

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
Filozofická fakulta
Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie



Názor veřejnosti na práci příslušníků Policie České republiky
Public opinion on work member of police Czech Republic

Bakalářská diplomová práce

Lucie Kabešová

Vedoucí práce: Mgr. Jan Kalenda, Ph. D.

Olomouc 2015

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla veškerou literaturu a ostatní zdroje, ze kterých jsem čerpala.

V Olomouci dne 30. března 2015

.....

Lucie Kabešová

Chtěla bych tímto vyjádřit poděkování vedoucímu své bakalářské diplomové práce Mgr. Janu Kalendovi, Ph.D. za jeho cenné postřehy, připomínky a rady, které mi poskytoval v průběhu psaní celé práce.

Obsah

| | |
|---|----|
| Úvod..... | 6 |
| 1 Teoretická část..... | 8 |
| 1.1 Teoretické ukotvení Jürgen Habermas..... | 8 |
| 1.1.1 Jürgen Habermas jako představitel Frankfurtstké školy..... | 8 |
| 1.1.2 Životní svět a systémový svět..... | 9 |
| 1.1.3 Teorie komunikativního jednání..... | 12 |
| 1.1.4 Habermasova teorie jako východisko pro empirická studia..... | 14 |
| 1.1.5 Aplikace sociologické teorie na empirický problém..... | 18 |
| 1.2 Uvedení do problematiky..... | 21 |
| 1.2.1 Historický vývoj PČR..... | 21 |
| 1.2.2 Aktéři komunikačního procesu policie..... | 25 |
| 1.2.3 Výzkumy mapující názory veřejnosti na PČR..... | 29 |
| 1.2.4 Reforma 2009 se zaměřením na zlepšení vztahu PČR a veřejnosti..... | 31 |
| 2 Část empirická..... | 34 |
| 2.1 Definice problému..... | 34 |
| 2.2 Metody a techniky výzkumu..... | 35 |
| 2.3 Výzkumný soubor..... | 36 |
| 2.4 Cíle výzkumu..... | 38 |
| 2.5 Formulace hypotéz..... | 38 |
| 2.6 Teoretická východiska hypotéz..... | 39 |
| 2.7 Výsledky..... | 42 |
| Závěr..... | 51 |

Úvod

Základem každého demokratického státu je respektování práv a svobod občanů. Stejně tak je povinností státu zajištění stability a pořádku ve společnosti. Institucí, která disponuje schopností vyvinout nátlak na jedince skrze kodifikované právo a jež má za úkol uchování pořádku ve společnosti, je policie. Povaha úkolů, které vyplývají z pracovní činnosti policie, naznačuje, že její postavení ve společnosti je represivního charakteru. Zastává tedy funkci kontroly nad každodenním světem obyvatel.

S pojetím světa jako dvou navzájem se střetávajících oblastí se můžeme setkat v teorii o systémovém a žitém světě Habermase. Na začátek práce tedy představuji Habermasovu teorii o komunikativním jednání, do které později zasazují dva aktéry, kteří hrají v problematice společenského pořádku hlavní roli, a sice obyvatelstvo a policii. Vztah mezi nimi se neustále vyvíjí v kontextu historických, politických a organizačních změn. Dříve policie podléhala silnému mocenskému vedení a v mnoha ohledech byla v rukou politického režimu. Zastávala tedy funkci hlavně systémového světa.

Práce obsahuje krátký exkurz o historii policie na území České republiky. Ten poskytuje náhled na vývoj tohoto bezpečnostního aparátu, a umožňuje tak čtenáři vhlédnout do situace, z které policie vychází. Z nastíněné historie vyplývají také změny požadavků kladených na policistu, ke kterým vlivem přeměny politického zřízení a vývoje společnosti dochází.

Změny přináší Reforma 2009, která mimo jiné po příslušnících PČR vyžaduje vlastní rozhodnost a iniciativu. Text obsahuje část věnovanou změnám zavedeným reformou, které se týkaly přiblížení policie a veřejnosti. Součástí jsou také výsledky výzkumů uskutečněných před rokem 2009, které jsou následně srovnávány s výsledky výzkumu předložené práce.

Cílem práce je zjistit, jaký je názor obyvatel města Zlína na práci příslušníků Policie České republiky. Názor obyvatel je předmětem výzkumu, obsaženého v předložené práci. Okruhy, kterými se výzkum zabývá, jsou spokojenost obyvatel města Zlína s prací příslušníků Policie České republiky na tomto území. Dále úroveň komunikace mezi obyvatelstvem jako zástupcem světa žitého a policií jako zástupcem světa systémového. Posledním tématem výzkumu je otázka, jestli se proměna policie po roce 2009 projevila v názorech obyvatel města Zlína.

Stanovený výzkumný cíl bude zjišťován pomocí dotazníku, který bude předložen obyvatelům města Zlína. Otázky obsažené v dotazníku budou částečně přejaty z dříve provedených výzkumů a částečně vytvořeny pro potřeby výzkumu.

Ve volbě tématu práce hrála roli aktuálnost tématu a mé studium Střední policejní školy Ministerstva vnitra v Holešově. Různorodé názory na policii jsou ve společnosti patrné již od nepaměti. Vlivem studia střední policejní školy jsem se do konfrontace s kladnými i negativními názory setkávala tím častěji. Zvolené téma tedy vyplývá ze zájmu zjistit, jakou pozici u občanů policie zastává. Zdali převažuje role represivního orgánu, s převažujícím striktním dodržováním nařízení a odosobněným jednáním vůči občanovi. Nebo zdali se role tohoto bezpečnostního aparátu proměnila ve vstřícnou tvář občanům, jak bylo mnoha zavedenými změnami míněno.

1 Teoretická část

1.1 Teoretické ukotvení Jürgen Habermas

Habermasova teorie komunikativního jednání se stala mojí inspirací pro sociologický výzkum o Policii České republiky. V následujících podkapitolách uvádím základní myšlenky jeho sociologické teorie, na kterých stavím pozdější zkoumání empirického problému.

1.1.1 Jürgen Habermas jako představitel Frankfurtské školy

Jürgen Habermas je jedním z nejvlivnějších představitelů filozofie a sociologie druhé poloviny minulého století. Je však také intelektuálem, který se v Německu vyjadřuje k tématům politiky a problémům současného světa. Jeho působení má tedy enormní význam pro současné společenskovední diskuse, jelikož se jeho vliv neomezuje pouze na odbornou oblast. Jeho díla zahrnují jak oblasti politické teorie, evoluční teorie, tak psychologie, pedagogiky a filozofie jazyka (Horster 1995: 7).

Habermas patří mezi představitele Frankfurtské školy a přiklání se ke stoupencům kritické teorie. Zastává tedy názor, že věda by neměla skutečnost pouze popisovat a vysvětlovat, ale měla by poskytovat interpretaci, která by skutečnost také hodnotila (Šubrt 2001: 94).

Jednou z věcí, které Habermas kritizoval je funkcionalistická systémová teorie Parsonse a Luhmana. Tuto teorii musel částečně přijmout z důvodu, že prostředky teorie jednání nelze zachytit vztah společenského systému k systému životního prostředí. Nicméně, systémová teorie dle Habermase nepředstavuje dostačující východisko k analýze společnosti. Přichází tedy s konceptem společnosti jako dvoustupňového řádu a analyzuje

společnost ze dvou hledisek, životního světa a systému (Šubrt 2001: 99).

Z období jeho rané tvorby pochází díla *Strukturální přeměna veřejnosti* a *Problém legitimacy v pozdním kapitalismu*. Zde se Habermas snaží vysvětlit fungování moderní společnosti, ve které podle něj dochází ke krizi legitimacy a k ohrožování lidského životního světa systémem. Za nejvýznamnější dílo však Horster považuje *Teorii komunikativního jednání*, kde Habermas analyzuje proces racionalizace (Horster 1995: 7-12).

Habermas ve své teorii vychází z představy, že původní veřejná sféra ztratila svou autonomii a značně ochabla. Taková společnost neplní podle jeho slov původní poslání, jelikož je kontrolována ekonomickou a politickou mocí. Důvody této změny vidí Habermas ve vývoji kapitalistické společnosti, kdy původní veřejnou sféru omezují zájmy organizované státem. Veřejnost se tak stala pouhým pozorovatelem, který potvrzuje rozdělení politické moci a moci státu (Růžička 2006).

Jak uvádí ve svém článku o Habermasově Strukturální přeměně veřejnosti Růžička, „...polemizovat se závěry Jürgena Habermase bývá obtížné. Na jedné straně mohou jeho teze působit zastarale, zvláště tam, kde vychází z Marxe a jeho krizové tendence kapitalismu, na druhé straně se může jevit jako velmi moderní autor v otázkách zkoumání kategorií občanské společnosti, v hledání ideálu veřejné sféry jako sdíleného autonomního prostoru, a jako nesmlouvaný kritik v oblasti médií.“ (Růžička 2006).

1.1.2 Životní svět a systémový svět

Podle Habermase je důležité vidět společnost ze dvou hledisek. První z nich je životní svět, který Habermas považuje za stěžejní. V tomto světě existují subjekty, které hovoří a jednají. Subjekty jsou ve vzájemném vztahu díky sdílení institucí a hodnot. Mluvíme zde tedy o normativní struktuře, díky jejímu

sdílení dochází k sociální integraci (Habermas 2000: 13-14). Jinak řečeno, jak vysvětluje ve své knize Horster: „Životní svět sestává z individuálních dovedností, intuitivního vědění, jak se vypořádat s nějakou situací, a ze sociálně nacvičených praktik, na které se můžeme v dané situaci spolehnout, a v neposlední řadě i z triviálně vědomých přesvědčení z pozadí.“ (Horster 1995: 20). Životní svět můžeme tedy chápat jako vědění, díky kterému se mohou lidé mezi sebou dorozumět.

Naproti tomu stojí systémový svět, o němž hovoříme v souvislosti se systémovou integrací a řízením daného systému. Tento svět reguluje sám sebe. Společenský svět se zde ukazuje z toho pohledu, že je schopen zachovávat komplexitu jinak nestabilního prostředí. Dle Habermase: „Pojímáme-li svět z tohoto pohledu, nebereme ohled na aspekt platnosti, tedy na okolnost, že sociální skutečnost sestává z fakticky uznaných, často kontrafaktických nároků na platnost.“ (Habermas 2000: 14). Jednodušeji řečeno, systémovým světem rozumíme omezující podmínky životního světa a mechanismy, které životní svět usměrňují (Balon 2008: 190).

Habermas tedy svou teorií ukazuje (Šubrt 2001), že v moderních společnostech dochází k oddělení těchto dvou světů. Přesto jsou na sobě stále závislé, jelikož systémová oblast má v životním světě základ a odvíjí se od toho, co se v něm děje. Závislost platí i naopak, životní svět si díky systémovému zajišťuje nástroje pro vytvoření materiálních podmínek. Podle tohoto rozdělení lze předpokládat, že mezi světy dojde ke konfliktu. Například v situaci, kdy mechanismy systémového světa, peníze, zasahují do životního světa, ve kterém může dojít následně k nedorozumění. Zde mluví Habermas o kolonizaci životního světa. Jedinci zasažení tímto problémem, mohou přestat spolupracovat se systémovým světem a zaujmou k tomuto světu odpor.

Jak píše dále (Šubrt: 2001), racionalizací životního světa Habermas chápe „institucionalizaci účelově racionálního jednání

v oblasti hospodářství (kapitalistický podnik) a správy (byrokracie).“

Na základě zracionalizování životního světa tedy dochází k vývojové diferenciaci systémů jako hospodářství a státu a tím tedy k oddělení od životního světa. Proces dorozumění je tedy vystřídán jednáním, kdy je využíváno komunikačních médií. Těmito komunikačními médii jsou například peníze a moc. Změna stylu jednání následně vede k nedorozumění v životním světě a ztrátě společenských norem (Šubrt 2001: 100).

Habermas ve své teorii také poukazuje na proces zvěcnění. Čímž rozumí, že jediné jednání, které nabylo normativního uznání, je platné. Ve společnosti tedy dochází k tomu, že hlavním měřítkem jednání je jeho upotřebitelnost a efektivnost. Tím, že se stát oddělí od systému institucí, které jsou uznávané v životním světě, vznikají vztahy, které jsou formálně organizované. Tyto vztahy nemají jedinci přijaté za své, protože neprošly mechanismem dorozumění. Oddělují se tak od životního světa a stávají se odlišnými od kultury, společnosti a osobnosti jedinců. Tak dochází k ničení tradičních forem lidské solidarity (Horster 1995: 63).

Ke změně dnešního společenského vztahu může dojít na příklad v oblastech vědy, umění, morálky a práva, kde se vytvářejí tzv. expertní kultury a specialisté, kteří nepoužívají ke komunikaci prostředky každodenního jednání. „Sebediferenciace rozumu a racionalizace životního světa vedly tak daleko, že cíle a smysl jednání sotva dosahují komunikace žitého světa a nejsou již podle pravidel praktického rozumu samy určeny zúčastněnými lidmi, nýbrž jsou předem dány osamostatňujícími se řídicími médii.“ (Horster 1995: 45).

Z toho vyplývá, že v dnešní době se veškeré společenské jednání jedinců zakládá na mínění teoretického rozumu. Na základu Habermasovy teorie bychom tedy pro odvrácení společenského jednání tohoto stylu museli změnit samotný postoj

člověka. Lidé samotní by měli převzít odpovědnost za společenské procesy a nenechat se již nadále ovládat tlakem věcí, které jsou předem dány institucemi (Horster 1995: 45).

Východiskem z tohoto pesimisticky vyhlížejícího vývoje je podle Habermase koncepce založená na dvoustupňovém modelu společnosti. K tomu, aby byl svět opět ovladatelný, může pomoci právě komunikativní racionalita, kterou dále rozvádí teorii komunikativního jednání (Šubrt 2001: 100).

1.1.3 Teorie komunikativního jednání

Habermas vytýká funkcionalistické systémové teorii, že je hlavně zaměřena na problém zachování systému a také opomíjí emancipaci jednajících a humanizaci společnosti. Vytvořením teorie jednání se snaží pracovat s těmi stránkami sociální skutečnosti, které umožňují smysluplné jednání jedinců (Šubrt 2001: 96).

Na základě dvoustupňového modelu společnosti Habermas rozděluje jednání na účelově racionální, převládající v systémovém světě, a na komunikativní jednání, které je užíváno ve světě životním. Účelově racionální jednání se řídí technickými pravidly a strategiemi, které spočívají na analytickém vědění. Cíle v tomto typu jednání jsou dosahovány za daných podmínek (Horster 1995:10). Přičemž situace a plány v tomto typu jednání jsou vykládány egocentricky. To znamená bez souhlasu ostatních jednajících. Toto jednání je východiskem dřívějších zkušeností získaných z technických pravidel a empirických poznatků plynoucích z pracovního procesu (Šubrt 2001:96).

Pokud by mělo být účelově racionální chování využíváno v žitém světě, musí vykazovat určité náležitosti.

Naproti tomu komunikativní jednání se řídí závazně platnými normami, které předpokládají reciproční chování a musí být pochopeny z obou stran jednajících subjektů. Normy jsou upevňovány společenskými sankcemi a objektivní smysl jim je

dáván pomocí hovorového jazyka. Díky zvnitřnění těchto norem jedinci získávají výbavu struktury osobnosti (Horster 1995: 10).

Šubrt klade důraz na to, že v komunikativním jednání jde hlavně o dialog a situace a plány jsou vykládány a koordinovány pomocí dorozumění mezi aktéry. Habermas zde také mluví o „odblokování“, což podle něj znamená odstranění komunikačních překážek, díky čemuž je dosažena shoda mezi aktéry (Šubrt 2001: 97).

Z teorie vyplývá, že žitý svět je usurpován systémovým světem, tedy komunikativní jednání je utlačováno účelově – racionálním jednáním. Tím tedy dochází k racionalizaci životního světa, a k rozpínání světa systémového, což může zapříčinit, že důsledky jednání nemohou být samotnými zúčastněnými pochopeny. Jak uvádí Habermas, subsystemy pronikají do žitého světa prostřednictvím monetarizace a byrokratizace, vynucují si, aby se komunikativní jednání přizpůsobilo formálně organizovaným oblastem jednání, a to i ve sférách jednání, kde jsou mechanismy porozumění a dosažení konsensu nezbytné. Tím se jednání stává pro jedince neuchopitelné.

Nastíněná problematika vede k potřebě změny metodologického postoje. Jelikož se teorie zakládá na dvou rozcházejících se světech, nabízejí se i dva výklady pro východiska z těchto situací. Tedy jeden výklad pro žitý svět, přichází s představou nové organizace sociálních vztahů a staví na principech interakce „jednajícího a mluvícího“ aktéra. Druhý výklad pro systémový svět předpokládá komplexitu společnosti, která je uchopitelná jen z vnější perspektivy.

Balon (2008: 198-201) uvádí, že při zpětném hodnocení jeho teorie můžeme říci, že i přes velkou ambici Habermase, bohužel teorie nepřináší konsenzuální rozřešení problematiky. Přesto lze z jeho teorie vypozařovat fakt, že přichází s novým pohledem na společenské vztahy a samotného aktéra. Pasivní vyobrazení jedince v systémových teoriích, nahrazuje aktivním

subjektem, jehož jednání neodráží pouze struktury sociálního života, ale snaží se do nich kreativně a kompetentně zasahovat. Nezajímají ho systémové procesy, jak tomu bylo v případě Parsonse, ale spíše to, jak tyto systémy působí na jednání jedinců. Nová metodologie má tedy jedince osvobodit od strukturálního tlaku.

Habermas tedy dochází k tomu, že intersubjektivní sociální jednání má umožnit dynamický výklad sociálního dění. Zvnitřnění cílů a podmínek jednání ve společnosti je možné, necháme-li jedince samotné do pravidel jednání zasahovat. Důraz, který je kladený na komunikativní jednání a jehož hlavním cílem je dosažení porozumění, směřuje ke stavu, kdy dojdeme ke společenskému souznění (Balon 2008: 198 – 201).

O tom, jak je důležitý názor veřejnosti na společenské dění, píše Habermas ve *Strukturální přeměně veřejnosti*, když se opírá o teorii Hegelovy myšlenky a píše, že veřejné mínění má formu zdravého lidského rozumu. Mezi lidmi je sice rozšířeno v podobě předsudků, i přesto odráží opravdové potřeby a správné tendence společnosti. Stává se jakousi občanskou integrací shora, protože až veřejným míněním dochází k pochopení stavu a pojmu státu a jeho záležitostí. Tím teprve dochází ke schopnosti veřejnosti lépe rozumět a posuzovat státní záležitosti, následně také poznat a naučit se ctít činnosti a ctnosti státních úřadů a úředníků. Platí to i obráceně, kdy při participaci veřejnosti na věcech státních přichází pro úředníky příležitost rozvoje a získání působiště vysoké úcty. V neposlední řadě se participace stává prevencí proti domýšlivosti jedinců a davu (Habermas 2000: 205).

1.1.4 Habermasova teorie jako východisko pro empirická studia

Habermasova teorie poskytuje východiska pro kritickou analýzu současné společnosti a lze ji aplikovat na empirické

problémy, které se v současnosti vyskytují. Jeho teorie se stala inspirací řady sociologických výzkumů a odborných statí. Mezi odborníky, kterým teorie poskytla východisko pro odbornou práci, můžeme zařadit právničku Machalovou, která se věnuje tématu komunikace v oblasti práva. Další odbornou studií, inspirovanou teorií komunikativního jednání, je práce socioložky Jantulové, která rozebírá utlačování dobrovolníků v neziskovém sektoru a v neposlední řadě výzkum socioložky Kubátové, jenž je zaměřen na hodnoty a normy, které jsou v regionu Hlučínsko uznány na základě komunikačního procesu.

V knize *Tradice a perspektivy racionalistického právně-filosofického myšlení s podtitulem Analýza Kantova a Habermasova pojetí* od Machalové je aplikována Habermasova teorie na problematiku spojenou s právní terminologií. Studie je zaměřena na pojetí práva jako oblasti, která by měla být přístupná všem, nikoliv jen úzké skupině odborníků. Tedy řečeno Habermasovou teorií, právo by nemělo být záležitostí pouze systémového světa, ale mělo by být pochopeno i životním světem. Právní terminologie byla podle autorky dříve v zajetí ideologie a nyní je na čase, aby byla pojímána kritickým a racionálním myšlením. Toho lze dosáhnout v otevřeném a komunikativním jednání. V knize se odkazuje na studii Habermase *Fakticita a platnost*, jejíž hlavní myšlenkou je diskursivní pojetí práva, které je podle autora klíčem na cestě k uspořádání moderní společnosti. Právo autor nechápe jako abstraktní systém norem jednání, ale spíše jako médium, které zapříčiní úspěšnou integraci společnosti (Machalová 2004: 174).

Ve své studii se odvolává na názor Habermase, který tvrdí, že nestačí, aby právo bylo ve společnosti uznáváno pouze pomocí odkazu na jeho legalitu, ale musí být ve společnosti integrováno. Existence právního řádu, nezaručuje, že bude právo dodržováno, je nutné, aby jeho legitimita byla součástí sociální reality. Podotýká, že Habermasův názor byl podrobován mnoha kritikám, kvůli jeho neobornosti v této tématice a přílišné idealizaci celého

problému. Přesto mu podle ní nelze odepřít, že otevřel řadu teoretických otázek týkajících se práva, a nastínil tak nové perspektivy právního myšlení. Autorka tedy přínos jeho práce spatřuje jako inovační zdroj (Machalová 2004: 182 - 201).

Další ukázkou, kde Habermasova teorie inspirovala k využití v empirii, je článek Jantulové, *Proces a důsledky vymístování občanů ze sféry institucionalizovaného občanství v důsledku normativního tlaku expertní kultury*. Předmětem zájmu této stati je důsledek vymístění občanů z veřejného prostoru vyplývající ze vzrůstajícího normativního tlaku expertů a expertního vědění ve společnosti. Autorka zmíněnou problematiku ukazuje v prostředí neziskového sektoru, který se stal v postkomunistických zemích reprezentantem nezávislého, sebevědomého a svobodně aktivního občanství. Své poznatky čerpá z případových studií o neziskových sektorech, které uskutečnila. Klíčovým problémem v celé problematice je fakt, že na počátku 90. let minulého století převažovali v neziskovém sektoru dobrovolníci, jejichž rozhodujícím bodem při participaci v této oblasti byl zájem o věc. Postupem času se v těchto organizacích začínají objevovat noví aktéři, experti a profesionálové. Ti se od dobrovolníků liší především tím, že pobírají za svou práci peníze a aktivitu realizují v rámci své pracovní činnosti. Problém, který aktéři do organizace přinášejí, tkví v tom, že jejich aktivity se omezují pouze na to, co jim je dáno popisem práce, tudíž dochází k vnitřní diferenciaci organizace, která s sebou přináší i potřebu formalizace pravidel a kontroly. Základní hodnotou se stává odborné vědění, dobrovolníci, jejichž vědění vychází z každodenních praktických zkušeností a nemá vědeckou povahu, se podřizují ve svém chování expertům. Autorita expertů je tedy nadále posilována. Zákony, které regulují chování, jsou vytvářeny jen těmi, které odpovídající vědění mají. Dochází tak k omezování moci a autonomie dobrovolníků, laiků, kterým je přisuzována spíše pasivní role (Jantulová 2004).

Dalším výzkumem, který se nechal inspirovat Teorií komunikativního jednání, je sociologický výzkum Kubátové. Zabývá se regionem Hlučínsko, tedy průzkumem toho, jak se mění životní styl lidí v tomto regionu ve srovnání se zbytkem republiky. Jejím předpokladem je, že se modernizuje jiným způsobem než ostatní části České republiky. Specifičnost regionu pramení z toho, že v minulosti patřil Prusku, poté se stal součástí Německa a následně po druhé světové válce byl připojen k Československu (www.rozhlas.cz).

Autorka výzkumu svůj záměr o využití teorie přednesla na mezinárodní konferenci „Kritická teorie Jurgena Habermase v sociologickém výzkumu“, který se konal v Bratislavě v roce 2012. Z teorie Habermase pro svůj výzkum využila jeho názor, že konsensu v životním světě nelze dosahovat normativně, ale musí být dosahován komunikativně. K diferenciaci ve světě dochází prostřednictvím modernizace, a právě prostřednictvím komunikativního jednání může dojít opět ke shodě.

Autorka se v regionu snaží odhalit mezigenerační proměny, prostřednictvím výpovědí aktérů. Proměnu, k níž v regionu Hlučínsko dochází, lze aplikovat na princip žitého světa Habermase. Tedy způsobem, kdy hodnoty a normy jsou předávány hlavně komunikací z generace na generaci. Nelze se už spoléhat na apriorní, tradičně vytvořený svět. Na základě interakce mezi aktéry začínají vznikat nové zvyky. Hovoří například o religiozitě, která v tomto regionu byla donedávna projevována ve velmi vysoké míře a nyní je narušována pronikáním systémového světa. Mladší generace už nechce docházet do kostela, jen protože se to musí, ale interpretuje si tento zvyk novým způsobem. Tradice se stává předmětem interakce a reflexe, dostává se tedy do procesu komunikativního jednání. Přesto, že autorka výzkumu nakonec zvolila teorii jiného sociologa, dodává, že teorie jí ve výzkumu pomohla pochopit, jakým způsobem dochází k přeměně z tradičního regionu na region „posttradiční“ (www.youtube.com).

1.1.5 Aplikace sociologické teorie na empirický problém

Jako výzkumný problém jsem si pro svou práci stanovila vztah české veřejnosti k příslušníkům Policie České republiky. Tato bezpečnostní složka je svým způsobem represivním orgánem, proto lze předpokládat, že se nejedná o složku ve společnosti zcela oblíbenou. Negativní náhled na policii může být však zakořeněn již z historie, kdy bylo její působení pod přísným byrokratickým řízením a její funkce byla zneužívána pro účely upevňování moci. V současnosti je vyvíjeno úsilí proto, aby se funkce policie v očích občanů změnila, a došlo tak k lepšímu souznění občanů a policie.

Pokud tedy tento problém zasadíme do teorie Habermase, můžeme občany chápat jako zástupce žitého světa a příslušníky policie jako zástupce světa systémového. Pokud nastává situace, že policie podléhá silnému byrokratickému řízení a její činnost je příliš administrativně zatížena, dochází k tomu, že policisté pod takovýmto tlakem nevykonávají svou činnost pro potřeby občana, ale spíše pro dodržení nařízení z vedení.

Častokrát také selhává komunikace mezi vedením a řadovými policisty, anebo jsou nařízení příliš složitá a v praxi nepoužitelná, čímž dochází k tomu, že záměry a cíle vrcholového vedení policie jsou mezi příslušníky nedostatečně integrovány. To může vést k frustraci policistů a úbytku motivovanosti vyvíjet vlastní aktivitu a kreativitu. Následkem toho je i špatná komunikace s lidmi, kdy policista prezentuje své postavení jakoby mimo strukturu policie. Nežádá tedy dochází k situacím, kdy policista použije větu: „Já bych vám chtěl pomoci, ale nařízení mi to neumožňují,“ případně „Předpis to neupravuje.“ To bezesporu vytváří negativní obraz policie jako celku (Langer 2002: 68).

Dalším faktem, který zapříčiňuje negativní názor na policii, může být to, že občan sám není dostatečně srozuměn se zákony a nařízeními, podle kterých policisté postupují, a nemá tak

dodržování norem a zákonů dostatečně zvnitřněno. Habermasovou teorií řečeno, jedinci, kteří nedospěli k dodržování norem procesem porozumění, mohou získat k systémovému světu odpor a přestat s ním spolupracovat (Šubr 2001: 100).

Jako východisko z této situace můžeme uvést Habermasovu teorii komunikativního jednání, kdy jde o takový typ jednání, při němž aktéři mají zájem na dosažení vzájemného porozumění. Převedeno na problematiku policie, v situaci, kdy se setkává občan s policistou a dochází ke vzájemné komunikaci, by měly být splněny určité podmínky. Těmi rozumím fakt, že občan je srozuměn s normami a nařízeními, které jsou dány jak řádem vytvořeným systémem, tak jsou tyto normy a nařízení legitimovány ve společnosti, což mohou být jen za situace, že jsou v souladu s žitým světem, jsou tedy jedincům srozumitelné a mohli se na jejich vzniku sami podílet.

Další podmínku shledávám v tom, že příslušník má tyto normy sám v sobě zakořeněné a že u něj prošly procesem porozumění, tedy je s nimi ztotožněn. Jedině tak může dojít k tomu, že je schopen po občanech vyžadovat dodržování zákonů a pravidel a má také schopnost jim znění zákonů předávat, popřípadě vysvětlovat.

Nastíněný vzor chování je v současnosti u policie velmi podporován a od dob vzniku samostatné České republiky dochází postupně k méně byrokratickému stylu vedení bezpečnostních složek. Lze konstatovat, že policie usiluje o lidštější podobu policejní práce, tedy snaží se o interaktivnější vztah občanů, jako zástupců žitého světa a příslušníků, jako představitelů světa systémového.

Konkrétně lze zmíněné ukázat na projektech, jež jsou součástí reformy, o které píšu dál v textu. Například projekt „Každý zná svého policistu“, který si vytyčuje zajištění větší informovanosti občanů o policistech pracujících v místě jejich bydliště. Dále také koncepce vnitřní komunikace, která klade

důraz na etiku policejní práce a kvalitu formální i neformální komunikace. Předpokladem zlepšení vztahu občana a policie, je také poskytnutí kvalitního vzdělání policistům, díky kterému si policisté upevní své znalosti a komunikační dovednosti. Poskytnutí kvalitního vzdělání, např. ve formě kurzů jazykového vzdělávání, je také jedním z pilířů změn, které přináší reforma (Langer 2009: 16-20).

Lze tedy vyzorovat, že nastolené změny korespondují s myšlenkou Habermase o dosažení konsensu při komunikaci, která má zmenšit rozpínání systémového světa do světa žitého. Jak úspěšné nebo neúspěšné snažení o posilnění vztahu občana a policie je, se budu snažit zjistit v empirické části mé práce. Dříve, než přejdu k samotnému výzkumu problematiky, zařazuji do své práce část věnující se historii policie a výzkumům o policii, která ukáže, z čeho vyplývá snaha o změnu stylu vedení policie a snaha o změnu názoru veřejnosti na ni.

1.2 Uvedení do problematiky

1.2.1 Historický vývoj PČR

Pro pochopení celé problematiky o Policii ČR a jejího působení, následuje krátký exkurz o jejím historickém vývoji.

Mantinely policejní práce byly na začátku široké a postupně se zužovaly. Tento vývoj dospěl do bodu, kdy byla policie pod čistě úředním vedením, vystupovala jako ryze represivní orgán a zajišťování bezpečnosti bylo hlavně pro mocné. Toto tvrzení dokládá například samotné vyjádření Ministerstva vnitra ve zprávě poskytující informace o navrhovaných změnách. Vyplývá z něj, že v souvislosti s přijetím nového zákona o policii (zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky) bude vůbec poprvé zakotven nový styl policejní práce, který by se podle jejich slov dal vyjádřit tvrzením „od represe k prevenci“ (Langer 2009: 8).

Situace se výrazně změnila po vzniku České republiky, kdy byla zřízena Policie České republiky. Nejvíce změn však přineslo až období kolem Reformy Police ČR, která byla dovršená v roce 2009. Zmíněný vývoj se budu snažit vystihnout v následujících odstavcích.

Dějiny lidstva jsou provázány neustálou existencí bojů. Ve středověku byl největší hrozbou vnější nepřítel, pro tento typ boje státy vytvářely armády, které zároveň sloužily pro udržování pořádku uvnitř státu. Jak se státy vyvíjely, docházelo ke specializaci těchto složek, kdy se objevují první bezpečnostní aparáty zaměřené na ochranu vnitřního pořádku. Státní správa však tehdy postrádala jakoukoliv jednotnost. Policejní úkony byly spjaty se zemskými soudy, šlechtickými vrchnostmi, městskými magistráty atd. Bylo také zvykem, že občanům patřila povinnost pomáhat při stíhání zločinců. To plynulo ze špatně fungující státní správy, která svalovala na své poddané úkony,

kteře jsou v moderních společnostech zajišťovány státem (Macek, Uhlíř 1997: 45).

Následně se ve středověku setkáváme s městskými žoldněři, kteří zajišťovali bezpečnost ve městech a jejich okruhu. Byli však pro města určitým přepychem, protože si je musela najímat a platit. Nemohla si je tak dovolit všechna města.

Za pravlast moderní policie můžeme považovat Anglii (Macek, Uhlíř 1997), kde byl v roce 1829 založen Sbor konstáblů, tento systém policie byl poté rozšířen do celé Evropy i do zámoří. Postupem času se tak moderní policejní složky staly součástí státního zřízení. V mnoha státech vykonávaly vedle svých povinností i další úkoly, jako například evidenci obyvatelstva a další.

Počátky České policie a četnictva můžeme sledovat v 16. století za dob Habsburské monarchie, kdy vznikl Česko – Uherský stát. Ze začátku však pro rozvoj policejních složek nebyly příznivé podmínky v důsledku mnoha válek, které území zmítaly. Až v 17. století v období po třicetileté válce začalo postupně docházet k mnoha změnám v oblasti rozvoje bezpečnostních složek. V tomto období proběhlo několik reforem, které měly zlepšit práci příslušníků policejních složek. Například zavedení kvalifikačních požadavků na policejní úředníky, začala být tedy vyžadována znalost správních předpisů a záležitostí. Za zmínku také stojí, že v této době policie neměla žádného nejvyššího šéfa a podléhala jednotlivým místodržitelům. Z dnešního pohledu lze tedy mluvit o tom, že policie měla v této době široké kompetence a nepodléhala ministerstvu, jako je tomu v dnešní době (tamtéž).

Pod ministerstvo vnitra byla policie začleněna až v revolučním období 1848 - 1867, kdy došlo také ke změně právní úpravy činnosti státních policejních úřadů. V těchto letech byla zavedena také okresní správa a samospráva, kdy začala působit

také policie komunální, která měla za úkol udržování veřejného pořádku a bezpečnosti na svém obvodu (Macek, Uhlíř 1997).

Se vznikem samostatného Československa ve 20. století docházelo k systematizaci výkonu bezpečnostních složek. V 50. a 60. letech 19. století došlo k organizování četnictva. Výkon bezpečnostní služby byl rozdělen mezi četnictvo v terénu a policii ve městech, která byla buď státní, nebo komunální (městská, obecní). Byl tak zachován rakouský systém, za jehož dob četnictvo plnilo úkoly na venkově a státní policie ve statutárních městech. Za období první republiky postupně docházelo k procesu zestátnění policejní správy. Na základě zákonných opatření se zřizoval bezpečnostní státní aparát. Organizace bezpečnostních složek a jejich činnost byly postupně upravovány interními předpisy Ministerstva vnitra. Státní policejní správa se pod vlivem vládních nařízení začala sjednocovat (Macek, Uhlíř 1999: 9-13).

Období let 1939 až 1945 znamenalo pro bývalé ČSR mnoho změn z hlediska státoprávního i bezpečnostního. V této době republika utrpěla značné územní ztráty, jelikož byla nucena některá teritoria přenechat Německu a Maďarsku. Další období Česko-Slovenska, bylo nazýváno druhou republikou. Státní zřízení a jeho funkce v tomto období zaznamenaly jen nepatrné změny. Vše se změnilo 15. března 1939, kdy na území republiky pronikla německá armáda a vznikl tak Protektorát Čechy a Morava. V této době i nadále řídilo činnost bezpečnostních služeb ministerstvo. Německé orgány a bezpečnostní složky však vykonávaly všeobecný dohled nad protektorátní správou. Protektorát tedy musel převzít i německý rasový systém a v jeho smyslu vydával právní předpisy. Z hlediska bezpečnostních složek mluvíme tedy o opatřeních proti židům, která je vylučovala ze státních služeb a z veřejného života. S tím souviselo například policejní opatření, kdy bylo pro bezpečnostní složky povinné vykonávat dozor nad dodržováním veřejného

pořádku a klidu, který nesměl být narušován stykem židů s ostatním obyvatelstvem (Macek, Uhlíř 2001: 7-11).

V poválečném období se postavení bezpečnostních složek v rámci státu měnilo v závislosti na vývoji politické situace. V roce 1945 byl vytvořen jednotný policejní sbor, nazván jako Sbor národní bezpečnosti. „Charakter SNB byl již od počátku politický, nebylo zde realizováno oddělení bezpečnostních složek od politických stran, praktikované v meziválečném Československu. Tato situace vedla k mocenským střetům politických stran v SNB, který po konečném politickém vítězství komunistů v roce 1948 nabyl charakteru represivní složky vlády jediné politické strany (Macek, Uhlíř 2011 :14).

V této době se SNB stal oporou nového státu, a vzhledem k tomu, že komunistům připadlo vedení Ministerstva vnitra, bylo zároveň jedinou řídicí složkou bezpečnostních orgánů, stal se SNB zároveň oporou Komunistické strany Československa. Zřízení SNB se opíralo o zákon č. 149/1947 Sb. O národní bezpečnosti. Tento zákon dělil SNB na tři složky, a sice pořádkovou službu, kriminální složku a státně bezpečnostní složku, která byla zaškolená a cvičena především pro stíhání trestných činů namířených proti státu. Tato složka se bohužel proslavila tím, že na popud tehdejšího státního režimu vyhledávala a nacházela občany, jejichž myšlení a názory neodpovídaly tehdejší vládnoucí straně. Zákon příslušníkům také stanovoval mimo jiné úkoly jako zajišťovat ochranu socialistického společenského a státního zřízení. Tím se myslelo odhalování a zneškodňování činnosti zaměřené proti ČSSR a také ochrana občanů před touto nepřátelskou činností. Toto období přinášelo bezpečnostnímu sboru mnoho personálních změn, které souvisely například s propouštěním příslušníků, kteří byli stoupenci jiných politických stran, nebo jim nebyla vyslovena důvěra k výkonu služby (Macek, Uhlíř 2011: 40 – 42).

V 60. a 70. letech došlo ve státním zřízení k několika změnám, ty se týkaly reorganizace bezpečnostní struktury

Československa. Další součástí SNB byla zřízena Veřejná bezpečnost, jejíž vznik souvisel hlavně s novou územní organizací státu. Ministerstvo vnitra vytvořilo 10 krajských správ a v každé z nich správu Veřejné bezpečnosti. Tyto články měly za úkol lepší organizační součinnost s občanem. „Postupně však docházelo k odklonu od základního poslání těchto výkonných článků a jejich přetěžování širokou škálou plnění úloh, které se odrazily na snížení úrovně jejich činnosti“ (Macek, Uhlíř 2011: 61).

Činnost Sboru národní bezpečnosti byla ukončena až změnami, které přinesla revoluce v letech 1989. Politický zvrát znamenal pro činnosti policie mnoho změn, jenž byly započaty vznikem Policie České republiky, která byla zřízena zákonem č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. Mezi tyto změny patřila jak přeměna politického systému, tak postupná reorganizace státní správy a to hlavně policie.

Jak vyplývá z výše uvedeného vývoje policie, vztah občanů k těmto bezpečnostním složkám může být negativní z toho důvodu, že činnost policie směřovala často za jinými účely, než pro jaké byla zřízena. Práce policie vyžadovala zefektivnění po ekonomické, organizační, ale také hlavně po komunikační stránce. Tyto změny by měly přinést zlepšení postoje veřejnosti k policii tak, aby měla v policii důvěru a uvědomila si, že policie je od toho, aby chránila a pomáhala občanům.

1.2.2 Aktéři komunikačního procesu policie

Policie ČR

Policii České republiky řadíme mezi veřejné sbory s celostátní působností. Mezi tyto veřejné sbory patří mimo jiné i obecní policie, jejíž působnost se vztahuje pouze jen na území příslušné obce. Mimo to je Policie České republiky označována také pojmem bezpečnostní sbor, jenž byl zvolen zákonodárcem za účelem sjednocení veřejnoprávních služebních poměrů, mezi

které patří například Hasičský záchranný sbor České republiky, Vězeňská služba České republiky a další.

Bezpečnostní sbory dále rozdělujeme na ozbrojené a neozbrojené. Policie České republiky je ozbrojeným sborem a jejím hlavním úkolem je chránit veřejnou bezpečnost a pořádek. Jednotliví příslušníci policejních sborů jsou ve služebním zaměstnaneckém poměru, který je založen právním aktem (Mates 2009: 9-10).

Hlavním posláním a úkolem policie není v prvé řadě mocensky zasahovat, ale sloužit veřejnosti. Tento princip je zakotven v Ústavě v článku 2 odst. 3., podle něhož státní moc slouží občanům. Hlavní oblasti, které spadají pod vykonávání služby policie, jsou ochrana bezpečnosti osob a majetku, péče o veřejný pořádek, předcházení trestné činnosti a další sféry, které jsou zakotveny v zákoně. V rámci toho, že policie je služba veřejnosti, působí i v těch případech, kdy mocensky zasahuje, postihuje nebo někoho omezuje na právech. Činí tak proto, že poskytuje ochranu ostatním členům společnosti. To současně znamená, že příslušný vykonavatel státní moci musí uplatnit tuto moc všude tam, kde ji zákon ukládá, není tedy na jeho rozmyslu, jestli tak má učinit. „Plyne tak z ustanovení upravujících základní povinnosti policistů (hlava III zákona), kde je jim ukládáno, aby se chovali zdvořile, byli při plnění úkolů iniciativní, respektovali ve své činnosti, zejména při zásazích zásadu přiměřenosti, prokázali svoji příslušnost a poučili toho, vůči němuž činí úkon, o jeho důvodech, případně též právech a povinnostech“ (Mates 2009: 11).

Veřejnost, veřejný pořádek

Veřejností se rozumí „větší část společnosti zainteresovaná na výsledcích ekonomických a společenských aktivit s obecnějším dopadem, na řešení určitého společenského

problému, respektive na společenském dění jako takovém“ (Linhart 1996: 1382).

Reifová vymezuje pojem veřejnost jako skupinu, která se zajímá o veřejné dění a řízení státu a usiluje o to, mít vliv na veřejnou správu. Funkce, kterými veřejnost disponuje, jsou například sociální kontrola a legitimizace. Veřejnost plní také funkci podpory těm subjektům, kteří ji potřebují ke své legitimizaci. Je oddělena od státu a umožňuje tak jeho kontrolu a ovlivňování (Reifová 2004: 307). O funkci podpory veřejnosti můžeme tedy hovořit v případě vztahu policie a občanů. Proto, aby byla práce policistů občany chápána a respektována, musí mít policie mezi občany legitimní uznání.

O veřejné sféře píše ve své knize i Habermas, který ji vymezuje jako aktivní část společnosti, kde dochází k výměně názorů a informací na společenskou situaci nebo zájem. Je to místo, kde podle něj občané vykonávají legitimní kontrolu nad státem (Habermas 2000: 88-91).

Komunikace

Komunikace s veřejností významně ovlivňuje veřejné mínění o práci policie. Spokojenost lidí s činností policie a důvěra v profesionální přístup jejich příslušníků je jednou z podmínek, aby policie dokázala plnit zákonem dané úkoly. Proto je také nutná spolupráce policie s veřejností, jejíž ochota je závislá na tom, do jaké míry považují policisty za důvěryhodné. Důležitým prostředkem k dosažení kladného vztahu mezi občany a policisty je správná a profesionální komunikace (Salivar 2012: 3).

Existuje mnoho definic komunikace, které jsou rozdílné v tom, z jakého teoretického rámce vycházejí a na co kladou důraz. V rámci problematiky vztahu veřejnosti a policie můžeme komunikaci vymezit jako sociální styk s lidmi, který je každodenní součástí našeho života. Stejně tak policie patří k těm bezpečnostním složkám, které může občan potkat téměř

každodenně. Na správném a úspěšném jednání s lidmi i s příslušníky policie závisí do značné míry naše životní spokojenost (Čírtková 1996: 225).

Komunikace je proces, při kterém dochází k vzájemné výměně sdělení, které je komunikátorem zakódováno a přeneseno prostřednictvím komunikačního kanálu k příjemci, který sdělení dekoduje, interpretuje ho a poté vrací informaci zpět. Pro tento proces je důležitý sociální, historický a kulturní kontext, který se podílí na tom, jaký význam danému sdělení přidělíme (Reifová 2004: 98).

Podle Lamsera je komunikace „přenos informací či výměna významů v rámci společenského kontaktu.“ Dále také uvádí, že společenská komunikace je základem teorie veřejného mínění, která je východiskem výzkumu veřejného mínění (Lamser 1969: 7-9).

Čírtková ve své knize rozděluje komunikaci na dvě formy. Verbální a neverbální komunikaci. Lidé při sociálním styku sdělují fakta, nálady, myšlenky, pocity a postoje, přičemž využívají obou forem komunikace. Aby bylo jednání s druhým člověkem účinné, je potřeba nejen věcně porozumět sdělované informaci, ale odhalit také jeho smysl, který je určován cílem a motivem. Teprve po tomto zjištění lze mluvit o poznání smyslu informace. Přesto, že verbální stránka komunikace je vždy na prvním místě, velkou roli hraje i neverbální stránka, která se skládá z proxemiky, haptiky, tělesného postoje, gest, mimiky a pohledů (Čírtková 1996: 229-233).

„Všeobecná pravidla chování při styku s lidmi jsou obsažena ve společenské a pracovní etiketě. Obě oblasti spolu úzce souvisejí, i když v určitých bezpečnostních profesích nalzáme výrazné odlišnosti. Náležitým jednáním a vystupováním se zabývá rovněž profesní etika. Zvláštností v pracovně profesní etice policisty je, že řada způsobů jednání s občanem je vymezena právní nebo jinou normou, je předepsána.

Například zákon o policii předepisuje v některých případech i konkrétní způsob jednání policisty“ (Čírtková 1996: 253).

1.2.3 Výzkumy mapující názory veřejnosti na PČR

Postavení policisty je dáno zákonem. Uznání a prestiž policejní profese jako neformální ukazatelé postavení policie ve společnosti jsou však určovány obrazem, který si vytváří občané. Postoj veřejnosti k policii ukazuje, jakou popularitu ve společnosti policie má. K tomu policie nemůže být lhostejná, protože může značně ovlivňovat ochotu občanů spolupracovat s policií, popřípadě může ovlivňovat zájem jedinců o policejní profesi (Čírtková 1996: 259).

Údaje o názorech a postojích veřejnosti k policii jsou získávány různými sociologickými výzkumy. Než přejdu k analýze svého výzkumu v empirické části, poskytnu v této podkapitole nástin již proběhlých výzkumů na toto téma.

Jeden z nich je výzkum veřejného mínění o spokojenosti veřejnosti s prací Policie České republiky, který byl iniciován Policejním prezídiem České republiky v roce 2004. Výzkum byl realizován společností STEM/MARK v období od prosince roku 2003 do dubna roku 2004. Cílovou skupinu tvořila populace České republiky ve věku patnácti a více let. Celkově bylo osloveno kolem šesti tisíc respondentů formou telefonických rozhovorů CATI. Z tohoto výzkumu vyplynulo, že mezi respondenty převládá celková spokojenost s prací Policie ČR. Jedná se však o spokojenost s výhradami. Respondenti volili nejčastěji odpověď spíše spokojen a to v 68 % případů. Spokojenost lze vyzorovat mezi všemi skupinami populace, napříč všemi regiony. Na druhou stranu, výsledky ukázaly, že slabou stránkou Policie ČR je její špatná informační politika a nedostatečná otevřenost vůči veřejnosti. Výzkum také ukázal nedostatečnou informovanost o práci policie, dobře informovaných respondentů bylo jen 25 % z nich. Pocit bezpečí

zvolilo 61 % respondentů. Na otázku, jestli si myslí, že v případě potřeby naléhavé pomoci jim bude tato pomoc poskytnuta, odpovědělo kladně 60 % respondentů. Obětí protiprávního jednání, nebo obětí z respondentova okolí, se stalo 33% z nich. S nevhodným přístupem policistů se setkala 29 % z nich. Většina respondentů uvedlo možnost spíše spokojen na otázku o ochotě policistů pomoci, to stejné v případě otázky na rychlost reakce policie na ohlášenou událost. Odpověď spíše spokojen převládala i v otázce profesionálního přístupu policistů a množství informací o postupu policie. Odpověď - práce policistů se zlepšuje - zvolilo 39% respondentů (www.policie.cz).

Dále byl realizován výzkum společností Ipsos Tambor opět z iniciace Policejního prezidia České republiky. Ten probíhal od února do května roku 2007 a týkal se rovněž spokojenosti občanů s prací Police ČR. Cílovou skupinu tvořili obyvatelé ČR starší patnácti let. Osloveno bylo necelých čtrnáct tisíc respondentů pomocí telefonických rozhovorů CATI. Analýza tohoto výzkumu se stala stěžejním materiálem k plánované Reformě Policie ČR v roce 2009. Z uvedeného výzkumu vyplynulo, že celková spokojenost obyvatel s Policií ČR je na vysoké úrovni a dosahuje 72 %. To znamená, že celková spokojenost respondentů se oproti výzkumu z roku 2004 navýšila. Z výzkumu lze opět vypozařovat, že respondenti zastávají názor o nízké míře informovanosti o činnosti policie, pouze 41 procent se domnívá, že Policie ČR dostatečně informuje o své činnosti. Co se týká otázky bezpečnosti, respondenti vykazují nárůst pocitu bezpečí v místě bydliště. Kladnou odpověď na tuto otázku zvolilo 88 % z nich. Nárůst respondentů, kteří odpověděli kladně, lze vypozařovat i u otázky, zda si myslí, jestli jim bude v případě naléhavé potřeby poskytnuta pomoc. V roce 2007 tento názor zastává 70 % lidí, oproti 60 % v roce 2004. Naopak pokles shledáváme u počtu respondentů, kteří se stali obětí protiprávního jednání, nebo se jí stal někdo z jejich okolí. Zde výzkum vyazuje 22 % respondentů, což je o 10 % méně než v předchozím

výzkumu. Přičemž procento lidí, kteří se setkali s nevhodným přístupem policistů, zůstává takřka stejné, 28 % procent respondentů odpovědělo na tuto otázku kladně. Dále z výzkumu vyplývá, že počet lidí, kteří v roce 2004 zastávali názor, že se práce policie zlepšuje, se zmenšil na 15 %. Což může být dáno například zastaralostí metod a technik, kterými policisté disponují. Naopak 69 % respondentů uvedlo, že práce policie zůstává stejná, což v době, kdy by se měla práce policistů modernizovat a nadále vylepšovat, není příliš lichotivý výsledek. Proto Ministerstvo vnitra přistoupilo k radikálním změnám u policie, které byly dovršeny Reformou policie v roce 2009 (www.policie.cz).

1.2.4 Reforma 2009 se zaměřením na zlepšení vztahu PČR a veřejnosti

Nutnost zásadních změn v rámci činnosti policie a jejích pravomocí vyvrcholila Reformou policie v roce 2009. Do té doby policie zaznamenala větší změny naposled v roce 1993, kdy bylo nutno změnou rozdělení státu a vznikem samostatné České republiky práci policie značně přeorganizovat. Od tohoto data se policie vyvíjela stejně jako česká společnost, jejíž nároky na práci policie výrazně stouply. Společnost vyžadovala vstřícnější a vyváženější přístup policistů. Ačkoliv výzkumy, které proběhly ještě před Reformou, vykazovaly relativně vysokou spokojenost s policií, potýkala se policie s řadou problémů. Mezi ně patřila vnitřní organizační struktura policie, která byla příliš složitá, přičemž zákon zatěžoval policii velkým množstvím nepolicejních činností. Dalšími oblastmi pro modernizaci byly zastaralé služebny, technické vybavení a vozový park. Nejzávažnějším problémem, který měl být změnami vyřešen, bylo samotné chování policistů, které bylo do Reformy 2009 a mnohdy ještě nyní vnímáno jako příliš uzavřené, nedostatečně vstřícné, v mnoha případech až arogantní. U služebně mladších policistů

patřily mezi častý úkaz autoritativní, arogantní chování a nedostatek komunikačních schopností. Tím mohly být zastírané nedostatečné profesní zkušenosti a nejistota v kontaktu s občanem. U služebně starších policistů se naopak často objevovala pasivita až apatie při jednání s občanem, která mohla vyplývat z problematiky spojené se syndromem vyhoření. Všechny tyto jevy se negativně odrazily při přímém kontaktu policistů s občany. Hlavním cílem Reformy bylo mimo jiné změnit názor lidí na práci Policie České republiky (Langer 2009: 1-8).

Reforma probíhala v letech 2006 až 2009 a současně s ní byl přijat nový zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Také byl přijat zákon č. 274/2008 Sb., se kterým došlo ke změnám týkajících se zrušení okresních ředitelství. Ta byla začleněna pod krajská ředitelství. Následně bylo na základě identifikace problémů stanoveno deset pilířů Reformy 2009. Mezi ně patřily oblasti ekonomického postavení policie, struktury policie a její kontroly a další. Pilíře, které byly zaměřeny na zlepšení vztahu občan a společnost, byly například tzv. „debyrokratizace“ policie. Ta měla změnit převažující styl vedení, který spočíval v přesném předepisování postupů policejní činnosti, namísto obecného stanovování cíle a ponechání způsobu dosažení cíle na iniciativě a kreativité jednotlivého policisty. Reformou tedy průběžně docházelo ke snižování interních aktů nařízení, které neodpovídaly uvedenému principu (Langer 2009: 106).

Další část Reformy zaměřená na vztah s veřejností byl Projekt 1000 – vstřícná tvář policie, který si kladl za cíl vstřícný přístup policie k občanům a vytvoření stavu důvěry v ni. Změny se týkaly hlavně zavedení modernějšího vybavení policejních služeben. To mělo vést jak ke zlepšení pracovních podmínek policistů a jejich následnému vytvoření hrdosti příslušníků policie na to, že jsou součástí moderní firmy, tak také ke zpříjemnění zázemí pro občany, kteří policejní služebnu navštíví. Dalším

bodem těchto změn byla i rozsáhlá školení policistů v komunikačních dovednostech, které jsou klíčové ve vytváření pozitivního vztahu mezi občanem a policií (Langer 2009: 97).

Do jaké míry došlo k naplnění cílů Reformy policie 2009, se budu snažit zjistit v následující empirické části, kde zkoumám, jaký vztah mají občané města Zlína k příslušníkům Policie České republiky na tomto území. Část dotazníku, který je součástí tohoto výzkumu, je věnována právě otázkám o povědomí občanů o Reformě 2009.

2 Část empirická

2.1 Definice problému

Empirický problém, který jsem si pro kvantitativní sociologický výzkum zvolila, se týká názoru obyvatel města Zlína na práci příslušníků Police České republiky na tomto území. Problematika spojená s názorem veřejnosti na práci příslušníků policie je ve společnosti často probíraným tématem. Policie je bezpečnostním sborem, který se vyvíjí souběžně se společností. Struktura a práce policie je silně závislá také na typu státního zřízení, ve kterém policie působí. Na území České republiky v průběhu času došlo k mnoha politickým změnám, které mohly být jedním z faktorů, které ovlivňují názor občanů na Policii České republiky. Za politický režim, který dost výrazně ovlivnit názor obyvatel na policii, můžeme označit komunismus. Ke změně politického zřízení došlo revolucí v roce 1989 a následným vznikem samostatné České republiky. Případné negativní názory občanů mohou vyplývat z této zakořeněné zkušenosti, kdy byla policie pod silným vlivem státní moci.

Dalším z faktorů, který hraje zásadní roli ve vztahu veřejnosti a policie, je samotné chování policie. To bylo donedávna ovlivňováno velkým množstvím nepružných zákonů a nařízení, které znemožňovaly příslušníkům vyvíjet jakoukoliv iniciativu ke zlepšení jejich vztahu k občanům. Příslušníci se tak často dostávali do situací, kdy místo poskytnutí pomoci občanům se odvolávali na nařízení, která jim činnost neumožňovala. To vedlo k negativnímu utváření obrazu občanů na tento bezpečnostní sbor.

V zájmu policie jako bezpečnostního orgánu je, aby si vytvořila mezi občany důvěru, a zajistila tak mezi policejními příslušníky a obyvateli prostředí pro oboustrannou spolupráci. Na tom se policie snaží pracovat již od roku 1991, kdy byla Policie ČR zřízena. Nejvíce změn v tomto ohledu však přišlo v roce 2009.

Předmětem mého zájmu tedy bude zjištění, jaký názor ohledně policie zastávají obyvatelé na území města Zlína.

2.2 Metody a techniky výzkumu

Metoda

V tomto výzkumu bude použita metoda statistická, která využívá data k zachycení určitých vývojových tendencí ve společnosti. Slouží k popisu strukturálních zákonitostí a závislostí mezi hromadnými sociálními jevy. Šetření bude realizováno formou kvantitativního výzkumu. Pro zjištění odpovědí na stanovené otázky jsem zvolila základní strategii šetření na vzorku respondentů zvolených kvótním výběrem. Otázky budou získávány prostřednictvím dotazníku, který je částečně sestaven pro potřeby tohoto výzkumu a částečně využívá nástroje již existujících měření. Data jsou popsána podle hlavních proměnných použitých ve výzkumných otázkách, následně budou zkoumány vztahy mezi proměnnými. Pro zjištění těchto vztahů a realizování dalších operací s daty bude použit program STATISTICA.

Technika

Data pro tento výzkumu budou sbírána technikou standardizovaného dotazníku. Tento typ techniky byl zvolen hlavně z časových a finančních důvodů, jelikož realizace šetření formou dotazníků není v těchto oblastech náročná. S ohledem na relevanci výzkumu bude potřeba poměrně vysokého počtu respondentů a zmíněná technika je v tomto ohledu nejschůdnější variantou. Výzkum bude uskutečněn sběrem dat v terénu a online podobou prostřednictvím webové stránky formees.com. Nejprve bude uveřejněn dotazník na internetu, poté bude probíhat sběr dat v terénu, který bude zacílen přesně na požadované respondenty, aby byl naplněn požadovaný vzorek respondentů podle kvótního

výběru. Ten bude více rozebrán v podkapitole o výzkumném souboru.

Proto, aby získaná data pokryla všechna požadovaná kritéria na respondenty, bude dotazník distribuován na Střední průmyslové škole polytechnické ve Zlíně, kde mi bude umožněno získat data od nejmladší věkové kategorie 15-34 let se základním vzděláním. Dále se obrátím na zaměstnance supermarketu Kaufland a firmy Integra ve Zlíně, kde se dostanu k respondentům střední a nejstarší kategorie s různým typem vzdělání. Pro získání respondentů vyššího věku budou osloveni obyvatelé domovů pro seniory ve Zlíně a Lukově a také respondenti, kteří se účastní pravidelných setkání v Klubu důchodců v obci Velíková. Dále budou osloveny firmy sídlící v obci Štípa a Velíková, díky kterým budou získána data od respondentů s vysokoškolským vzděláním. Další chybějící data budou získávána v obci Velíková a Štípa oslovením jednotlivých domácností. V zájmu objektivit dat bude dotazník distribuován i mezi obyvateli centra města Zlína, oslovím zaměstnance v obchodech nákupního centra Čepkov, Zlaté jablko a obchodního domu Prior.

2.3 Výzkumný soubor

Kvantitativní výzkumy jsou založeny na výběrových šetřeních. To znamená, že nebudou zjišťovány údaje od všech obyvatel města Zlína, u nichž jsem se rozhodla daný jev zkoumat, ale jen u části respondentů, kteří reprezentují celek. Vzorek respondentů bude zvolen na základě kvótního výběru. Ten se uskutečňuje na základě předem stanovených kvót, podle kterých budou určeni respondenti pro dotazování (Nowak 1975: 38-50).

Výzkumný soubor tedy bude odpovídat údajům o základním souboru, jímž je město Zlín s celkovým počtem obyvatel 75 278. Pro přesnost velikosti vzájemného poměru základního a výběrového souboru neexistuje přesný návod, avšak

z metodických poznatků sociologie vyplývá, že pro základní soubor 100 000 jednotek má odpovídat vzorek o velikosti 400 jednotek (Kapr, Šafář 1969: 41). Budu tedy předpokládat, že výzkumný soubor pro mé šetření by se měl skládat ze 400 respondentů.

Ačkoliv je obecně platné, že výzkumný soubor je kopií základního souboru, není nutné, aby kopíroval všechny jeho vlastnosti. V úvahu budu brát pouze charakteristiky základního souboru, které budou podstatné z hlediska cílů výzkumu. Jedná se tedy o údaje týkající se pohlaví, věku a vzdělání. Zmíněné údaje o základním souboru budou získány z veřejných statistik Českého statistického úřadu o Zlínském kraji. Pro reprezentativnost výběru musejí být skladba a proporce sledovaných charakteristik na výběrovém souboru shodné se skutečným rozdělením v základním souboru. Jelikož data potřebná k sestavení výzkumného vzorku jsou známá pouze o Zlínském kraji, bude vzorek respondentů sestaven podle rozložení obyvatelstva v kraji. Tedy muži jsou v kraji zastoupeni počtem 240 197, ženy v počtu 257 480. Z toho mužů ve věku 15 – 34 let 78 556 (32,7 %), ve věku 35 – 50 let 64 190 (26,7 %) a ve věku 50 a více let 96 728 (40,3 %) mužů. Žen ve věku 15 – 34 let je ve Zlínském kraji 74 193 (28,8 %), ve věku 35 – 50 let 61 977 (24 %) a ve věku 50 a více let 120 696 (48,8 %).

Co se týká dat ohledně vzdělání, vyskytuje se ve Zlínském kraji 22 500 mužů se základním vzděláním, 116 100 mužů se středním odborným vzděláním, 70 300 mužů se středoškolským vzděláním s maturitou a 33 400 mužů s vysokoškolským vzděláním. Ženy se základním jsou v kraji zastoupeny potem 55 000, se středním odborným vzděláním 77 600, se středoškolským vzděláním s maturitou je žen 88 000 a stupně vysokoškolského vzdělání dosahuje 36 800 žen.

To znamená, že výběrový soubor bude obsahovat 192 mužů a 208 žen. Ohledně charakteristiky věku bude vykazovat 63 mužů ve věku 15 – 34 let, 52 bude ve středním věku 35 – 55 let a

78 mužů bude dosahovat věku 55 a více. Ženy budou v zastoupení 60 respondentek ve věku 15 – 34 let, 50 z nich ve věku 35 – 55 let a 98 žen bude dosahovat věku 55 a více let. Soubor bude zastoupen 18 muži se základním vzděláním, 91 muži se středním odborným vzděláním, 56 mužů bude mít maturitu a 27 mužů bude vykazovat vysokoškolské vzdělání. Co se týká zastoupení žen, bude 44 z nich mít základní vzdělání, 62 žen bude mít střední odborné vzdělání, 72 žen bude mít maturitu a 29 žen bude mít vysokoškolské vzdělání.

2.4 Cíle výzkumu

Cílem prováděného výzkumu je zjistit, jaký je názor obyvatel města Zlína na práci příslušníků Policie České republiky na tomto území. Poté se pokusím o zasazení celé problematiky do kontextu teorie Jürgena Habermase. Jednotlivé otázky výzkumu se zaměřují na zjištění:

1. Jaká je spokojenost obyvatel Zlína s činností Policie České republiky na tomto území?
2. Jaká je komunikace příslušníků Policie České republiky s obyvateli města Zlína?
3. Změnil se názor obyvatel města Zlína na Policii České republiky po reformě policie v roce 2009?

2.5 Formulace hypotéz

1. Obyvatelé zastávají negativní názor na práci příslušníků Policie ČR.
2. Komunikace mezi obyvateli a příslušníky Policie je na špatné úrovni.
3. Práce příslušníků Policie ČR na území města Zlína se za posledních pět let zlepšila.

2.6 Teoretická východiska hypotéz

1. Obyvatelé Zlína zastávají negativní názor na práci příslušníků Policie ČR na tomto území.

Přesto, že z výzkumů provedených z iniciativy Policejního prezidia vyplývá, že občané jsou s činností Policie ČR spokojeni, zastávám názor, že ve společnosti převažuje vnímání policie spíše negativní. S tímto názorem se můžeme setkat v knize Čírtkové, kde uvádí, jaké mohou být časté zdroje konfliktů, které vznikají v průběhu jednání a kontaktů policisty s občany. Mezi nimi uvádí například funkcionální postavení policisty, které vyplývá z jeho profesní role (Čírtková 1996: 262). Zde narážíme na problém, o kterém pojednával ve své teorii Habermas. Kdy je životní svět usurpován světem systémovým, a tak policista jako zástupce systémového světa není žitým světem přijímán.

Dalším aspektem ovlivňujícím názor obyvatel je podle Čírtkové například moment výkonné moci, kdy jsou policisté v roli aktérů, kdy jsou z titulu své profese oprávněni usměrňovat, kontrolovat a omezovat chování druhých. To může být jednou z příčin negativního názoru občanů. Roli v této problematice může hrát i moment frustrace, který občané mohou při jednání s policistou pociťovat. Dále zde zahrnuje i psychologický efekt ozbrojení policisty a efekt policejního stejnokroje (Čírtková 1996: 263).

Na základě zmíněných poznatků a také studií sekundárních zdrojů dat, jako například internetových diskuzí a článků, tedy předpokládám, že názor obyvatel města Zlína na Policii ČR působící na tomto území bude negativní.

Hypotézou bude ověřováno, jestli jsou občané s činností Policie ČR na území města Zlína spokojeni či nikoliv. Zda mají důvěru v policii a cítí se v místě bydliště bezpečně. Baterie otázek vychází z výzkumů, které byly realizovány v letech 2003/2004 a 2007 společnostmi Ipsos Tambor a STEM/MARK. Jedná se o otázky 1a., 1b., 2., 3., 4., 5a., 5b.

Operacionalizace hypotézy

Obyvateli v šetření rozumím ty, kteří bydlí na území města Zlína a jsou starší patnácti let.

Názor na práci příslušníků policie budou respondenti vykazovat prostřednictvím škály: velmi spokojen, spíše spokojen, spíše nespokojen, velmi nespokojen. Hypotéza bude potvrzena v případě, že více jak 50% respondentů uvede možnost nespokojen, tedy součet spíše nespokojen a velmi nespokojen.

1. Komunikace mezi obyvateli a příslušníky PČR je na špatné úrovni.

Hypotéza vychází z výzkumů Ipsos Tambor a STEM/MARK, jejichž výsledky vykazovaly nízkou informovanost občanů o policii a také nepřístupnost policie vůči občanům. Občané měli nedostatečné informace o policii a jejím funkčním postavení. Totéž platí o povědomí občanů, které se týká znalostí vývoje policie a její historie, a proto je pro tvorbu pozitivních názorů na policii značně nepříznivá. Zastávám tedy názor, že komunikace mezi policisty a občany při jejich vzájemném střetu není na dobré úrovni.

Otázkami ověřujícími tuto hypotézu zjišťuji, zda byl občan při jednání s příslušníkem poučen o svých právech a povinnostech, také o právních důvodech provedení daného úkonu. V případě poučení o těchto náležitostech zjišťuji, jestli toto poučení bylo pro občana srozumitelné. Zda v případě, že byla tato poučení pro občana nesrozumitelná, vynaložil příslušník snahu o to, aby se pokusil občanovi poučení vysvětlit.

Dále hypotéza prošetřuje, nakolik policie vystupuje v roli systémového světa, jak můžeme vyvodit z teorie Habermase. Zda je policista motivován vyvíjet vlastní aktivitu a kreativitu při řešení problému, zda je přístupný dotazům od občanů a je ochoten s nimi komunikovat.

Hypotéza bude ověřována otázkami č. 6a., 6b., 6c., 6d., a 7.

Operacionalizace hypotézy

Komunikací je ve výzkumu myšlena výměna informací mezi aktéry při osobním setkání. Také při oznamování protiprávního jednání formou telefonického hovoru nebo osobní návštěvou na místně příslušném oddělení PČR.

Špatná úroveň komunikace bude měřena výroky obsaženými v otázce č. 7. Názor na tyto výroky respondenti vyjádří podle škály: zcela souhlasím, spíše souhlasím, spíše nesouhlasím, zcela nesouhlasím.

2. Práce příslušníků Policie ČR na území města Zlína se za posledních pět let zlepšila.

Hypotéza prověřuje, zda mají občané povědomí o uskutečněné Reformě v roce 2009. Ta měla za úkol, jak je výše uvedeno, nejen zlepšení pracovních podmínek příslušníků, ale i jejich vztah k občanům. Výzkumy provedené zmíněnými společnostmi vykazují narůstající spokojenost občanů s Policií České republiky. Svůj podíl na tom rozhodně nese Reforma 2009, lze tedy odhadovat, že se i názor obyvatel ve Zlíně oproti předchozím letům zlepšil.

Hypotéza je ověřována otázkami: 8., 9., 10., 11.

Operacionalizace hypotézy

Územím města Zlína jsou myšleny části Jaroslavice u Zlína, Klečůvka, Kostelec u Zlína, Kudlov, Lhotka u Zlína, Louky nad Dřevnicí, Lužkovice, Mladcová, Prštné, Příluky u Zlína, Malenovice, Salaš u Zlína, Štípa, Velíková a Zlín.

Výrok „Práce příslušníků Policie ČR se zlepšila“ se potvrdí, pokud na otázku č. 11, „podle Vás se činnost PČR v posledním

roce ...“, odpoví více než 15 % respondentů možností zlepšuje se.

Odpovědi budou srovnávány s výsledky již uskutečněných výzkumů, kdy v roce 2004 zastávalo názor, že se práce příslušníků PČR zlepšuje, 39% respondentů, v roce 2007 tomu bylo pouhých 15% respondentů.

2.7 Výsledky

Sběr dat probíhal v druhé polovině ledna, přičemž začátek byl realizován v online podobě. Díky tomuto kroku byla nasbírána data více jak od 200 respondentů, jelikož byl dotazník sdílen i pomocí zpravodajského deníku Zlínský nočník. Dalším krokem bylo nasbírání zbylých dat v terénu, přičemž tento sběr probíhal již cíleně podle předem stanovených kvót. Konečný počet rozdaných dotazníků dosáhl počtu 425 dotazníků, z čehož bylo navráceno dotazníků pouze od 386 respondentů.

Hypotéza č. 1.

První z hypotéz, která byla ověřována, se týkala názoru obyvatel města Zlína na práci příslušníků Policie ČR na tomto území. Hypotéza předpokládala, že občané budou s prací Policie ČR nespokojeni.

Tabulka č. 1: Srovnání celkové spokojenosti obyvatel města Zlína s prací příslušníků PČR s předchozími výzkumy

| | Výzkum společnosti STEM/MARK 2004 (ČR) | Výzkum společnosti IPSOS TAMBOR 2007 (ČR) | Výzkum Lucie Kabešová (Zlín) |
|------------------------------------|--|---|------------------------------|
| Celková spokojenost obyvatel s PČR | 68% | 72% | 83 % |

Jak lze vypožorovat z tabulky, spokojenost obyvatel města Zlína dosahuje čísla 83%. Jedná se o součet odpovědí velmi spokojen a spíše spokojen. V roce 2004 podle výzkumu společnosti STEM/MARK dosahovala spokojenost občanů na celorepublikové úrovni hodnoty 68 %. V roce 2007 se počet obyvatel, kteří jsou spokojeni s prací policie, dostal na číslo 72 %. Šetření, které jsem provedla v lednu roku 2015 na území města Zlína, ukázalo, že počet obyvatel, kteří jsou spokojeni s prací Policie České republiky, se ještě dále navýšil na 83 % obyvatel. Uvedený nárůst spokojenosti obyvatel může být zapříčiněn reformou, která proběhla v roce 2009 a změnila přístup policie k obyvatelům.

Pokud se podíváme na výsledky podrobněji, ukazuje se, že počet nespokojených respondentů dosáhl hodnoty 16,5 % (součet spíše nespokojených a velmi nespokojených). Zaměříme-li se tedy na tyto respondenty, výzkum ukazuje, že nespokojení jsou častěji muži než ženy, většinou středoškolského vzdělání s maturitou, ve věku 55 a více let. Jako místo bydliště tito respondenti nejčastěji uvedli centrum Zlína.

Další otázka, která ověřovala hypotézu o spokojenosti obyvatel s prací Policie ČR, se týkala respondentů, kteří přišli do kontaktu s policií v posledním roce. Otázka zjišťovala spokojenost obyvatel se způsobem řešení daného problému. Z dotázaných respondentů došlo do kontaktu s policií 179 z nich, z toho nejčastěji se do kontaktu s policií dostali muži ve věku 15 - 34 let s úplným středoškolským vzděláním žijící na území centra města Zlína. Výsledky opět vyvrací hypotézu, jelikož počet respondentů, kteří byli spokojeni se způsobem řešení dané situace, dosahuje čísla 76 %. Dále lze z výsledků vypožorovat, že spokojenost s řešením daného problému je častější u žen než u mužů. Respondenti, kteří zvolili možnost nespokojenosti s řešením daného problému, byli nejčastěji muži ve věku 15 – 34 let se středním odborným vzděláním. Jako nejčastější důvod

nespokojenosti napříč všemi kategoriemi se jeví nevhodný přístup policistů.

Tabulka č. 2.: Srovnání jednotlivých otázek s předchozími výzkumy

| | STEM/MARK 2004 | IPSOS/TAMBOR 2007 | Lucie Kabešová 2015 |
|---|-------------------|----------------------|------------------------|
| Pocit bezpečí | 61% | 88% | 81% |
| Naléhavá pomoc v místě bydliště | 60% | 70% | 81% |
| Informoval o protiprávním jednání | 59% | 22% | 40% |

Hypotézu ověřovala také otázka o pocitu bezpečnosti respondentů v místě bydliště, kdy 81 % respondentů odpovědělo na tuto otázku kladně. Ve srovnání s výzkumem z roku 2004, kdy na tuto otázku odpovědělo kladně pouze 61 % jedinců, lze pozorovat zlepšení, podíváme-li se ale na výsledek z roku 2007, můžeme pozorovat drobný pokles pocitu bezpečnosti, a to z 88 % na 81 %.

Shrneme-li tedy výsledky, které vyplývají z předchozích odpovědí, lze vypožorovat, že spokojenost a celkovou důvěru v policii vykazují častěji ženy než muži. To odpovídá typicky zakořeněným stereotypům, které uvádí například Karsten. Ženy zastávají spíše pasivnější roli, jsou více pečlivé a opatrné, nemusí přicházet do konfrontace s policisty tedy tak často. V případě, že ano, jsou se situací více smířené, jejich chování je spíše mírnější, a nemusí mít tedy s příslušníky konflikty v takové míře jako muži (Karsten 2006: 24).

Dalším poznatkem, který lze vypožorovat ve většině případů, je nejčastější nespokojenost s příslušníky ve věkové kategorii 15 – 34 let. Zmíněné lze přičítat faktu, že respondenti v této kategorii se mohou dostávat do kontaktu s policií velmi často v období jejich nezletilosti, při páchání deliktů, které jsou právně stíhány. Tito jedinci se dostávají velmi často do kontaktu s policií v živelné situaci, kdy převládají emotivní motivy oproti

rozumovým. Až 55 % z nich se dostane do kontaktu s policií v opilství nebo při výtržnictví, jejich názor tedy může být tímto faktem značně ovlivněn (www.policie.cz).

Na základě výsledků, které byly zjištěny zmíněnými otázkami, lze konstatovat, že hypotéza nebyla potvrzena, naopak výsledky vykazují kladný názor na práci příslušníků Policie České republiky na území města Zlína.

Výsledky výzkumu jsou zobecnitelné. Podle Pearsonova chí kvadrátu vyšla hodnota 13,04. To znamená, že je větší než kritická hodnota Pearsonova chí kvadrátu $\chi_4^2 = 9,488$, což značí významnou hladinu významnosti a zobecnitelnost výsledku (Zvára 2012: 200). Dosažená hladina testu je rovna 1 %, což je méně jak $p < 0,05$. Výzkum pracuje s hladinou významnosti 95 %.

Hypotéza č. 2.

Další hypotéza, která byla výzkumem ověřována, se týkala komunikace mezi obyvateli a příslušníky Policie České republiky. Hypotéza vychází z teorie Habermase, která, jak již bylo výše zmíněno, pohlíží na svět ze dvou hledisek, žitého světa a světa systémového. Na základě toho tedy předpokládám, že komunikace mezi těmito aktéry nebude na dobré úrovni. To lze také vyvodit z výsledků výzkumů z předešlých let, kdy respondenti velmi často ve svých odpovědích uváděli špatnou informovanost o práci policie a uzavřenost policie vůči občanům.

Hypotéza byla ověřována otázkou číslo 6. Ta zjišťovala od respondentů, kteří se dostali do kontaktu s Policií ČR, jestli byli poučeni o svých právech a povinnostech a také o právních důvodech provedení daného úkonu. Z výzkumného souboru mého šetření přišlo do kontaktu 46 % respondentů. Z výzkumu vyplývá, že v případě poučení o právech a povinnostech daného jedince se toto poučení dostalo 73 % z nich, v případě poučení o důvodech provedení úkonu to bylo u 64 % z nich. Přičemž srozumitelnému výkladu se dostalo 65% z nich, ostatní

respondenti se v 25 % setkali se špatnou formulací policisty a v 10 % došlo k nesrozumitelnosti z důvodu nejasného znění zákona. Z uvedeného vyplývá, že snaha policistů komunikovat s občanem se vyskytuje v převážné většině případů a lze také konstatovat, že ve více jak polovině z těchto případů je komunikace mezi občanem a policisty srozumitelná. Výsledky tedy ukazují, že reforma, která si kladla za cíl zlepšení komunikace příslušníků policie s občany, byla účinná.

Další otázkou ověřující zmíněnou hypotézu byla otázka č. 7., která ukazuje, nakolik jsou respondenti spokojeni s jednotlivými projevy komunikace příslušníků PČR. Souhrnné výsledky jsou uvedeny v tabulce níže, kde můžeme vidět, že mezi respondenty převažuje v každém z výroků spíše kladný názor na jednotlivé oblasti. Menší procento respondentů, kteří souhlasili s výrokem, se objevuje pouze u otázky, která souvisí s pocitem sounáležitosti příslušníků s Policií České republiky. Totéž se objevuje u otázky, která souvisela s motivací příslušníků vyvíjet vlastní iniciativu a aktivitu při řešení problémů. To může naznačovat, že u policistů stále převládá spíše systémový svět, což znamená, že se mezi nimi stále vyskytuje velké množství jedinců, kteří jednají striktně podle nařízení a neprojevují žádnou snahu o vyvíjení vlastní iniciativy.

Tabulka níže poskytuje přehled odpovědí, nakolik respondenti souhlasí s uvedenými výroky. Výsledky týkající se chování příslušníků PČR vůči občanům dokazují, že zdvořilost příslušníků PČR je na vysoké úrovni; to dokazuje 85,5 % respondentů, kteří souhlasí s tím, že se příslušník při kontaktu s nimi choval zdvořile. Rozdíl mezi respondenty, kteří se setkali s neosobním chováním policisty a kteří se setkali s osobním chováním, je poměrně malý, to se týká i výroku o nepříjemném pocitu v přítomnosti policisty.

Hladina významnosti byla měřena pomocí Pearsonova chí kvadrátu a dosáhla hladiny 4,862, což je menší než kritická hodnota $\chi_3^2(0,05) = 7,815$ (Zvára 2012: 220). Hladina

významnosti u této otázky dosáhla hodnoty $p= 0,18$. Z toho vyplývá, že výsledek je statisticky významný, ale nelze jej zobecnit na celý výzkumný soubor z důvodu, že na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří se dostali do kontaktu s příslušníky PČR.

Tabulka č. 3.: Souhlas s výroky týkajícími se komunikace

| | Kladná odpověď (součet zcela souhlasím a spíše souhlasím) | Záporná odpověď (součet spíše nesouhlasím a zcela nesouhlasím) |
|--|--|---|
| Poskytnutí informací od příslušníka | 86% | 14% |
| Zdvořilé chování příslušníka | 85,5% | 14,5% |
| Sounáležitost příslušníků s posláním policie | 60% | 40% |
| Příslušník je motivován k vyvíjení aktivity při řešení problémů | 55% | 45% |
| Neosobní chování příslušníka | 54% | 46% |
| Nepříjemný pocit při jednání s policisty | 53% | 47% |

Hypotéza č. 3.

Poslední hypotéza, která byla před začátkem šetření stanovena, se týkala změny názoru obyvatel na Policii České republiky na území města Zlína po reformě. Předpokládám, že práce příslušníků Policie ČR na území města Zlína se zlepšila, vzhledem k opatřením, která přišla v roce 2009 s reformou.

Hypotéza byla ověřována otázkou č. 8., která od respondentů zjišťovala, jestli se podle nich změnil názor občanů na policii za posledních pět let. Výsledky ukázaly, že 62 % respondentů (součet možností ano a spíše ano) si myslí, že se názor obyvatel za posledních pět let změnil. Tento názor nejvíce zastávaly ženy, nejčastěji to byly respondenti ve věku 55 a více let se středním

odborným vzděláním. Počet respondentů, kteří zastávají opačný názor, dosáhl čísla 37 %, z čehož tento názor nejvíce zastupovaly ženy, nejvíce respondentů ve věku 15-34 let se středoškolským vzděláním zakončeným maturitou.

Další otázka směřující k ověření této hypotézy byla otázka č. 9., která zjišťovala, jestli se změnil osobní názor respondentů na práci příslušníků Policie České republiky na území města Zlína. Zde se výsledky mezi tím, jestli se změnil názor, a tím, jestli se nezměnil jejich názor, výrazně nelišily. Respondenti, kteří uvedli, že jejich názor na činnost policie se v průběhu předchozích pěti let změnil, byly nejčastěji ženy. Tento názor také nejčastěji zastávali respondenti ve věku 55 a více let se středním odborným vzděláním. Opačný názor, tedy, že se jejich názor na činnost policie nezměnil, zastává 48 % respondentů. Tento jev můžeme vysledovat nejčastěji u respondentů ve věku 15-34 let.

Otázka č. 10 zjišťovala od respondentů, jestli si myslí, že se policie snaží zlepšit osobní přístup policie k občanům. Na tuto otázku opět odpovídaly kladněji ženy, tedy v 39,6 % případů, opět zastávali tento názor častěji respondenti ve věku 55 a více let středoškolského vzdělání s maturitou. Celkově si 64,3 % (součet ano a spíše ano) respondentů myslí, že se policie snaží zlepšit osobní přístup policistů k občanům. S tímto názorem častěji nesouhlasí muži, opět ve věku 15-34 let s dosaženým středním odborným vzděláním.

Poslední otázka ověřovala zjištění názoru na činnost PČR v místě bydliště v posledním roce. Otázka byla inspirována předchozími výzkumy, proto lze její závěry porovnat s výsledky již uskutečněných výzkumů. Výsledky předkládám v následující tabulce.

Tabulka č. 4.: Činnost PČR v místě Vašeho bydliště v posledním roce;
Kabešová

| | STEM/MARK 2004 | IPSOS/TAMBOR 2007 | Kabešová 2015 |
|--------------------------|----------------|-------------------|---------------|
| Zlepšuje | 39 % | 15 % | 18 % |
| Zůstává stejná | 47 % | 69 % | 51,2 % |
| Zhoršuje | 7 % | 5 % | 6 % |
| Nevím, nedokážu posoudit | 7 % | 11% | 24 % |

V tabulce můžeme vysledovat, že po roce 2007, kdy se práce příslušníků podle obyvatel zlepšovala pouze v 15 %, tento názor získal opět vzestupnou tendenci a dokazuje to číslem 18,8 %. To znamená, že změny nastolené reformou a celkový přístup policie se pohybují rozhodně směrem ke zlepšení. Dokazuje to i menší procento respondentů, kteří oproti roku 2007 zvolili možnost, že práce příslušníků Policie ČR zůstává stejná.

Po shrnutí výsledků zjištěných z odpovědí, které vyplývají z otázek zaměřených na změnu názoru obyvatel, lze konstatovat, že občané zaznamenávají změnu názoru na Policii ČR. Osobní názor respondentů se změnil v 64 % případů. Zmíněné sice vykazují změnu názoru, ale stále je zde 46 % respondentů, jejichž názor se nezměnil, což je poměrně vysoké číslo vzhledem k tomu, že reforma byla zacílena z velké části na to, aby se změnil názor obyvatel na policii. Přestože ve výsledcích nelze zaznamenat velké rozdíly, procento těch, kteří zastávají názor, že se práce policie na území města Zlína zlepšila, je vyšší než respondentů s opačným názorem. Na závěr lze tedy konstatovat, že hypotéza byla potvrzena. Názor obyvatel města Zlína na práci příslušníků PČR se po roce 2009 zlepšil.

Pro test statistické významnosti a zjištění hladiny významnosti byla otázka testována pomocí Pearsonova chí kvadrátu a dosáhla hladiny 13,79 což je větší než kritická hodnota $\chi_4^2 = 9,488$ (Zvára 2012: 200). Výsledek je statisticky významný a je také

zobecnitelný na celý výzkumný soubor. Výsledky lze zobecnit, jelikož hladina významnosti $p < 0,05$, to znamená, že otázka pracuje s přesností 95 %.

K posbíraným datům dodávám, že přesto, že celorepublikové výzkumy vykazovaly spokojenost občanů s Policií ČR, rozhodla jsem se některé hypotézy zvolit s opačným předpokladem z důvodu, že iniciace předchozích výzkumů vycházela z Ministerstva vnitra, což mohlo celý výzkum ovlivňovat.

Jak píše ve své knize Stöckelová, sociální vědy nepůsobí vždy nutně ve směru proměny, ale často naopak posilují převládající tendence. Konkrétně se zmiňuje např. o výzkumech veřejného mínění, které často působí jako mašinérie na reprodukci stávajících skutečností a pořádků. Metodologicky k tomu podle ní dochází tak, že zurčitují skutečnost stále stejným způsobem. Dle autorky lze konstatovat, že výběrové šetření a reprodukce statistiky může často fungovat jako spolehlivý nástroj utváření sociální reality. Již samotné položení otázky, vytváří „skupiny“ lidí, charakterizovatelné určitými vybranými vlastnostmi. Ty pak vytváření jakousi normalitu, většinovost postojů. Dalším aspektem ovlivňujícím výzkum veřejného mínění připouští nikoliv jen explicitní výpovědi, ale také implicitní předpoklady. Například předvolební výzkumy, reprodukuje politické strany jako klíčové politické aktéry (Stöckelová 2012: 56-60). Na základě zmíněného, tedy předpokládám, že výzkum mohl být ovlivněn právě záštitou Ministerstva vnitra, a výpovědi respondentů v předchozích výzkumech mohly být tímto způsobem zkresleny.

Závěr

Sociologický kvantitativní výzkum Názor obyvatel města Zlína na práci příslušníků Policie České republiky byl realizován v druhé polovině ledna roku 2015. Respondenty byli obyvatelé města Zlína starší patnácti let. Pro sběr dat byl využit kvótní výběr, aby byla co nejlépe vystižena skladba obyvatel města Zlína.

V práci byl zkoumán pohled obyvatel na Policii ČR na území města Zlína. Jednalo se především o zjištění spokojenosti obyvatel s prací příslušníků PČR, dále s úrovní jejich komunikace a názoru obyvatel na práci příslušníků po Reformě 2009. Stanovená témata byla zjišťována pomocí otázek obsažených ve standardizovaném dotazníku. Pro možnost porovnání výsledků s ostatními výzkumy byly některé otázky převzaty z šetření společností Ipsos Tambor a STEM/MARK z let 2004, 2007. Otázky, které byly součástí zmíněných výzkumů, se týkaly převážně oblasti spokojenosti obyvatel s Policií České republiky. Otázky v dotazníku mého výzkumu týkající se komunikace a vztahu obyvatel k policii po roce 2009 byly vytvořeny přímo pro potřeby dotazníku.

Při pohledu na výsledky mého šetření a po srovnání dat s výsledky z předchozích výzkumů si lze povšimnout následujících poznatků. Jestliže se nejprve zaměříme na výsledky šetření z předešlých let, zjistíme, že navzdory předpokladu o negativním názoru více jak polovina respondentů vykazuje spokojenost s prací policistů. Důležitým aspektem, který mohl ovlivnit výslednou podobu šetření, byla iniciace Policejního prezidia ve výzkumu. Nicméně šetření provedená pro potřeby výzkumu mé práce ukazují, že spokojenost u obyvatel se ještě dále navýšila. Počet respondentů, kteří jsou spokojeni s prací příslušníků Policie ČR na území města Zlína, dosáhl počtu 83 %. Uvedený nárůst spokojenosti lze přičítat provedeným změnám v rámci reformy, která se uskutečnila v roce 2009. Lze tedy

hovořit o úspěchu reformy, protože si kladla za cíl právě zlepšení vztahu obyvatel s PČR.

Další oblastí, o které výsledky výzkumu podávají informace, je komunikace obyvatel s občany. Zde se dozvídáme, že došlo vlivem reformy a změny stylu vedení rozhodně ke zlepšení. Otázky výzkumů z předešlých let byly zacíleny spíše na informovanost obyvatel o PČR, přesto je lze považovat za informace hodnotící formu komunikace ze strany policie. Výsledky předešlých let vykazují špatnou informovanost obyvatel o činnosti policie. V roce 2004 uvedlo pouze 36 % respondentů spokojenost s informovaností ohledně činnosti policie a v roce 2007 toto procento nenabýlo velkého rozdílu, tedy spokojenost vykazovalo 41 % respondentů.

Otázky mého výzkumu byly zacíleny na komunikaci občanů a policie při osobním nebo telefonickém styku. Z výsledku je patrné, že více jak polovina respondentů, která se dostala do styku s PČR, se setkala s podáním vysvětlení ze strany policisty jak ohledně práv a povinností jedince, tak vysvětlení týkajícího se provedení úkonu. Respondenti vykazují spokojenost ohledně srozumitelnosti podání vysvětlení. Kladně hodnotí 86 % respondentů jak ochotu policisty poskytnout informace, tak jeho zdvořilost při jednání. Z výsledků jde tedy vyvodit závěr, že komunikace mezi obyvateli a policisty je na dobré úrovni a oproti předchozím letům se zlepšila.

Zjištění poslední části výzkumu bylo zacíleno na změnu názoru obyvatel v závislosti na reformu, která byla završena v roce 2009. Zde můžeme rozhodně sledovat vzestupnou tendenci spokojenosti respondentů. Otázky týkající se názoru o činnosti PČR na území bydliště respondentů můžeme opět srovnat s výsledky předchozích výzkumů. Vyplývá z nich navýšení kladného názoru souvisejícího se zlepšením činnosti. Lze tedy konstatovat, že teorie komunikativního jednání Jürgena Habermase se potvrzuje, jelikož reformou policie, se aktéři systémového světa, tedy příslušníci policie, snaží o zlepšení

komunikace. Dochází tak ke zpřístupnění policie světu žitému, tedy obyvatelům a na základě toho nastává porozumění mezi těmito aktéry. Tím nastává zvnitřnění cílů a podmínek jednání mezi nimi a dochází tedy i ke zlepšení názoru obyvatel na činnosti příslušníků Policie České republiky.

Avšak je na místě podotknout, že při sběru dat jsem se častokrát dostala do situace, kdy v případě špatných zkušeností respondenta bylo dotyčnou osobou vyplnění dotazníku odmítnuto. Jako důvody respondenti častokrát uváděli obavy z potíží, do kterých by se vyplněním dotazníku podle nich mohli dostat, pocit bezmocnosti vůči problému nebo také nechuť k vyjadřování se k dané problematice. Uvedené jevy se vyskytovaly převážně u mužů středního věku, ženy v této problematice zastávají spíše smířlivější názory. Proto lze konstatovat, že výsledky mohou být v důsledku zmíněných problémů při získávání respondentů zkresleny. Přínosným poznatkem provedeného výzkumu je zjištění, že respondenti, kteří odmítali vyplnit předložený dotazník, na druhou stranu ochotně hovořili o daných problémech, do kterých se s policií dostali. Nabízí se tedy řešení, jak při výzkumu názoru o policii získat relevantní data. Namísto standardizovaného dotazníku, který můžeme považovat za výstup světa systémového, je vhodné použít nestrukturovaný rozhovor. Ten se podle mých získaných zkušeností z výzkumu více přibližuje žitému světu a pomocí komunikativního jednání s respondenty může být dosaženo procesu dorozumění, a tedy získání odpovídajících dat.

Anotace

Jméno a příjmení autora: Lucie Kabešová

Název fakulty: Filozofická fakulta

Název katedry: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

Název diplomové práce: Názor veřejnosti na práci příslušníků PČR

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Jan Kalenda, Ph.D.

Počet znaků: 82 935

Počet příloh: 1

Počet titulů použité literatury: 26

Počet elektronických zdrojů: 4

Cílem této práce je zjistit, jaký názor zastávají obyvatelé města Zlína na práci příslušníků Policie České republiky na tomto území.

Uvedená problematika je v práci zastřešena teorií Jürgena Habermase o komunikativním jednání mezi zástupci žitého a systémového světa. Následuje představení policie a elementární přiblížení Reformy Policie České republiky, se zaměřením na zlepšení komunikace mezi obyvateli a příslušníky policie.

Součástí práce je výzkum, který bude realizován formou dotazníkového šetření na území města Zlína. Zkoumaným vzorkem budou obyvatelé města Zlína, vybraní pomocí kvótního výběru.

Annotation

The aim of this thesis is to find out what opinion hold citizens to work of members Police of the Czech republic in the city of Zlín.

This issue is covered by theory Jürgena Habermase about communicative action between member of lifeworld and member of system world. Next part contains introduction of the Police of the Czech Republic and a basic foreword to „Reform of the Police

of the Czech Republic“, with focus on the improve communication between citizens and members of police.

Part of the work consist reserch wich will be implemented using questionnaire survey in the city of Zlín. Citizens of city Zlín will constitute the research sample chosen by the qouta sampling.

Klíčová slova: komunikace, názor, obyvatelé, policie, reforma

Key words: communications, opinion, citizens, police, reform

Zdroje

1. Balon, J., IN Šubrt, J., *Soudobá sociologie II. Teorie sociálního jednání a sociální struktury*, Praha, Karolinum: 2008.
2. Čírtková, L., *Policejní psychologie*, Praha: Support. 1996.
3. Daňková, K., *Sociologický průzkum proběhne na Hlučínsku, prozkoumá změnu života v regionu*. In: www.rozhlas.cz [online]. Praha: Český rozhlas, Zveřejněno 30. 12. 2013. [vid. 2015-02-20].
4. Habermas, J., *Strukturální přeměna veřejnosti*, Praha: Filozofia, 2000.
5. Horster, D., *Jürgen Habermas: úvod k dílu*, Praha: Svoboda, 1995.
6. Jantulová, M., *Proces a důsledky vymístování občanů ze sféry institucionalizovaného občanství v důsledku normativního tlaku expertní kultury*, In: *Sociální studia* [online]. 2004/2, 231-242, [vid. 2015-02-17]. Dostupné z: socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/080304105650.pdf.
7. Kapr J., Šafář Z., *Sociologie nebo zdravý rozum?* Praha: Mladá fronta, 1969.
8. Karsten H., *Ženy – muži, Genderové role, jejich původ a vývoj*, Praha: Portál 2006.
9. Kubátová, H., *Kritická teória Jürgena Habermasa v sociologickom výskume: Proměny žitého světa*, In: *Youtube* [online]. Zveřejněno 12. 11. 2012 [vid. 2015-02-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=mYrbx2Vp6NQ>.
10. Lamsér, V., *Komunikace a společnost*, Praha: Academia, 1969.
11. Langer I., in Salivar, J., *Reforma Policie České republiky aneb pomáhat a chránit*, Praha: Cevro Institut, o.p.s., 2012.
12. Langer, I., *Reforma Police ČR služba v nových podmínkách*, Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2009.
13. Linhart, J., Petrusek, M., Vodáková, A., Maříková, H., *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum 1996.

14. Macek, P., Uhlíř, L. *Dějiny policie a četnictva I.*, Praha: Themis, 1997.
15. Macek, P., Uhlíř, L. *Dějiny policie a četnictva II.*, Praha: Police History, 1999.
16. Macek, P., Uhlíř, L. *Dějiny policie a četnictva III.*, Praha: Police History, 2001.
17. Macek, P., Uhlíř, L. *Dějiny policie a četnictva IV.*, Praha: Police History, 2011.
18. Machalová, T., *Tradice a perspektivy racionalistického právního myšlení*, Brno: Masarykova univerzita, 2004.
19. Mates, P., Horzinková E., Hromádka, M., Rajman, J., *Nové policejní právo*, Praha: Linde 2009.
20. Nowak, S., *Metodologie sociologických výzkumů*, Praha: Nakladatelství svoboda 1975.
21. Policie.cz, *Statistické přehledy kriminality za rok 2015* [online]. 2015. [cit. 2015-02-28]. Dostupné z <http://www.policie.cz/clanek/statisticke-prehledy-kriminality-za-rok-2015.aspx>
22. Reifová, I., a kolektiv, *Slovník mediální komunikace*, Praha: Portál 2004.
23. Růžička, V., *Jürgen Habermas a jeho Strukturální přeměna veřejnosti* [online]. E-polis.cz, 9. březen 2006. [cit. 2015-02-04]. Dostupné z <http://www.e-polis.cz/clanek/jurgen-habermas-a-jeho-strukturalni-premena-verejnosti.html>
24. Salivar, J., *Reforma Policie České republiky*. Praha: Cevroinstitut 2012.
25. Šubrt, J., *Postavy a problémy soudobé teoretické sociologie*, Praha: ISC nakladatelství, 2001.
26. Zvára K., Štěpán J., *Pravděpodobnost matematická statistika*, Praha, Univerzita Karlova v Praze, 2012.

Seznam tabulek a příloh

Tabulka 1: Srovnání celkové spokojenosti obyvatel města Zlína s prací příslušníků PČR s předchozími výzkumy

Tabulka 2: Srovnání jednotlivých otázek s předchozími výzkumy

Tabulka 3: Souhlas s výroky týkajícími se komunikace

Tabulka 4: Činnost PČR v místě Vašeho bydliště v posledním roce

Přílohy

Příloha 1: Dotazník o názoru obyvatel města Zlína na práci příslušníků Police České republiky