „a) *hmaty, chvaty, údery a kopy, b) slzotvorný, elektrický nebo jiný obdobně dočasně zneschopňující prostředek, c) obušek a jiný úderný prostředek, d) vrhací prostředek mající povahu střelné zbraně podle jiného právního předpisu s dočasně zneschopňujícími účinky, e) vrhací prostředek, který nemá povahu zbraně podle § 56 odst. 5, f) zastavovací pás, zahrazení cesty vozidlem a jiný prostředek k násilnému zastavení vozidla nebo zabránění odjezdu vozidla, g) vytlačování vozidlem, h) vytlačování štítem, i) vytlačování koněm, j) služební pes, k) vodní stříkač, l) zásahová výbuška, m) úder střelnou zbraní, n) hrozba namířenou střelnou zbraní, o) varovný výstřel, p) pouta, q) prostředek k zamezení prostorové orientace.“ (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky)*

Policista má oprávnění v krajní nouzi použít donucovací prostředek zbraň dle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Policista je oprávněn použít tento donucovací prostředek k vynucení pokynů policisty nebo v zákonem stanovených případech (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

„Policista je oprávněn použít zbraň a) v nutné obraně nebo v krajní nouzi, b) jestliže se nebezpečný pachatel, proti němuž zakročuje, na jeho výzvu nevzdá nebo se zdráhá opustit svůj úkryt, c) aby zamezil útěku nebezpečného pachatele, jehož nemůže jiným způsobem zadržet, d) nelze-li jinak překonat aktivní odpor směřující ke zmaření jeho závažného zákroku, e) aby odvrátil násilný útok, který ohrožuje střežený nebo chráněný objekt anebo prostor, f) nelze-li jinak zadržet dopravní prostředek, jehož řidič bezohlednou jízdou vážně ohrožuje život nebo zdraví osob a na opětovnou výzvu nebo znamení dané podle jiného právního předpisu¹⁰⁾ nezastaví, g) jestliže osoba, proti níž byl použit donucovací prostředek hrozba namířenou střelnou zbraní nebo varovný výstřel, neuposlechne příkazu policisty směřujícího k zajištění bezpečnosti jeho vlastní nebo jiné osoby, nebo h) ke zneškodnění zvířete ohrožujícího život nebo zdraví osoby.“
(Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky)

Způsoby řešení fyzického konfliktu

V případě, že vznikl fyzický konflikt, policisté řeší takovéto konfliktní situace zpravidla formálním přístupem. Policisté zvolí k vyřešení konfliktu ofenzivní obranu v souladu se zákonem, protože jsou nuceni postupovat důrazněji. Jedná se o přípravu donucovacích prostředků, například příprava obušku, odzbrojení. Anebo přímo aplikují donucovací prostředky. Druhý možný způsob řešení fyzického konfliktu je zvolit pasivní přístup. Volí se v případech, kdy situace je natolik nebezpečná, že je ohrožen policistův život nebo by policista situaci sám nedokázal vyřešit. Taktéž důvodem může být nedostatečný výcvik, policisté jsou obeznámeni s použitím donucovacích prostředků, ale nemusejí být dostatečně vyškoleni či nemají v sobě dostatečnou důvěru je použít. Záleží i na typu útoku, pokud útočník na policistu útočí pomocí zbraně, jedná se o velice nebezpečnou situaci. Policisté se mohou bát o své zdraví, a proto ustoupí z tzv. „smrtící zóny“ nebo přivolají posily (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Způsoby řešení slovního konfliktu

V konfliktních komunikacích se policistům doporučuje užití komunikačních technik. Využití komunikačních technik následně umožní uklidnění a objasnění problémové situace, případně konfliktu, který již vznikl. Ve spojitosti s policejní prací je důležité zmínit, že se jedná o komunikaci verbální i nonverbální (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Na komunikačně náročné situace neexistuje žádný univerzální návod, jak takovéto situace řešit. Úspěšné vyřešení situace závisí na schopnostech policisty, zda dokáže pochopit psychologickou podstatu konkrétní situace, prostřednictvím svých dovedností určit příčiny vzniku konfliktu a volit vhodné prostředky k řešení konfliktu (Matoušková, Spurný, 2005).

V případě, že vznikl slovní konflikt, policisté řeší takovéto konfliktní situace následujícími způsoby. První možný způsob řešení slovního konfliktu je zvolit přístup defenzivní. Policista se snaží uklidnit situaci, přistupuje ke konfliktu distingovaným přístupem, případně nereaguje na slovní agresi směřovanou vůči jeho osobě. Snaží se zabránit vzniku napětí mezi občanem a ním. Policista nemluví vulgárně, dbá vážnosti, slušně jedná a má profesionální nadhled. Defenzivní přístup je vhodný zvolit při urážkách. Druhý možný způsob řešení slovního konfliktu je zvolit přístup ofenzivní. Policista se snaží situaci vyřešit asertivním přístupem či ofenzivní obranou. Nenechá si slovní agresi líbit, zvýší hlas a volí ofenzivní komunikaci. Ofenzivní přístup je vhodný zvolit při výhrůžkách. Třetí možný způsob řešení slovního konfliktu je zvolit formální přístup, kdy policista postupuje dle zákona, použije zákonnou výzvu, případně aplikuje donucovací prostředky. Formální přístup je vhodný zvolit při hysterickém chování či verbální agresi pod návykovou látkou (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

5 Výzkumné šetření zaměřené na zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi

Empirická část práce je zaměřena na výzkumné šetření s orientací na zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi. Cílovou skupinou jsou policisté z obvodních oddělení z vybraných dvou krajů.

5.1 Výzkumný problém a hypotézy

Pro empirickou část práce byl stanoven výzkumný problém, který zní: *S jakými konflikty se potýkají policisté ve výkonu služby, jak je prožívají, řeší a jak často dochází ke konfliktním situacím mezi policisty a občany?*

Pro zodpovězení výzkumného problému je nutné určit cíl výzkumného šetření. Výzkumný problém vymezuje pouze základní orientaci výzkumu (Gavora, 2010).

Cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké zkušenosti mají policisté s konfliktními situacemi.

Směr výzkumu stanovují hypotézy. Hypotéza je vědecký předpoklad, je odvozena z vědecké teorie, což znamená, že vychází z toho, co již je o dané problematice teoreticky zpracované. Hypotézy „rozdrobují“ výzkumný problém na dílčí části (Gavora, 2010). „*Jsou konkrétnější než výzkumný problém a vlastně vedou linii celého výzkumu. Výzkum se soustřeďuje na potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz.*“ (Gavora, 2010, s. 63)

Pro výzkumné šetření bylo stanoveno 5 hypotéz, které zní následovně.

Hypotéza č. 1: Policisté se setkávají častěji se slovními konflikty než s fyzickými konflikty.

První hypotéza vychází z výsledků výzkumného nástroje SoCon – z dotazníku zaměřující se na řešení konfliktních situací a okolností útoků. Vytvořený byl výzkumným týmem Masarykovy univerzity. Bylo zjištěno z kvantitativní analýzy dat, že policisté se setkávají častěji se slovními konflikty než s fyzickými konflikty. Se slovními konflikty se setkávají denně až týdně. S fyzickými konflikty se setkávají ročně (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Hypotéza č. 2: Policisté řeší slovní konflikty častěji defenzivním přístupem než ofenzivním přístupem.

Druhá hypotéza se opírá o výzkumná šetření, která hovoří o tom, že nejčastějším způsobem řešení slovního konfliktu u policistů je defenzivní přístup (Celý, 2015; Kočí, 2015; Kuthan, 2014).

Naproti tomu jiné výzkumné šetření říká, že nejčastějším způsobem řešení slovního konfliktu je ofenzivní přístup (Bořil, 2015).

Z toho důvodu, že v předešlých výzkumných šetřeních dochází k protichůdným závěrům lze ještě vycházet z předpokladu, že mezi uchazeči o policii jsou po psychologickém vyšetření doporučeni ti, kteří disponují nízkou mírou impulzivity a přiměřenou mírou agresivity. Z toho důvodu lze předpokládat, že policisté budou častěji řešit slovní konfliktní situace defenzivním způsobem (IQ Tester, 2010, online).

Hypotéza č. 3: Policisté řeší fyzický konflikt častěji formálním přístupem než pasivním přístupem.

Třetí hypotéza se opírá o zprávy z policejního zpravodajství. V případě, kdy je napaden policista, agresor je ihned policisty zpacifikován za pomoci donucovacích prostředků. Policisté tedy řeší konfliktní situace formálním přístupem (Policie České republiky, 2023e, 2023f, 2023g, online).

Taktéž lze vycházet ze zákona o policii. Policisté jsou oprávněni použít donucovací prostředek k ochraně své bezpečnosti a v případě, že na ně útočí osoba, proti níž zakročují. Z tohoto důvodu lze předpokládat, že policisté využijí tuto možnost k obraně (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky).

Existují výzkumná šetření, které hovoří o tom, že nejčastějším způsobem řešení fyzického konfliktu u policistů je formální přístup – použití donucovacích prostředků (Bořil, 2015; Kuthan, 2014; Trávníček, 2015).

Hypotéza č. 4: Policisté častěji používají z donucovacích prostředků hmaty, chvaty, údery a kopy než obušek a jiný úderný prostředek.

Čtvrtá hypotéza se opírá o policejní statistiku – Použití donucovacích prostředků a zbraní. Dle získaných dat v roce 2020 byly hmaty, chvaty, údery a kopy použity 11 343krát a obušek byl použit 209krát policisty při zákroku (Moravčík, 2021, e-mail).

Hypotéza č. 5: Po absolvování základní odborné přípravy se nadpoloviční většina policistů cítí jistěji při řešení konfliktních situací.

Pátá hypotéza vychází z prve z teoretického předpokladu. Po absolvování základní odborné přípravy lze vykonávat práci policisty. Policista musí umět „*vždy správně vyhodnotit situaci a rozhodnout, jakým způsobem bude danou situaci řešit.*“ (Habich a kol., 2019, s. 32) Cílem základní odborné přípravy je zvýšit policistům sebevědomí a jistotu v rozhodování při služební činnosti, taktéž by se měli naučit komplexně zvládnout služební zákrok (Policie České republiky, 2023h, online). Tudíž

základní odborná příprava musí připravit policisty profesionálně řešit různé situace, které mohou nastat během výkonu služby, včetně konfliktních situací.

Lze se opírat i o výsledky z výzkumného šetření, které se zaměřovalo na komparaci řešení konfliktních situací před nástupem na základní policejní výcvik a po jeho ukončení. Z výsledků vychází, že většina dotazovaných nevěděla před výcvikem, zda je jista při řešení slovních či fyzických konfliktních situací, ale po absolvování výcviku byla většina respondentů spíše jistá při řešení slovních či fyzických konfliktních situací (Celý, 2017).

5.2 Metoda výzkumného šetření, sběr dat a výzkumný soubor

Pro výzkumné šetření byl zvolen kvantitativně orientovaný výzkum. „*Kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji. Zjišťuje množství a rozsah nebo frekvenci výskytu jevů.*“ (Gavora, 2010, s. 35) „*Výzkumník v kvantitativním výzkumu se snaží držet odstup od zkoumaných jevů. Tím zabezpečuje nestrannost pohledu.*“ (Gavora, 2010, s. 35)

Pro potřeby výzkumného šetření byl sestaven nestandardizovaný dotazník. Dle Gavory je dotazník nejpočetněji se vyskytující metodou zjišťování údajů. Jde o ekonomický výzkumný nástroj, jímž lze získat spoustu informací za velmi krátký čas (Gavora, 2010). Jedná se o „*způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.*“ (Gavora, 2010, s. 121)

Anonymní dotazník byl distribuován prostřednictvím online formuláře Google. Dotazník se skládá ze dvou částí. První část obsahuje představení, prosbu o vyplnění, informaci, pro jaký účel dotazník poslouží a poděkování za vyplnění. Druhá část je tvořena celkem devatenácti otázkami. Poslední tři otázky dotazníku se týkají konkrétně respondenta, jeho pohlaví, věku a celkové délky praxe u Policie České republiky. Vlastní výzkumná část dotazníku se skládá z 15 otázek, z nichž jsou 4 otázky polouzavřené a 11 otázek uzavřených. Otázky č. 1–6, otázky č. 8, 9 a otázky č. 12–15 byly převzaty z výzkumného nástroje SoCon z knihy Řešení konfliktních situací v policejních organizacích. Výzkumný nástroj vytvořil výzkumný tým Masarykovy univerzity (Bugala, Reguli, Vít, 2017). Dotazníkové šetření probíhalo od 30. ledna 2023 do 6. března 2023. Celý dotazník je přiložen na konci práce (viz příloha A).

Za cílovou skupinu tohoto výzkumného šetření byli zvoleni policisté z obvodních oddělení ze dvou krajů. Celkem bylo osloveno 57 obvodních oddělení. Výzkumného šetření se zúčastnilo 111 respondentů. Z následujících tabulek, lze vyčíst charakteristiku výzkumného souboru.

Otázka č. 17: **Uved'te, jakého jste pohlaví.**

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů

Možnosti	Četnost	Procenta
Muž	88	79,3 %
Žena	23	20,7 %
Celkem	111	100 %

Do výzkumného šetření se zapojilo 111 respondentů. Z toho celkem 88 mužů (79,3 %) a 23 žen (20,7 %).

Otázka č. 18: **Uved'te Váš věk.**

Tabulka 2 – Věková struktura

Možnosti	Četnost	Procenta
18–21 let	5	4,5 %
22–25 let	34	30,6 %
26–30 let	19	17,1 %
31–35 let	16	14,4 %
36–40 let	13	11,7 %
41–45 let	8	7,2 %
46–50 let	11	9,9 %
51–55 let	5	4,5 %
55–60 let	-	-
61–65 let	-	-
Celkem	111	100 %

Výzkumné šetření je reprezentováno policisty z obvodních oddělení ve věkovém rozmezí 18–55 let. Nejvíce se zapojilo policistů ve věku 22–25 let (30,6 %) a 26–30 let (17,1 %).

Otázka č. 19: **Uved'te celkovou délku praxe u Policie České republiky.**

Tabulka 3 – Délka praxe u Policie České republiky

Možnosti	Četnost	Procenta
1 rok	8	7,2 %
2–3 roky	26	23,4 %
3–5 let	22	19,8 %
6–8 let	11	9,9 %
9–11 let	5	4,5 %
12–15 let	14	12,6 %
16–20 let	10	9 %
20 let a více	15	13,5 %
Celkem	111	100 %

Do výzkumného šetření se zapojili policisté s různorodou délkou praxe u Policie České republiky. Nejvíce se do výzkumného šetření zapojilo policistů, kteří mají 2–3 roky (23,4 %), 3–5 let (19,8 %) a 20 let a více (13,5 %) dlouhou praxi u policie.

5.3 Analýza a interpretace výsledků

Výsledky dotazníkového šetření jsou zpracovány v tabulkách pro názornou přehlednost. Přijetí či zamítnutí hypotéz je interpretováno spolu se samotnými výsledky výzkumného šetření.

Otázka č. 1: **Jak často se setkáváte se slovní agresí směřovanou vůči Vám ze strany občanů?**

Tabulka 4 – Frekvence slovní agrese

Možnosti	Četnost	Procenta
Nikdy	-	-
Ročně	12	10,8 %
Měsíčně	48	43,2 %
Týdně	42	37,8 %
Denně	9	8,1 %
Celkem	111	100 %

První otázka se zaměřovala na frekvenci výskytu slovní agrese směřované vůči policistům ze strany občanů. Z tabulky č. 4 vychází, že respondenti se setkávají se slovní agresí zpravidla týdně (37,8 %) až měsíčně (43,2 %). Ročně se slovní agresí setkává 10,8 % respondentů. Denně se slovní agresí setkává pouze 8,1 % respondentů.

Otázka č. 2: S jakým typem slovní agrese vůči Vám ze strany občanů se setkáváte nejčastěji?

Tabulka 5 – Typ slovní agrese

Možnosti	Četnost	Procenta
Nadávky, urážky	73	65,8 %
Výhrůžky slovy	19	17,1 %
Výhrůžky gesty	2	1,8 %
Pasivní agrese	15	13,5 %
Jiné	2	1,8 %
Celkem	111	100 %

Za pomoci druhé otázky bylo úkolem zjistit s jakým typem slovní agrese se policisté setkávají nejčastěji. Z tabulky č. 5 je patrné, že více než polovina respondentů (65,8 %) se nejčastěji setkává s nadávkami a urážkami. S výhrůžkami slovy se setkává nejčastěji 17,1 % respondentů. S pasivní agresí se setkává nejčastěji 13,5 % respondentů. S výhrůžkami gesty se setkává nejčastěji pouze 1,8 % respondentů. Dva respondenti (1,8 %) využili možnosti „jiné“ a odpověděli, že se nejčastěji setkávají se všemi zmíněnými typy.

Otázka č. 3: Jak často se setkáváte s fyzickou agresí směřovanou vůči Vám ze strany občanů?

Tabulka 6 – Frekvence fyzické agrese

Možnosti	Četnost	Procenta
Nikdy	10	9 %
Ročně	70	63,1 %
Měsíčně	25	22,5 %
Týdně	5	4,5 %
Denně	1	0,9 %
Celkem	111	100 %

Třetí otázka se zaměřovala na frekvenci výskytu fyzické agrese ze strany občanů vůči policistům. Z tabulky č. 6 vychází, že se převážně respondenti (63,1 %) setkávají s fyzickou agresí ročně. 22,5 % respondentů se setkává s fyzickou agresí měsíčně. 4,5 % respondentů se potýká s fyzickou agresí týdně. Jeden respondent (0,9 %) se setkává s fyzickou agresí denně a 9 % respondentů se neseťkalo nikdy s fyzickou agresí. Z výsledků otázek číslo jedna a tři lze konstatovat, že **hypotéza číslo 1: Policisté se setkávají častěji se slovními konflikty než s fyzickými konflikty, byla přijata.**

Otázka č. 4: **S jakým typem fyzické agrese občanů vůči Vám se setkáváte nejčastěji?**

Tabulka 7 – Typ fyzické agrese

Možnosti	Četnost	Procenta
Strkání, tlačení	62	55,9 %
Tahání (za oděv nebo části těla)	16	14,4 %
Úchopy, držení, objetí	19	17,1 %
Údery (dlaní, pěstí aj.)	2	1,8 %
Kopy	1	0,9 %
Povalení (na zem, na vozidlo aj.)	-	-
Škracení	-	-
Útoky s použitím různých předmětů	-	-
Útoky s použitím různých zbraní (nůž, střelná zbraň)	-	-
Jiné	11	9,9 %
Celkem	111	100 %

Za pomoci čtvrté otázky bylo úkolem zjistit s jakým typem fyzické agrese se policisté setkávají nejčastěji. Mezi nejvíce zastoupené odpovědi patří strkání, tlačení (55,9 %), úchopy, držení, objetí (17,1 %), tahání za oděv či části těla (14,4 %). Poté následují odpovědi, které se objevovali s výrazně nižší četností, jakožto údery (1,8 %) a kopy (0,9 %). 9 % respondentů odpovědělo v možnosti „jiné“, že se neseťkali s žádným typem fyzické agrese. Jeden respondent (0,9 %) odpověděl, že se setkává s fyzickou provokací, kdy útočník překračuje jeho osobní zónu.

Otázka č. 5: Jakým způsobem řešíte konfliktní situace, při kterých na Vás někdo útočí slovně?

Tabulka 8 – Způsoby řešení slovních konfliktních situací

Možnosti	Četnost	Procenta
Defenzivní přístup	57	51,4 %
Ofenzivní přístup	35	31,5 %
Formální přístup	19	17,1 %
Celkem	111	100 %

Pátá otázka měla za úkol zjistit, jakým způsobem řeší policisté konfliktní situace, v případě, že na ně někdo útočí slovně. Z tabulky č. 8 lze vyčíst, že více než polovina respondentů (51,4 %) řeší takovéto konfliktní situace defenzivním přístupem. Ofenzivní přístup volí pouze 31,5 % respondentů. Formální přístup využívá 17,1 % respondentů. Z výsledků otázky číslo pět lze konstatovat, že došlo **k přijetí hypotézy č. 2: Policisté řeší slovní konflikty častěji defenzivním přístupem než ofenzivním přístupem.**

Otázka č. 6: Jakým způsobem řešíte konfliktní situace, při kterých na Vás někdo útočí fyzicky?

Tabulka 9 – Způsoby řešení fyzických konfliktních situací

Možnosti	Četnost	Procenta
Formální přístup	94	93,1 %
Pasivní přístup	7	6,9 %
Celkem	101	100 %

Šestá otázka měla za úkol zjistit, jakým způsobem řeší policisté konfliktní situace, v případě, že na ně někdo útočí fyzicky. Na tuto otázku odpovídali jen ti respondenti, kteří se setkali s fyzickými útoky směřující vůči nim ze strany občanů. Celkem na tuto otázku odpovědělo 101 respondentů. Z tabulky č. 9 je patrné, že většina respondentů (93,1 %) volí formální přístup. Pasivní přístup volí pouze 6,9 % respondentů. Z výsledku otázky číslo šest lze konstatovat, že došlo **k přijetí hypotézy č. 3: Policisté řeší fyzický konflikt častěji formálním přístupem než pasivním přístupem.**

Otázka č. 7: Jaký druh donucovacích prostředků využíváte nejčastěji v případě potřeby při řešení konfliktních situací?

Tabulka 10 – Zvolené donucovací prostředky při řešení konfliktních situací

Možnosti	Četnost	Procenta
Hmaty, chvaty, údery a kopy	90	89,1 %
Slzotvorný, elektrický nebo jiný obdobně dočasně zneschopňující prostředek	2	2 %
Obušek a jiný úderný prostředek	2	2 %
Vrhací prostředek mající povahu střelné zbraně podle jiného právního předpisu s dočasně zneschopňujícími účinky	-	-
Vrhací prostředek, který nemá povahu zbraně podle § 56 odst. 5	-	-
Zastavovací pás, zahrazení cesty vozidlem a jiný prostředek k násilnému zastavení vozidla nebo zabránění odjezdu vozidla	-	-
Vytlačování vozidlem	-	-
Vytlačování štítem	-	-
Vytlačování koněm	-	-
Služební pes	-	-
Vodní stříkač	-	-
Zásahová výbuška	-	-
Úder střelnou zbraní	-	-
Hrozba namířenou střelnou zbraní	-	-
Varovný výstřel	-	-
Pouta	7	6,9 %
Prostředek k zamezení prostorové orientace	-	-
Celkem	101	100 %

Sedmá otázka měla za úkol zjistit, jaký druh donucovacího prostředku nejčastěji volí policisté v případě potřeby při řešení konfliktní situace. Z tabulky č. 10 je patrné, že respondenti (89,1 %) nejvíce aplikují v případě potřeby hmaty, chvaty, údery a kopy.

Další odpovědi respondentů byly s výrazně nižší četností. Pouta využívá 6,9 % respondentů. Obušek a jiný úderný prostředek volí 2 % respondentů. Slzotvorný, elektrický nebo jiný obdobně dočasně zneschopňující prostředek volí pouze 2 % respondentů. Z otázky číslo sedm lze konstatovat, že **hypotéza č. 4: Policisté častěji používají z donucovacích prostředků hmaty, chvaty, údery a kopy než obušek a jiný úderný prostředek, byla přijata.**

Otázka č. 8: **Jaký typ slovní agrese je pro Vás nejobtížněji zvladatelný?**

Tabulka 11 – Nejobtížněji zvladatelný typ slovní agrese

Možnosti	Četnost	Procenta
Urážky	4	3,6 %
Výhrůžky	26	23,4 %
Hysterické chování	34	30,6 %
Verbální agrese pod návykovou látkou	45	40,6 %
Jiné	2	1,8 %
Celkem	111	100 %

Osmá otázka se zaměřovala na zjištění, jaký typ slovní agrese je pro policisty nejobtížněji zvladatelný. Z tabulky č. 11 lze vyčíst, že nejčastěji se objevovala odpověď verbální agrese pod návykovou látkou (40,6 %), poté hysterické chování (30,6 %), výhrůžky (23,4 %), urážky (3,6 %). Dva respondenti využili možnosti „jiné“. Jeden respondent (0,9 %) odpověděl, že je každá slovní agrese stejně obtížná. Další respondent (0,9 %) odpověděl: „všechny uvedené“.

Otázka č. 9: **Jaký typ fyzické agrese je pro Vás nejobtížněji zvladatelný?**

Tabulka 12 – Nejobtížněji zvladatelný typ fyzické agrese

Možnosti	Četnost	Procenta
Útoky se zbraní	48	47,5 %
Útoky skupinou osob	24	23,8 %
Útoky lidí pod vlivem návykové látky	19	18,8 %
Neočekávané útoky s úmyslem fyzického napadení	9	8,9 %
Jiné	1	1 %
Celkem	101	100 %

Devátá otázka se zaměřovala na zjištění, jaký typ fyzické agrese je pro policisty nejobtížněji zvladatelný. Na tuto otázku odpovídali jen ti respondenti, kteří se setkali s fyzickými útoky směřující vůči nim ze strany občanů. Celkem na tuto otázku odpovědělo 101 respondentů. Z tabulky č. 12 lze vyčíst, že nejčastěji se vyskytovala odpověď útoky se zbraní (47,5 %). Poté se v menší míře vyskytovaly odpovědi útoky skupinou osob (23,8 %), útoky lidí pod vlivem návykové látky (18,8 %), neočekávané útoky s úmyslem fyzického napadení (8,9 %). Jeden respondent (1 %) využil možnosti „jiné“ a uvedl, že je pro něho nejobtížněji zvladatelná kombinace většiny z výše uvedeného.

Otázka č. 10: Cítil/a jste se více jist/a díky absolvování základní odborné přípravy při řešení konfliktních situací?

Tabulka 13 – Jistota při řešení konfliktních situací

Možnosti	Četnost	Procenta
Naprosto nesouhlasím	10	9 %
Spíše nesouhlasím	37	33,3 %
Nevím	10	9 %
Spíše souhlasím	48	43,2 %
Naprosto souhlasím	6	5,4 %
Celkem	111	100 %

Desátá otázka se zaměřovala, zda se policisté díky absolvování základní odborné přípravy cítí jistěji při řešení konfliktu. Z tabulky č. 13 vychází, že pouze 48,6 % respondentů souhlasí, že díky absolvování základní odborné přípravy se cítí více jisti při řešení konfliktních situací. 42,3 % respondentů s tímto výrokem nesouhlasí. 9 % respondentů neví, zda měla základní odborná příprava vliv. Tímto zjištěním **byla zamítnuta hypotéza č. 5: Po absolvování základní odborné přípravy se nadpoloviční většina policistů cítí jistěji při řešení konfliktních situací.**

Otázka č. 11: Cítíte se jistěji při řešení konfliktních situací, s ohledem na délku praxe u policie?

Tabulka 14 – Jistota při řešení konfliktních situací, s ohledem na délku praxe

Možnosti	Četnost	Procenta
Naprosto nesouhlasím	6	5,4 %
Spíše nesouhlasím	5	4,5 %
Nevím	2	1,8 %
Spíše souhlasím	61	55 %
Naprosto souhlasím	37	33,3 %
Celkem	111	100 %

Úkolem otázky č. 11 bylo zjistit, zda se policisté cítí jistěji při řešení konfliktních situací, s ohledem na délku praxe. Je patrné z tabulky č. 14, že délka praxe má vliv na pocit jistoty při řešení konfliktu. 88,3 % respondentů souhlasí, že čím má delší praxi, tím si je jistější při řešení konfliktních situací. 9,9 % respondentů se i přes delší praxi necítí jistěji při řešení konfliktu. 1,8 % respondentů neví, zda má délka praxe vliv.

Otázka č. 12: Je pro mě snadné reagovat na slovní konflikt.

Tabulka 15 – Vyjádření policistů, zda je snadné reagovat na slovní konflikt

Možnosti	Četnost	Procenta
Naprosto nesouhlasím	2	1,8 %
Spíše nesouhlasím	14	12,6 %
Nevím	14	12,6 %
Spíše souhlasím	62	55,9 %
Naprosto souhlasím	19	17,1 %
Celkem	111	100 %

Dvanáctá otázka zjišťovala, zda policisté snadno reagují na slovní konflikt. Z tabulky č. 15 vychází, že 73 % respondentů souhlasí s výrokem, je pro ně snadné reagovat na slovní konflikt. 14,4 % respondentů nesouhlasí s výrokem, není pro ně snadné reagovat na slovní konflikt. 12,6 % respondentů neví, zda je pro ně snadné reagovat na slovní konflikt.

Otázka č. 13: **Cítím se vnitřně jistý/á při řešení slovního konfliktu.**

Tabulka 16 – Vnitřní jistota při řešení slovního konfliktu

Možnosti	Četnost	Procenta
Naprosto nesouhlasím	3	2,7 %
Spíše nesouhlasím	8	7,2 %
Nevím	13	11,7 %
Spíše souhlasím	70	63,1 %
Naprosto souhlasím	17	15,3 %
Celkem	111	100 %

Třináctá otázka zjišťovala, zda se policisté cítí vnitřně jisti při řešení slovního konfliktu. Z tabulky č. 16 vychází, že 78,4 % respondentů souhlasí s výrokem, cítí se vnitřně jistí při řešení slovního konfliktu. 9,9 % respondentů nesouhlasí s výrokem, necítí se vnitřně jistí při řešení slovního konfliktu. 11,7 % respondentů neví, zda se cítí vnitřně jistí při řešení slovního konfliktu.

Otázka č. 14: **Je pro mě snadné reagovat na fyzický konflikt.**

Tabulka 17 – Vyjádření policistů, zda je snadné reagovat na fyzický konflikt

Možnosti	Četnost	Procenta
Naprosto nesouhlasím	3	3 %
Spíše nesouhlasím	27	26,7 %
Nevím	9	8,9 %
Spíše souhlasím	47	46,5 %
Naprosto souhlasím	15	14,9 %
Celkem	101	100 %

Na tuto otázku odpovídali jen ti respondenti, kteří se setkali s fyzickými útoky směřující vůči nim ze strany občanů. Celkem na tuto otázku odpovědělo 101 respondentů. Z tabulky č. 17 vychází, že 61,4 % respondentů souhlasí s výrokem, je pro ně snadné reagovat na fyzický konflikt. 29,7 % respondentů nesouhlasí s výrokem, není pro ně snadné reagovat na fyzický konflikt. 8,9 % respondentů neví, zda je pro ně snadné reagovat na slovní konflikt.

Otázka č. 15: **Cítím se vnitřně jistý/á při řešení fyzického konfliktu.**

Tabulka 18 – Vnitřní jistota při řešení fyzického konfliktu

Možnosti	Četnost	Procenta
Naprosto nesouhlasím	5	4,9 %
Spíše nesouhlasím	18	17,8 %
Nevím	15	14,9 %
Spíše souhlasím	53	52,5 %
Naprosto souhlasím	10	9,9 %
Celkem	101	100 %

Patnáctá otázka zjišťovala, zda se policisté cítí vnitřně jisti při řešení fyzického konfliktu. Na tuto otázku odpovídali jen ti respondenti, kteří se setkali s fyzickými útoky směřující vůči nim ze strany občanů. Celkem na tuto otázku odpovědělo 101 respondentů. Z tabulky č. 18 vychází, že 62,4 % respondentů souhlasí s výrokem, cítí se vnitřně jisti při řešení fyzického konfliktu. 22,7 % respondentů nesouhlasí s výrokem, necítí se vnitřně jisti při řešení fyzického konfliktu. 14,9 % respondentů neví, zda se cítí vnitřně jisti při řešení fyzického konfliktu.

Otázka č. 16: **Obáváte se, že Vaše jednání v konfliktní situaci by mohlo být posuzováno některým z kontrolních orgánů (např. OVK)?**

Tabulka 19 – Obava policistů vůči kontrolním orgánům

Možnosti	Četnost	Procenta
Téměř vždy	28	25,2 %
Často	22	19,8 %
Občas	22	19,8 %
Málokdy	32	28,8 %
Nikdy	7	6,3 %
Celkem	111	100 %

Šestnáctá otázka měla za úkol zjistit, zda se policisté obávají, že by mohlo být jejich jednání v konfliktní situaci posuzováno některým z kontrolních orgánů. Z tabulky č. 19 vychází, že 25,2 % respondentů se téměř vždy obává, že by mohlo být jejich jednání v konfliktní situaci posuzováno. 19,8 % respondentů se často obává, 19,8 % se občas obává, že jejich jednání v konfliktní situaci by mohlo být posuzováno. 28,8 %

respondentů se málokdy obává a 6,3 % respondentů nikdy nemělo obavu, že by jejich jednání v konfliktní situaci mohlo být posuzováno.

5.4 Shrnutí výzkumného šetření

Cílem empirické části bylo zjistit, jaké zkušenosti mají policisté s konfliktními situacemi. Snahou bylo zjistit s jakými konflikty se potýkají policisté ve výkonu služby, jak je prožívají, řeší a jak často ke konfliktním situacím dochází.

Do výzkumného šetření se zapojilo celkem 111 policistů z obvodních oddělení ze dvou krajů. Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že všichni dotazovaní policisté (100 %) se během své praxe u policie setkali se slovní agresí, která byla mířena vůči nim ze strany občanů. Naprostá většina policistů (91 %) se setkala rovněž s fyzickou agresí, která byla mířena vůči nim ze strany občanů.

Hypotéz bylo stanoveno celkem pět. Z výsledků výzkumného šetření byly přijaty čtyři hypotézy. Jedna hypotéza byla zamítnuta.

Konkrétně byla přijata hypotéza č. 1: **Policisté se setkávají častěji se slovními konflikty než s fyzickými konflikty.** Výsledky ukázaly, že se policisté častěji setkávají se slovními konflikty než s fyzickými konflikty. Se slovními konflikty se převážně setkávají týdně až měsíčně a s fyzickými konflikty se setkávají zpravidla v roční frekvenci.

Jestliže se porovnájí výsledky tohoto výzkumného šetření s výsledky z knihy Řešení konfliktních situací v policejních organizacích, dojde ke shodě. V jejich výzkumu rovněž vyplynulo, že se policisté setkávají častěji se slovními konflikty než s fyzickými. Jen je nepatrný rozdíl ve frekvenci slovní agrese, kdy se policisté ve větší míře setkávají denně až týdně se slovní agresí (Bugala, Reguli, Vít, 2017).

Dále byla přijata hypotéza č. 2: **Policisté řeší slovní konflikty častěji defenzivním přístupem než ofenzivním přístupem.** Výsledky ukázaly, že 51,4 % policistů řeší slovní konflikty defenzivním přístupem. Tudíž z toho lze usoudit, že se setkávají policisté obvykle s mírnějšími typy slovní agrese, kde není potřeba použít ofenzivní obranu nebo dokonce aplikaci donucovacích prostředků. Ofenzivní přístup volí pouze 31,5 % policistů.

V porovnání s výsledky z jiných výzkumných šetření, došlo ke shodě, kterým taktéž vyšly stejné výsledky, kdy se respondenti přikláněli k defenzivnímu přístupu (Celý, 2015; Kočí, 2015; Kuthan, 2014).

Taktéž byla přijata hypotéza č. 3: **Policisté řeší fyzický konflikt častěji formálním přístupem než pasivním přístupem.** Výsledky ukázaly, že naprostá většina policistů (93,1 %) volí formální přístup. Tudíž z toho lze usoudit, že policisté jsou vycvičení, znají zákon a nebojí se volit aplikaci donucovacích prostředků.

Výsledky výzkumného šetření se shodují se sdělenými zprávami z policejního zpravodajství (Policie České republiky, 2023e, 2023f, 2023g, online). Rovněž se shodují s výsledky z jiných výzkumných šetření, kdy policisté volí též formální přístup při řešení fyzického konfliktu (Bořil, 2015; Kuthan, 2014; Trávníček, 2015).

Hypotéza č. 4: **Policisté častěji používají z donucovacích prostředků hmaty, chvaty, údery a kopy než obušek a jiný úderný prostředek,** byla rovněž přijata. Policisté v drtivé většině (89,1 %) používají v případě potřeby hmaty, chvaty, údery a kopy. Pouze 2 % policistů volí obušek či jiný úderný prostředek.

Z dostupné policejní statistiky se výsledky výzkumného šetření nikterak poměrově neliší se zaznamenanými údaji o počtu použitých donucovacích prostředků ve službě. V roce 2020 bylo použito policisty 18 465 donucovacích prostředků, z nichž byly aplikovány 11 343krát hmaty, chvaty, údery a kopy. Obušek byl aplikován 209krát (Moravčík, 2021, e-mail).

Poslední hypotéza č. 5: **Po absolvování základní odborné přípravy se nadpoloviční většina policistů cítí jistěji při řešení konfliktních situací,** byla zamítnuta. Z výsledků vychází, že pouze 48,6 % policistů souhlasí, že díky absolvování základní odborné přípravy se cítí více jisto při řešení konfliktních situací. 42,3 % policistů nesouhlasí s tímto výrokem, což je překvapující, když účelem základní odborné přípravy je připravit policisty na výkon služby, včetně konfliktních situací.

Výsledky výzkumného šetření se neshodují s výsledky z jiného výzkumného šetření, kde odpovídali policisté, že se cítí více jistě po absolvování základní odborné přípravy při řešení konfliktních situací. U tohoto vzorku respondentů došlo k výrazné změně, co se týká jistoty při řešení jak slovního, tak fyzického konfliktu díky absolvování základní odborné přípravy (Celý, 2017). Důvodem rozdílných názorů, může být, že v obou případech se jedná o ohraničený počet respondentů, který nevypovídá o všech policistech, proto mohlo dojít k neshodě. Rovněž je u obou vzorků respondentů věkový rozdíl, včetně rozdílu délky praxe.

Na závěr je ale důležité podotknout, že hypotézy byly přijaty a jedna zamítnuta pouze z obvodních oddělení oslovených ze dvou krajů. Pokud by se podařilo oslovit více obvodních oddělení i z jiných krajů, mohli bychom získat jiné výsledky.

Výzkumné šetření obsahovalo i několik doplňujících otázek, přičemž cílem těchto otázek bylo přiblížit ještě detailněji zkušenosti policistů s konfliktními situacemi. Byly položeny otázky, s jakým typem slovní a fyzické agrese se setkávají nejčastěji, jaké typy slovní či fyzické agrese jsou pro policisty nejobtížněji zvladatelné. Rovněž byly položeny otázky, zda policisté snadno reagují na slovní a fyzický konflikt či se při řešení těchto konfliktů cítí vnitřně jistí, zda jsou policisté jistější při řešení konfliktních situací s ohledem na délku praxe a zda se obávají, že jejich jednání v konfliktní situaci bude posuzováno kontrolním orgánem.

Z těchto otázek vyplynulo, že se policisté nejčastěji setkávají s nadávkami, urážkami a se strkáním a tlačáním, což se týká typu slovní a fyzické agrese. Nejobtížněji zvladatelnými typy fyzické agrese a slovní agrese jsou útoky se zbraní a verbální agrese pod návykovou látkou. Převážně pro většinu policistů (73 %) je snadné reagovat na slovní konflikt a 78,4 % policistů se cítí vnitřně jistě při řešení slovního konfliktu. 61,4 % policistů snadno reaguje na fyzický konflikt a 62,4 % se cítí vnitřně jistí při řešení fyzického konfliktu. 45 % policistů se ve značné míře obává kontrolních orgánů, že budou posuzovat jejich jednání v konfliktní situaci.

Závěr

Bakalářská práce byla zaměřena na zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi.

Teoretická část bakalářské práce byla obsažena ve čtyřech kapitolách. První kapitola pojednávala o Policii České republiky a jejich příslušnících. Jednalo se o úvodní představení Policie České republiky jako bezpečnostního sboru. Rovněž byly zmíněny úkoly a cíle policie. Práce dále pokračovala představením příslušníků Policie České republiky. Byly uvedeny povinnosti a oprávnění příslušníků Policie České republiky. V neposlední řadě byla popsána základní odborná příprava policistů. Ve druhé kapitole byl podrobně charakterizován konflikt. Byly zde popsány příčiny, druhy konfliktů a cyklus konfliktu. Rovněž byla stručně nastíněna agrese, která hraje roli v konfliktních situacích. Na závěr této kapitoly byl popsán management konfliktu. Třetí kapitola pojednávala o specifické komunikaci policistů s občany. Byl zde rozlišován indirektivní a direktivní typ komunikace. Dále byla představena doporučená pravidla při komunikaci, díky nimž se má předcházet krizovým situacím. Na závěr této kapitoly byly popsány typy konfliktních jedinců. Čtvrtá kapitola popisovala konfliktní situace a s ní související řešení.

Empirická část bakalářské práce byla obsažena v poslední, páté kapitole. Empirická část byla tvořena kvantitativním výzkumným šetřením. Šetření bylo realizováno prostřednictvím dotazníku. Cílem empirické části bylo zjistit, jaké zkušenosti mají policisté z obvodních oddělení s konfliktními situacemi. Bylo osloveno 57 obvodních oddělení ze dvou krajů. Do výzkumného šetření se zapojilo celkem 111 respondentů, z čehož bylo 88 mužů a 23 žen. Co se týká věkové škály respondentů byla velice rozmanitá, rovněž i délka praxe respondentů. Z výsledků výzkumného šetření byly přijaty čtyři hypotézy. Jedna hypotéza byla zamítnuta. Z výsledků lze konstatovat, že oslovení policisté mají s konfliktními situacemi osobní zkušenost. Policisté se setkávají ve větší míře se slovními konflikty, ale rovněž i v menší míře s fyzickými konflikty. Se slovními konflikty se setkávají zpravidla týdně až měsíčně a s fyzickými konflikty se setkávají převážně v roční frekvenci. Policisté slovní konflikty častěji řeší defenzivním přístupem. Fyzické konflikty řeší v drtivé většině formálním přístupem. V případě potřeby při řešení konfliktních situacích naprostá většina policistů aplikuje z donucovacích prostředků hmaty, chvaty, údery a kopy. 48,6 % oslovených policistů zastává názor, že po absolvování základní odborné přípravy se cítí jistěji při řešení konfliktních situací.

Cílem bakalářské práce bylo tedy popsat způsoby řešení konfliktních situací příslušníky Policie České republiky a zjistit, jaké zkušenosti mají policisté z obvodních oddělení s konfliktními situacemi. Cíl bakalářské práce lze považovat za splněný.

Z výsledků šetření ale rovněž vyplynulo, že část policistů se necítí jistě při řešení konfliktů a nesnadno reagují na konfliktní situace. Bylo by vhodné, aby se policisté i po absolvování základní odborné přípravy zúčastňovali s určitou pravidelností kurzů, které se zaměřují na řešení konfliktních situací, protože jak můžeme vidět z výsledků výzkumného šetření, policisté se poměrně často setkávají se slovní a fyzickou agresí. Prostřednictvím zmiňovaných kurzů by se zdokonalovali a získané vědomosti a dovednosti by následně využívali v praxi a došlo by ke zvýšení pocitu sebevědomí u policistů při řešení konfliktních situací.

Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje

BUGALA, Martin, REGULI, Zdenko a VÍT, Michal. *Řešení konfliktních situací v policejních organizacích*. Brno: Masarykova univerzita, 2017. 70 s. ISBN 978-80-210-8510-7.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

EGGERT, Max a FALZON, Wendy. *Řešení konfliktů: Management do kapsy 4*. Praha: Portál, 2005. 112 s. ISBN 80-7367-011-9.

ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace: studijní text*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2004. 65 s. ISBN 80-86708-02-0.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír JÚVA a Vendula HLA VATÁ. 2. vyd. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

HABICH, Lukáš a kol. *Činnost policejních služeb: stav k 1.6.2019*. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2019. 228 s. ISBN 978-80-7251-481-6.

CHROBÁK, Jiří a kol. *Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*. Praha: Wolters Kluwer, 2019. 502 s. ISBN 978-80-7598-539-2.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6.

MATOUŠKOVÁ, Ingrid a SPURNÝ, Joža. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7.

MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. Praha: Grada, 2012. 132 s. ISBN 978-80-247-4016-4.

MILLER, Rory a KANE, Lawrence. *Přiměřená sebeobrana: efektivní rozhodování v násilné situaci*. Překlad Jan KADLEC. Praha: Mladá fronta, 2018. 287 s. ISBN 978-80-204-5038-8.

ODBOR TISKU A PUBLIC RELATIONS MV ČR. *Informace do kapsy. 2, Řešení krizových situací při výkonu služby*. Praha: Themis, 1999. 77 s. ISBN 80-85821-83-4.

PILAŘOVÁ, Irena. *Základy psychologie práce a organizace pro policejní manažery*. Praha: Management Press, 2004. 132 s. ISBN 80-7261-102-X.

PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. 134 s. ISBN 978-80-247-4485-8.

SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Praha: Eurounion, 1996. 134 s. ISBN 80-85858-30-4.

VOKUŠ, Jiří. *Policie České republiky = Police of the Czech Republic: pomáhat a chránit*. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010. 84 s. ISBN 978-80-254-6098-6.

Elektronické zdroje

BOŘIL, Luboš. *Community policing a (self)management řešení konfliktních situací u státní policie* [online]. Brno, 2015. 85 s. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/tinlk/DP_Boril.pdf. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií. Vedoucí práce Michal Vít.

CELÝ, Radek. *Řešení konfliktních situací a okolností útoků u oddělení hlídkové služby Policie České republiky* [online]. Brno, 2015. 74 s. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/fpchr/Bakalarska_prace_-_Radek_Cely.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií. Vedoucí práce Martin Bugala.

CELÝ, Radek. *Komparace řešení konfliktních situací před nástupem na základní policejní výcvik a po jeho ukončení* [online]. Brno, 2017. 88 s. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/t2aeq/Diplomova_prace_-_Radek_Cely.pdf. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií. Vedoucí práce Martin Bugala.

IQ TESTER. Psychotesty pro policii, vojáky a hasiče. In: *IQ tester* [online]. 2010 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.iq-tester.cz/o-inteligenci/psychotesty-pro-policii-vojaky-a-hasice.html>.

KOČÍ, Jan. *Řešení konfliktních situací příslušníky MP a PČR v okrese Havlíčkův Brod* [online]. Brno, 2015. 87 s. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/yffvk/Diplomova_prace_-_Jan_Koci.pdf. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií. Vedoucí Jitka Čihounková.

KUTHAN, Jan. *Zvládání konfliktních situací policistů České republiky* [online]. Brno, 2014. 107 s. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/x27rg/rigorozni_prace.pdf. Rigorózní práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií. Školitel Zdenko Reguli.

MARTÍNKOVÁ, Lenka. Agrese – Co o ní víme?. In: *Psychologie pro každého* [online]. 2016 [cit. 2022-12-22]. Dostupné z: <https://psychologieprokazdeho.cz/agrese-co-o-ni-vime/>.

MORAVČÍK, Ondřej. *Tabulky použití donucovacích prostředků* [e-mail]. 21. 12. 2021, 10:34 [cit. 2023-03-31].

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Průběh přijímacího řízení. In: *Policie České republiky* [online]. 2023a [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/prubeh-prijimaciho-rizeni.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Informace k základní odborné přípravě (ZOP). In: *Policie České republiky* [online]. 2023b [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/informace-k-zakladni-odborne-priprave-zop.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy. In: *Policie České republiky* [online]. 2023c [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-policejního-vzdelavani-a-sluzebni-pripravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Odbor vnitřní kontroly. In: *Policie České republiky* [online]. 2023d [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/sprava-jihomoravskeho-kraje-kontakty-odbor-vnitri-kontroly.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Útok na policistu. In: *Policie České republiky* [online]. 2023e [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/sprava-stredoceskeho-kraje-zpravodajstvi-utok-na-policistu.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Útok na veřejného činitele. In: *Policie České republiky* [online]. 2023f [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utok-na-verejného-cinitele-792699.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Útok na veřejného činitele a výtržnictví. In: *Policie České republiky* [online]. 2023g [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utok-na-verejného-cinitele-a-vytrznictvi.aspx>.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Základní odborná příprava. In: *Policie České republiky* [online]. 2023h [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zakladni-odborna-priprava.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.

SCHIMMER, David. Náplň činnosti některých služeb. In: *Policie České republiky* [online]. 2017 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/napln-cinnosti-nekterych-sluzeb.aspx>.

TRÁVNÍČEK, Tomáš. *Řešení konfliktních situací a okolností útoků u policistů zařazených do služby pořádkové Policie České republiky* [online]. Brno, 2015. 62 s. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/j8up6/Tomas_Travnicek.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Fakulta sportovních studií. Vedoucí Martin Bugala.

UNICERSAL CLASS. The Characteristics of Conflict in Communication. In: *Universal Class* [online]. 2023 [cit. 2023-04-08]. Available from: <https://www.universalclass.com/articles/writing/business-communication/conflict-resolution/the-characteristics-of-conflict-in-communication.htm>.

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o., 2010–2022 [cit. 2022-10-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>.

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů.....	35
Tabulka 2 – Věková struktura.....	35
Tabulka 3 – Délka praxe u Policie České republiky.....	36
Tabulka 4 – Frekvence slovní agrese.....	36
Tabulka 5 – Typ slovní agrese.....	37
Tabulka 6 – Frekvence fyzické agrese.....	37
Tabulka 7 – Typ fyzické agrese.....	38
Tabulka 8 – Způsoby řešení slovních konfliktních situací.....	39
Tabulka 9 – Způsoby řešení fyzických konfliktních situací.....	39
Tabulka 10 – Zvolené donucovací prostředky při řešení konfliktních situací.....	40
Tabulka 11 – Nejobtížněji zvladatelný typ slovní agrese.....	41
Tabulka 12 – Nejobtížněji zvladatelný typ fyzické agrese.....	41
Tabulka 13 – Jistota při řešení konfliktních situací.....	42
Tabulka 14 – Jistota při řešení konfliktních situací, s ohledem na délku praxe.....	43
Tabulka 15 – Vyjádření policistů, zda je snadné reagovat na slovní konflikt.....	43
Tabulka 16 – Vnitřní jistota při řešení slovního konfliktu.....	44
Tabulka 17 – Vyjádření policistů, zda je snadné reagovat na fyzický konflikt.....	44
Tabulka 18 – Vnitřní jistota při řešení fyzického konfliktu.....	45
Tabulka 19 – Obava policistů vůči kontrolním orgánům.....	45

Příloha

Příloha A: Dotazníkové šetření – Zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi

Dobrý den,

jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální patologie a prevence na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové. Ráda bych Vás touto cestou požádala o vyplnění následujícího dotazníkového šetření, které bude využito pro potřeby praktické části mé bakalářské práce na téma Zkušenosti příslušníků Policie České republiky s konfliktními situacemi. Dotazník je zcela anonymní. Vyberte vždy prosím jen jednu odpověď.

Předem děkuji za vyplnění dotazníku.

Martina Rafajová

1. Jak často se setkáváte se slovní agresí směřovanou vůči Vám ze strany občanů?

- Nikdy
- Ročně
- Měsíčně
- Týdně
- Denně

2. S jakým typem slovní agrese vůči Vám ze strany občanů se setkáváte nejčastěji?

- Nadávky, urážky
- Výhrůžky slovy
- Výhrůžky gesty
- Pasivní agrese (občan nekomunikuje, ignoruje Vás)
- Jiné:

3. Jak často se setkáváte s fyzickou agresí směřovanou vůči Vám ze strany občanů

- Nikdy
- Ročně
- Měsíčně
- Týdně
- Denně

4. S jakým typem fyzické agrese Vůči Vám ze strany občanů se setkáváte nejčastěji?
- Strkání, tlačení
 - Tahání (za oděv nebo části těla)
 - Úchopy, držení, objetí
 - Údery (dlaní, pěstí aj.)
 - Kopy
 - Povalení (na zem, na vozidlo aj.)
 - Škracení
 - Útoky s použitím různých předmětů
 - Útoky s použitím různých zbraní (nůž, střelná zbraň, vozidlo)
 - Jiné:
5. Jakým způsobem řešíte konfliktní situace, při kterých na Vás někdo útočí slovně?
- Defenzivní přístup – uklidnění situace, nereagování na slovní útok (profesionální nadhled), distingovaný přístup (slušné jednání, žádné vulgarity, vážnost)
 - Ofenzivní přístup – asertivní přístup, ofenzivní obrana (ofenzivní/útočná komunikace, zvýšení hlasu, ohrazení se, důrazné a krátké jednání)
 - Formální přístup – podle zákona (zákonná výzva), aplikace donucovacích prostředků
6. Jakým způsobem řešíte konfliktní situace, při kterých na Vás někdo útočí fyzicky?
- Formální přístup – ofenzivní obrana (odzbrojení, příprava obušku, preventivní útok, rychlé zneškodnění), v souladu se zákonem (použití pout, pepřový sprej, teleskopický obušek, hmaty a chvaty)
 - Pasivní přístup – ústup ze smrtící zóny, přivolání posil, zklidnění
7. Jaký druh donucovacích prostředků využíváte nejčastěji v případě potřeby při řešeních konfliktních situací?
- Hmaty, chvaty, údery a kopy
 - Slzotvorný, elektrický nebo jiný obdobně dočasně zneschopňující prostředek
 - Obušek a jiný úderný prostředek
 - Vrhací prostředek mající povahu střelné zbraně podle jiného právního předpisu s dočasně zneschopňujícími účinky
 - Vrhací prostředek, který nemá povahu zbraně podle § 56 odst. 5
 - Zastavovací pás, zahrazení cesty vozidlem a jiný prostředek k násilnému zastavení vozidla nebo zabránění odjezdu vozidla
 - Vytlačování vozidlem

- Vytlačování štítem
 - Vytlačování koněm
 - Služební pes
 - Vodní stříkač
 - Zásahová výbuška
 - Úder střelnou zbraní
 - Hrozba namířenou střelnou zbraní
 - Varovný výstřel
 - Pouta
 - Prostředek k zamezení prostorové orientace
8. Jaký typ fyzické agrese je pro Vás nejobtížněji zvladatelný?
- Útoky se zbraní (nůž, střelná zbraň, vozidlo)
 - Útoky skupinou osob
 - Útoky lidí pod vlivem návykové látky
 - Neočekávané útoky s úmyslem fyzického napadení
 - Jiné:
9. Jaký typ slovní agrese je pro Vás nejobtížněji zvladatelný?
- Urážky
 - Výhrůžky
 - Hysterické chování
 - Verbální agrese pod návykovou látkou
 - Jiné:
10. Cítil/a jste se více jist/a díky absolvování základní odborné přípravy při řešení konfliktních situací?
- Naprosto nesouhlasím
 - Spíše nesouhlasím
 - Nevím
 - Spíše souhlasím
 - Naprosto souhlasím

11. Cítíte se jistěji při řešení konfliktních situací, s ohledem na délku praxe u policie?
- Naprosto nesouhlasím
 - Spíše nesouhlasím
 - Nevím
 - Spíše souhlasím
 - Naprosto souhlasím
12. Je pro mě snadné reagovat na slovní konflikt.
- Naprosto nesouhlasím
 - Spíše nesouhlasím
 - Nevím
 - Spíše souhlasím
 - Naprosto souhlasím
13. Cítím se vnitřně jistý/á při řešení slovního konfliktu.
- Naprosto nesouhlasím
 - Spíše nesouhlasím
 - Nevím
 - Spíše souhlasím
 - Naprosto souhlasím
14. Je pro mě snadné reagovat na fyzický konflikt.
- Naprosto nesouhlasím
 - Spíše nesouhlasím
 - Nevím
 - Spíše souhlasím
 - Naprosto souhlasím
15. Cítím se vnitřně jistý/á při řešení fyzického konfliktu.
- Naprosto nesouhlasím
 - Spíše nesouhlasím
 - Nevím
 - Spíše souhlasím
 - Naprosto souhlasím

16. Obáváte se, že vaše jednání v konfliktní situaci by mohlo být posuzováno některým z kontrolních orgánů (např. OVK)?

- Téměř vždy
- Často
- Občas
- Málokdy
- Nikdy

17. Uveďte, jakého jste pohlaví.

- Muž
- Žena

18. Uveďte Váš věk

- 18–21 let
- 22–25 let
- 26–30 let
- 31–35 let
- 36–40 let
- 41–45 let
- 46–50 let
- 51–55 let
- 56–60 let
- 61–65 let

19. Uveďte celkovou délku praxe u Policie České republiky.

- 1 rok
- 2–3 roky
- 3–5 let
- 6–8 let
- 9–11 let
- 12–15 let
- 16–20 let
- 20 let a více