



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Hodnocení sociálních kompetencí policistů Hluboké
nad Vltavou z pohledu klientů**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program:

MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACÍCH

Autor: Bc. Jaromír Jindra

Vedoucí práce: PhDr. Martina Hrušková, Ph.D.

České Budějovice 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem Užívání návykových látek a hodnocení preventivních aktivit u studentů SŠ Vimperk jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 01. 05. 2023

.....

Jaromír Jindra

Poděkování

Chtěl bych poděkovat vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Martině Hruškové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, čas věnovaný konzultacím a zejména velkou ochotu, se kterou ke studentům přistupuje. Současně děkuji za ochotu policistům, kteří se prováděného výzkumu zúčastnili.

Hodnocení sociálních kompetencí policistů Hluboké nad Vltavou z pohledu klientů

Abstrakt

Práce zkoumá výkon sociálních kompetencí příslušníky policie České republiky a hodnotí je z pohledu klientů. Jednoznačnou náplní policie je přitom práce s lidmi, kteří se často nacházejí v tíživé sociální situaci. Při jejím naplňování se setkají snad se všemi typy klientů zasažených komplexními problémy, jakými mohou být například domácí násilí, sociální vyloučení, užívání návykových látek, rodinná patologie, přičemž jednají s rodinami, jednotlivci, starými, nemocnými apod. V českém prostředí však nejsou sociální kompetence policistů nijak zkoumány, hodnoceny a upravovány. Vedení a organizace policie v tomto případě spoléhá pouze na osobní přístup pracovníka bez širšího průzkumu a řešení problematiky. Tato práce se snaží spojit zcela zřejmý vztah výkonu služby policie a sociální práce, přičemž nabízí porovnání s organizací a managementem této problematiky v zahraniční praxi.

Cílem diplomové práce bylo zjištění míry spokojenosti s výkonem sociálních kompetencí u policistů Hluboké nad Vltavou z pohledu jejich klientů. K jeho dosažení byly stanoveny tři hypotézy, zkoumající spokojenost klientů se sociálními kompetencemi a spokojenost s poskytovanými službami, dále spokojenost zkoumá z pohledu postavení klienta, ve kterém s policií jedná, a nakonec v souvislostech s demografickými ukazateli.

Z výsledků výzkumu byl potvrzen jasný vztah mezi mírou spokojenosti se sociálními kompetencemi a s poskytovanými službami. Naopak bylo vyvráceno, že by spokojenost značně ovlivňoval věk, dosažené vzdělání, pohlaví nebo postavení, ve kterém klient s policií jedná.

Předpokládaným přínosem pro praxi je interpretování toho, jak veřejnost skutečně vnímá sociální dovednosti policie. Výsledky mohou sloužit jako podklad pro rozvoj a úpravu těchto dovedností a k praktickému provázání sociální práce s výkonem služby pořádkové policie, zejména díky poznatkům zahraniční literatury a supervizí.

Klíčová slova:

Sociální práce; sociální pracovník, policie, kvalita, dovednosti, kompetence

Evaluation of Social Competencies of Hluboká nad Vltavou Police Officers from the Clients' Point of View

Abstract

The thesis examines the performance of social competences by members of the Police of the Czech Republic and evaluates it from the perspective of clients. The clear focus of the police is working with people who are often in a difficult social situation. In doing so, they encounter perhaps all types of clients affected by complex problems, such as domestic violence, social exclusion, substance abuse, family pathology, dealing with families, individuals, the elderly, the sick, etc. In the Czech environment, however, the social competences of police officers are not researched, evaluated and regulated in any way. In this case, the management and organisation of the police relies only on the personal approach of the worker without wider research and addressing the issue. This thesis attempts to link the quite obvious relationship between police performance and social work, offering a comparison with the organisation and management of this issue in foreign practice.

The aim of the thesis was to determine the level of satisfaction with the performance of social competences among the police officers of Hluboká nad Vltavou from the perspective of their clients. To achieve this, three hypotheses were set, examining client satisfaction with social competence and satisfaction with the services provided, then examining this in terms of the client's position in which they deal with the police, and finally in the context of demographic indicators. The results of the research confirmed a clear relationship between the level of satisfaction with social competences and the services provided. On the contrary, it was refuted that satisfaction was significantly influenced by age, educational attainment, gender or the position in which the client interacts with the police.

The anticipated contribution to practice is in interpreting how the public actually perceives the social skills of the police. The results can serve as a basis for developing and modifying these skills and for practically linking social work with the performance of the riot police service, especially through insights from foreign literature and supervision.

Key words

Social work; social worker; police; quality; skills; competences

Obsah

Obsah	6
Úvod	8
1 Teoretická východiska.....	9
1.1 Sociální práce ve veřejné správě	9
1.2 Kvalita v sociální práci.....	10
1.2.1 Standardy kvality	11
1.3 Vlastnosti a sociální kompetence sociálního pracovníka.....	12
1.3.1 Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady soc. pracovníka.....	13
1.3.2 Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady policie	15
1.3.3 Požadavky na sociální kompetence policistů.....	17
1.3.4 Etický kodex policie a sociálních pracovníků	17
1.4 Policie a sociální práce.....	19
1.4.1 Společnost a policie	21
1.4.2 Dobré případy z praxe.....	23
1.5 Management sociální práce ve veřejné správě.....	25
1.5.1 Profesní růst	26
1.5.2 Součinnost policie s orgány veřejné správy.....	27
1.5.3 Jak zlepšit práci policie podle vzoru sociální práce.....	27
2 Praktická část.....	29
2.1 Stanovení cíle práce a hypotéz.....	29
3 Metodika.....	31
3.1 Použité metody a techniky sběru dat.....	31
3.2 Operacionalizace	32
3.3 Výzkumný soubor	33
3.4 Předvýzkum.....	33
3.5 Vyhodnocování dat	34
3.6 Etické aspekty výzkumu	35

3.7	Rizikové aspekty výzkumu	35
3.8	Časový harmonogram výzkumu	37
4	Výsledky	38
4.1	Výsledky dotazníku.....	38
5	Vyhodnocení šetření	54
5.1	Testování hypotéz	54
6	Diskuze výsledků	62
6.1	Výsledky šetření	62
6.2	Shrnutí problematiky	63
6.3	Řešení problematiky a úprava managementu	65
6.4	Přínosy práce a možnosti dalšího výzkumu	68
7	Závěr	70
8	Seznam zdrojů	71
9	Seznam tabulek a grafů.....	77
9.1	Seznam tabulek	77
9.2	Seznam grafů.....	77
10	Seznam zkratk.....	79
11	Přílohy	80

Úvod

Sociální práce prorostla již do mnoha oblastí, se kterými se úspěšně propojila. Jsou jimi například věznice, uprchlická zařízení, intervenční centra, orgány sociálně-právní ochrany dětí, oblast bezdomovectví, domácího násilí, nezaměstnanosti apod., kde s Policií České republiky intenzivně spolupracuje. Následným nevyhnutelným krokem je tedy prozkoumání možnosti rozšíření, nebo alespoň vztažení sociální práce přímo na policii.

Se změnou doby se mění i požadavky na policisty a jejich sociální kompetence. Tento text proto využívá poznatků sociální práce a snaží se očima sociálního pracovníka nahlédnout na kvalitu poskytovaných služeb ze strany policie a na to, do jaké míry sociální kompetence policistů kvalitu služeb ovlivňuje. K tomuto hodnocení využívá poznatky zjištěné z odborné literatury, zahraničních zdrojů a ze statistických výsledků dotazníkového šetření, provedeného na obvodním oddělení policie v Hluboké nad Vltavou.

Sociální služby prochází neustálým vývojem. Stejně změny dynamicky ovlivňují i službu pořádkové policie. V minulosti byla společností vnímána zejména jako nástroj k represí společnosti a ke stíhání pachatelů protiprávního jednání. Dnes je více vnímána jako služba pro občany, kterým má pomáhat, chránit je a podílet se na řešení životní situace, v kterých se právě nacházejí. Pokud se těmto požadavkům nedokáží jakékoliv služby efektivně přizpůsobit, nelze plně rozvíjet blahobyt společnosti.

Před úvahou o takovýchto globálních výzvách musíme ale nejprve prozkoumat základy, na kterých stojí a mechanismy, které je ovlivňují. Pro účely této diplomové práce jsou stavebními kameny kvalita v sociální práci, sociální práce ve veřejné správě, požadavky na vlastnosti a dovednosti sociálních pracovníků a policistů, průsečíky těchto odvětví stejně jako dobré příklady z praxe a v neposlední řadě management sociální práce ve veřejné správě.

1 Teoretická východiska

1.1 Sociální práce ve veřejné správě

Sociální práce se nalézá na průsečíku různých společenských věd a odvětví. Je to tím, že sociální pracovníci pracují s klientovou situací komplexně (Zajacová, 2018). Současná praxe sociální práce často zvýrazňuje komplexnost problémů klientů a jejich nutnost řešit je jako takové. Prakticky je tak nemožné, abychom využívali pouze jeden přístup a metodu (Matoušek, 2021). Je zapotřebí využívat celý dostupný vědní soubor a vhodně využívat jeho dílčí části, tedy jako casework, na základě vědecky podložených podkladů a také případových studií (Kaňák, 2017).

Nejvíce se sociální práce vyskytuje v oblastech spadajících pod resort Ministerstva práce a sociálních věcí, tedy ve veřejné správě (krajské a obecní úřady, úřady práce, ministerstvo), sociálně-právní ochraně dětí a v sociálních službách. Dále v resortech zdravotnictví – různé typy zdravotních zařízení; v resortu školství – školy, poradny, zařízení pro výkon ochranné a ústavní výchovy; spravedlnosti – věznice; a také vnitra – správa uprchlických zařízení a další (Šámalová, Vojtíšek, 2021). Sociální práce a veřejná správa vychází ze sociálních věd a společným jmenovatelem je pro ni sociologie (Navrátil, 2017).

Chápání sociální práce se občas neblaze omezuje pouze na služby a vymezení, které jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. To paradoxně umocňuje i financování sociálních služeb na úrovni krajů, zavedené od roku 2015 prostřednictvím krajských úřadů, které s sebou často přináší i politický kalkul. Sociální práce je tak vměstňována do systému poskytování sociální služeb, ačkoliv by v první řadě mělo jít o pomoc klientům napříč všemi oblastmi, než o nabídku produktu (Elichová, 2017).

Sociální pracovník na všech těchto úrovních plní řadu různých rolí, které však spojuje společný cíl, a to usilovat o co nejvyšší kvalitu života klienta, blaho společnosti a zachování lidské důstojnosti. Tento cíl ostatně propojuje sociální práci a veřejnou správu. Samotná veřejná správa nemá ukotvení v zákoně, ale můžeme si pod ní představit procesy, které jsou řízeny, ovlivňovány a zabezpečovány státem za účelem veřejného zájmu (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Elichová (2017) se ve své publikaci zabývá nyní stále aktuálními otázkami a problémy sociální práce. Mezi nimi je omezení dostupnosti a kvality sociální práce, jelikož jí často

vykonávají pracovníci bez kvalifikace pro odbornou pomoc, protože je sociální sféra dlouhodobě podfinancována a panuje nejasné pojetí sociální práce a její identity. Výslednou podobu sociální práce ale určuje zejména sociální pracovník.

Gulová (2011) rozděluje typologii služeb v sociální práci dle cílových skupin na služby pro staré lidi, pro etnické menšiny, pro uprchlíky, pro lidi s postižením, pro nemocné, pro lidi se závislostmi, pro lidi s duševními chorobami, pro občany, služby reagující na krize a služby související s výkonem spravedlnosti.

1.2 Kvalita v sociální práci

Jak říká Holasová (2014), kvalitu nelze jednoznačně definovat. Pojem kvality se neustále vyvíjí a přizpůsobuje se změnám ve společnosti a politice. Univerzální definice neexistuje, jelikož mají různé subjekty jiné představy a názory na kvalitu a její nároky. Snaha kvalitu definovat a přiblížit se jí je však pro sociální práci nezbytná. Zcela obecně lze například říci, že kvalitní služby jsou takové, které splňují svůj cíl a s jejímž poskytováním je příjemce spokojený (Holasová, 2014). Kvalita sociální práce a poskytované péče je vždy spojena s dodržováním lidských práv a základních svobod (Elichová, 2015).

Třemi pilíři kvality sociálních služeb jsou struktura, procesy a výsledky (Horecký, 2019). Struktura je technickou, personální a organizační složkou kvality. Procesem je míněno podání výkonu v rámci služby. Výsledkem nebo indikátorem rozumíme stupeň dosažení cíle a odchylky od něj (Horecký, 2019).

Pro evaluování kvality se po jejím vymezení musí pojem operacionalizovat do kvantitativně a nejlépe i kvalitativně měřitelných ukazatelů. Praxe nám nepředkládá univerzální dotazník pro hodnocení kvality, jelikož se zpravidla jedná o kombinaci několika posuzovacích metod kvality, jako jsou interní kontroly, vnitřní mechanismy a procesní audity, inspekce kvality ze strany MPSV, kontrola Veřejného ochránce práv, externí společnosti, plnění normy ISO 9001 apod. (Havlíková, 2021).

Pokud chceme měřit kvalitu, musíme ji nejprve kvantifikovat (Horecký, 2019). Havlíková (2021) se zabývá názorem řady expertů, že tvrdá kvantitativní kritéria často nevypovídají přímo o kvalitě, ale jsou spíše nepřímým indikátorem. Tato kritéria je zapotřebí doplňovat kvalitativním vhladem a také odbornou reflexí za účelem správné evaluace. Jako zajímavý postřeh Havlíková (2021) zmiňuje také skutečnost, že by se

kritéria měla průběžně revidovat a vyvíjet. To se ale v případě standardů kvality neděje, což si vysvětluje opadnutím zájmu centrální úrovně o rozvíjení kvality sociálních služeb.

Management kvality je zastřešujícím pojmem pro všechny spojené činnosti, které se týkají kvality poskytované služby. Jde zde o hodnocení a systematickou reflexi pomocí kritérií neboli cílů kvality, jejichž vyhodnocení by mělo vést ke krokům za účelem zlepšení služby (Holasová, 2014).

Sociální služby mohou být v některých případech z vůle státu povinně uloženy i proti vůli jednotlivců, jako například u drogově závislé osoby povinná léčba nebo rodičům nařízený dohled odboru sociálně právní ochrany dítěte. To může vyvolávat rozdílný pohled na kvalitu služeb ze strany klienta a společnosti. I v těchto případech je ale zapotřebí dbát na kvalitu poskytované služby (Holasová, 2014).

Lusková (2019) ve svém výzkumu, jehož se zúčastnilo 129 poskytovatelů sociálních služeb uvádí, že 40 % respondentů napříč poskytovateli sociálních služeb v České republice využívá více modelů řízení a rozvoje kvality zároveň. Všichni dotázaní ke zvyšování kvality využívají supervize personálu.

Sociální pracovník se často setkává s lidmi v nepříznivé životní situaci, kteří nejsou motivováni ke změně své životní situace. Navíc jsou problémy společnosti stále komplikovanější, a tím je kladen stále vyšší nárok na kvalitu sociální práce a přípravy na ni. Zkušený sociální pracovník by měl toto brát v potaz a nabídnou klientovi širokou škálu dovedností (Gulová, 2011).

1.2.1 Standardy kvality

Standardy kvality sociálních služeb ukládají poskytovateli za účelem profesního rozvoje zaměstnanců v standardu č. 10, písmenu b), písemné zpracování programu dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle kterého postupuje. Rovněž v standardu č. 15, písmenu a), pro zvyšování kvality sociální služby poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí způsob poskytování sociální služby (příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Horecký (2019) připomíná, že naplňování standardů kvality daných zákonem neznamena, že uživatel služby jí bude rovněž hodnotit jako kvalitní. Standardy kvality jsou přeci jen obecné pro všechny služby, kvalita je subjektivní pojem chápáný každým jinak a pokud

by všechny služby splňovaly standardy kvality, tak budou lépe hodnoceny ty, které mají služby nadstandartní.

Mimo standardy kvality jsou i jiné nástroje, kterými lze sociální služby hodnotit, a to celoevropský standard CEN/TC 449, jehož autorem je Evropský výbor pro standardizaci, který posuzuje péči a podporu seniorů. Dále asi nejrozšířenější norma mezinárodní organizace pro standardizaci ISO 9001 zaměřená na management kvality. A také model kvality TQM jehož hlavním bodem je spokojenost klienta a zaměstnance (Horecký, 2019). Tento model má k účelům práce nejbližší, a proto se výzkumná část stejně jako Horecký (2019) zabývá například profesionalitou práce, dodržením zákonných norem, vyhověním potřebám klienta, pocitem z jednání s pracovníkem a chybovosti pracovníků.

1.3 Vlastnosti a sociální kompetence sociálního pracovníka

Matoušek (2021) ve své studii vytváří profesiogram sociálních pracovníků. K tomu dodává zásadní skutečnost, že v ČR není aktuálně vytvořen základní popis nároků, které jsou na sociální pracovníky kladeny. Je tomu zejména proto, že i v jediném resortu se často nacházejí sociální pracovníci s rozmanitými a odlišnými pracovními náplněmi.

K výkonu profese uvádí předpoklady: žádoucí postoje a hodnotová orientace, nutná formální kvalifikace, potřebné znalosti, potřebné specifické dovednosti, měkké dovednosti, využívané teorie, přístupy a metody (Matoušek, 2021).

Není zcela možné uvést jedny reprezentativní požadavky vzhledem k rozmanitým pracovním činnostem sociálních pracovníků. K účelu práce byly tyto subjektivně vybrány na základě množiny četnosti vykonávaných činností uvedených zejména ve výše uvedeném profesiogramu sociálního pracovníka ve věznicí a probační službě, vzhledem k podobnosti profese policie, ale také v intervenčním centru pro osoby ohrožené domácím násilím a občanské poradně (Matoušek, 2021).

Jednou z hlavních součástí kvality sociálních služeb jsou personální podmínky obsahující odborné a osobnostní předpoklady sociálních pracovníků (Havlíková, 2021). Ty lze dle Havlíkové (2021) rozdělit na: odborné znalosti, kompetence, schopnosti a dovednosti, osobnostní předpoklady.

- Odborné znalosti – kvalifikační vzdělání v oboru (dle legislativy § 110 zákon č. 108/2006 Sb.), zkušenosti, teorie a metody sociální práce, znalost struktury poradenského rozhovoru, etický kodex, specifické znalosti v dané oblasti

- Kompetence – komunikace s klienty, správné posouzení situace a potřeb klienta, sjednání zakázky, práce s informacemi, práce s dilematy a konfliktem rolí, sebereflexe a vlastní profesní rozvoj, předávat správnou filozofii a hodnoty, vhodná volba opatření, metod a nástrojů.
- Schopnosti a dovednosti – nastavení a udržení hranic s klientem, profesionální dokumentace případu, IT gramotnost.
- Osobnostní předpoklady – komunikativnost, empatie, profesionalita, zodpovědnost za rozhodnutí (Havlíková, 2021).

Sociální pracovník vždy využívá veškeré své dovednosti a znalosti ve prospěch klienta. Nevyužívá své převahy, která pramení z jeho odbornosti a pracovního zařazení (Havlíková, 2021). Rovněž umí diagnostikovat situaci, ve které se klient nachází a zprostředkovat mu kontakt na odborníky a subjekty, které situace vyžaduje (Gulová, 2011).

Havlíková (2021) zmiňuje klíčovou dovednost profesionality jako schopnost transparentně, jasně, zřetelně vysvětlit kroky spojené s poskytováním služby. Dále také vhodné využití autority a umění pochopit danou situaci klienta. Pracovník na klienta působí odborně a kvalifikovaně. A samozřejmě svým jednáním garantuje celkovou kvalitu poskytované služby.

Glumbíková (2020) říká, že správný reflexivní sociální pracovník zkoumá role emocí v sociální práci a uvědomuje si faktory, které emoce ovlivňují. Se svými i klientovými emocemi umí pracovat a dynamicky na ně reagovat. Správná práce s emocemi je vnímána jako důležitá součást praxe sociální práce.

Ne vždy je možnost očekávání klienta naplnit například kvůli tomu, že nejsou v souladu s hodnotami a principy sociální práce, nebo je jeho objednávka nesplnitelná nebo neřešitelná požadovaným způsobem (Havlíková, 2021).

1.3.1 Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady sociálních pracovníků jsou uvedeny v § 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a v příloze č. 1 tohoto zákona. Mimo požadavky totožné pro policii (zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů) kterými jsou svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost, je zde také definována odborná způsobilost. Pro výkon profese sociálního pracovníka je

nutné ukončené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání příslušného oboru. Další možností je absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu 200 hodin a praxe v trvání 5 let pro osoby s vysokoškolským vzděláním mimo příslušnou oblast, či absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu 200 hodin a praxí v trvání 10 let se středním vzděláním a maturitní zkouškou v oboru sociálně právním (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.).

Matoušek (2021) při definování potřebných požadavků na sociálního pracovníka vychází z výzkumu *Analysis of the Practice of Social Work, Final report (2017)*, kde jsou pro sociálního pracovníka uvedeny následující oblasti s požadavky:

- Nutná formální kvalifikace – určuje zaměstnavatel a legislativa
- Potřebné znalosti – legislativní rámec (zákon o sociálních službách, občanský zákoník, pracovní právo apod.), jazyková výbava (zejména v případě cizinců), obecné znalosti a všeobecné povědomí
- Měkké dovednosti – komunikační dovednosti, nepředpojatost a nezájatost, neverbální komunikace, trpělivost, citlivost vůči klientům, schopnost emočního odstupu a racionálního náhledu, etika a profesní hranice, orientace na úkol a řešení problému, flexibilita, okamžité reagování
- Potřebné specifické dovednosti – poradenství, znalost traumatu a práce s krizí, administrativní úkony, dovednost spolupracovat s ostatními institucemi, zvládnutí moci nad klientem, práce s informačními technologiemi
- Využívané teorie, přístupy a metody – krizová intervence, práce s traumatem, multidisciplinární spolupráce, teorie stigmatu, kriminologické teorie, konflikt rolí, práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, techniky identifikace a řešení dilemat, přístupy k řízení času
- Žádoucí postoje a hodnotová orientace – vyrovnaný vztah k mužům, sociální spravedlnost, kompetence, integrita, důstojnost (*Analysis of the Practice of Social Work, Final report, 2017*).

Za stěžejní osobnostní předpoklady považuje Mátel (2019) emocionální stabilitu, objektivnost, iniciativu, pružnost, kritické myšlení, schopnost překonávat překážky, sebereflexe, motivovanost a odolnost vůči zátěži. Jako zásadní pak zvláště uvádí komunikační schopnosti, empatii a sociální citění. Dle Gulové (2011) jsou důležité vlastnosti důvěryhodnost, schopnost empatie a zúčastněného naslouchání. Dále iniciativa,

pochopení souvislostí, samostatné rozhodování, motivace, schopnost nést riziko a projevení zájmu. Přitom by se měl vyvarovat moralizování, předsudkům a rychlým závěrům. Nedílnou součástí je správná komunikace obsahující pozorné naslouchání, zorientování se ve sdělených informacích a nalezení možného východiska a řešení. K tomu je navozen pocit bezpečí, účasti a důvěry (Gulová, 2011).

Matoušek (2021) uvádí, že již Lishman (1998) shrnul popisy metodických postupů a východisek sociálních pracovníků v ucelenější a specifitější profesní požadavky:

- Snaha o sociální spravedlnost a potlačení diskriminace a bíd
- Zájem o jednotlivce a zlepšení jejich života a vztahů
- Holistický přístup k praxi
- Přístupování k profesi jako k specifické činnosti, jenž se řídí etickými pravidly
- Angažovanost a rozvíjení služeb v odezvě na potřeby klientů
- Hodnocení praxe za účelem jejího zlepšení
- Odraz faktu, že je článkem v integrované činnosti sociální práce

Elichová (2017) ve svém výzkumu na rozdíl od Matouška (2021) došla k závěrům, že nejdůležitější měkké dovednosti, které považuje za základ profesionality, jsou: přijímání klienta takového jaký je, aktivní naslouchání, vidění problémů v souvislostech, považovat klienta za partnera, nabízet mu řešení a působit přitom všem důvěryhodně.

1.3.2 Kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady policie

V porovnání s policií, kde v současnosti postačuje pro přímý výkon profese absolvování základní odborné přípravy (rozdělené na půlroční studium a praxi) a střední vzdělání bez nutnosti maturitní zkoušky (Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů), jsou požadavky na sociálního pracovníka značně vyšší.

Základní odborná příprava policisty před jeho zařazením do výkonu zajišťuje vzdělání v oboru bezpečnostně-právní činnosti. Obsah a cíl služební přípravy jsou následující principy: policejní práce je službou občanovi; policista musí být kvalifikovaný, motivovaný, vysoce profesionální, disponující vysokým etickým standardem; výcvik a vzdělání policisty je založen na kompetenčním přístupu; ve výcviku a vzdělání je kladen důraz na osobní odpovědnost každého policisty a sebevzdělávání (Informace k základní odborné přípravě, 2022).

Základní odbornou přípravu realizuje Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy, který je celostátním resortním útvarem organizovaným přímo policií. Řídí policejní vzdělávání, služební přípravu k výkonu zaměstnání a sport. Dále nabízí kvalifikační kurzy a školení, které jsou určeny zejména k přípravě na danou pracovní pozici nebo k osvojení si dovedností potřebných na danou pozici. Další resortní součástí jsou školní policejní střediska, které jsou organizovány Krajskými ředitelstvími Policie České republiky. Jejich hlavním úkolem je přijímání uchazečů, příprava a realizace služebních zkoušek, školení řidičů, ale také vzdělávací aktivity, kurzy a školení jejichž náplň je obdobná jako u Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy (Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy, 2023). Poslední variantou vzdělání uvnitř policie je mezinárodní spolupráce při vzdělávání příslušníků policie. Nejznámější agenturou je CEPOL, tedy Agentura Evropské unie pro vzdělávání a výcvik v oblasti prosazování práva. Ta umožňuje výměnu zkušeností a vzdělávání v součinnosti s odborníky na mezinárodní úrovni (CEPOL, 2020).

Je nutné zmínit rovněž Policejní akademii České republiky, tedy státní vysokou školu univerzitního typu se sídlem v Praze, která je organizována Ministerstvem vnitra a jedná se tak o resortní formu dobrovolného studia. Mimorezortní studium je možné v rámci běžného studia na středních nebo vysokých školách, zejména v oborech bezpečnostně právních studií, tělesné výchovy, krizového řízení a práva. Obvyklejší variantou jsou školy soukromé nežli státní (Policejní akademie ČR, 2021).

V zákoně č. 361/2003 Sb. o služebním poměru je uvedeno, že policista je povinen prohlubovat svou odbornost a udržovat fyzickou zdatnost, která je potřebná pro aktuální služební místo, které policista zastává. K plnění této povinnosti slouží systém policejního vzdělávání a systém celoživotního vzdělávání. Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru v § 7 odst. 1 dále uvádí, že k postupu na služební místo od sedmé platové třídy (hodnost poručík) je požadováno vysokoškolské vzdělání minimálně v bakalářském programu. Není zde však definováno oborové zaměření, a tak řada policistů absolvuje studium mimo obor za účelem splnění požadavku k obsazení vyšší funkce (Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru).

Podle zákona o integrovaném záchranném systému organizuje Ministerstvo vnitra školení a instruktáže v oblasti ochrany obyvatelstva, zaměstnancům zajišťuje získání zvláštní odborné způsobilosti, sjednocuje postupy a spolupráci v oblasti krizového řízení (Baštecká, 2013).

1.3.3 Požadavky na sociální kompetence policistů

Matoušek (2005) ve své publikaci konstatuje, že v českých podmínkách policie, sociální pracovníci a lékaři společně utvářejí pomyslnou vstupní bránu, přes kterou musí lidé v nepříznivé životní situaci projít jako první. Z těchto důvodů by měli být v první řadě tito profesionálové znalí v jednání s lidmi a v dovednostech jak těmto lidem efektivně pomoci.

Štěpánková (2017) volá po adekvátním jednání policie se všemi osobami, které se stali obětí trestného činu a kterým policie musí jako první poskytnout psychologickou pomoc a oporu. Tímto Štěpánková (2017) myslí zejména navození dobrého prvního kontaktu potřebného pro vytvoření dobrého vztahu. Přitom chránit soukromí dotčených osob a indikovat naléhavé problémy vyžadující okamžité řešení. Dále navodit pocit bezpečí a komfortu, předat přesné informace a zajistit spojení se zdroji pomoci. Poté poskytnout informace o aktivitách, službách a možnostech, jak dále postupovat. K tomu vést dynamickou verbální i neverbální komunikaci a také nabídnou možnost se ptát.

Subjekty, které s klienty pracují, jako jsou např. soudy, školy, místní úřady a policie, disponují mocí, která pro klienty může představovat hrozbu, pokud je špatně využita. Je zapotřebí k ní přistupovat odpovědně a s opatrností (Matoušek, 2005).

V zahraničí, kde se vyskytují policejní sociální pracovníci, je požadavkem pro výkon profese také znalost sociální rehabilitace a začleňování, znalost traumatu, krize a její intervence, znalost práce se specifickými typy osob jako jsou zdravotně a duševně postižení, etnické a kulturní menšiny, děti a mladiství. Výkon této poměrně nové profese a její zavádění je pro policejní sbor vždy výzvou (Patterson, 2020).

1.3.4 Etický kodex policie a sociálních pracovníků

Jako nedílnou součást vlastností sociálního pracovníka vidí Mátel (2019) etiku. Ta by měla být v mravním myšlení a jednání sociálního pracovníka plně zakomponována, jelikož se jedná o elementární součást sociální práce. Toho lze docílit za předpokladu rozšiřování znalostí teoretických principů, jako je např. holistický přístup, empowerment atd., a dodržování právních předpokladů, jako jsou např. dodržování lidských práv, ochrana soukromí a osobních údajů atd. V etice je tak patrné úzké propojení teoretických a etických aspektů.

Etický kodex sociálních pracovníků vydaný Společností sociálních pracovníků ČR uvádí, že hlavními principy sociální práce je sociální spravedlnost a respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifík. Sociální pracovník při výkonu profese dodržuje v maximální míře profesionalitu a ke každému přistupuje důstojně a rovně, s ohledem na individuální rozdíly. Svým jednáním chrání důstojnost a lidská práva, které dodržuje a respektuje. Dále svou prací přispívá k odstranění příčin a také projevů sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a sociálnímu vyloučení. Platí pro něj pravidlo mlčenlivosti, a to i po skončení pracovního poměru. Sociální pracovník se zajímá o celého člověka z hlediska komunity, společenského a přirozeného prostředí a v rámci rodiny. Vystupuje profesionálně a důvěryhodně a vyvaruje se jakékoliv diskriminace (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, 2006).

V současnosti lze považovat za aktuální mezinárodní etický kodex sociální práce IFSW/IASSW – Vyhlášení etických principů, přijatý v červenci roku 2018 (Global social work statement of ethical principles, 2018). Je pravděpodobné, že český etický kodex bude revidován a upraven podle tohoto vzoru. Oproti českému kodexu se více zabývá ochranou sociálního pracovníka, lépe specifikuje některé pasáže a slouží jako měřítko hodnocení ve formě podkladu pro posouzení stížností. Spíše než striktní vyjmenování povinností, hodnot, cílů a přístupů uvádí etické aspekty práce sociálního pracovníka do kontextu s praxí, slouží jako návod a informuje veřejnost o klíčových hodnotách (Nečasová, 2020).

Etický kodex policie (Etický kodex Policie České republiky, 2023) je ve svém znění mnohem stručnější a přímočařejší. V Etickém kodexu policie české republiky jsou uvedeny základní hodnoty Policie České republiky: profesionalita, odpovědnost, ohleduplnost, nestrannost a bezúhonnost.

Zejména část kodexu, která pojímá nad etickou odpovědností vůči společnosti uvádí, že policista jedná se všemi lidmi slušně, korektně, s porozuměním a respektem k jejich důstojnosti. Rovněž on se chová důvěryhodně a důstojně, jedná taktně a korektně. Také uplatňuje rovný a korektní přístup ke každému, a to bez rozdílu, s respektem ke kulturním i národnostním odlišnostem od příslušníků. S nikým nezachází krutě, nehumánně či ponižujícím způsobem. Svou prací usiluje o trvalou podporu a důvěru veřejnosti. Chrání práva, svobody osob a zachovává mlčenlivost o zjištěných informacích při služební činnosti. Ohledně osobního a profesionálního přístupu je zde uvedeno, že policista má nést osobní zodpovědnost za svoji morální úroveň a také za svůj profesionální výkon.

Dále se chovat bezúhonně ve službě i mimo ni, a to svým jednáním, vystupováním i zevnějškem (Etický kodex Policie České republiky, 2023).

1.4 Policie a sociální práce

V mnoha státech světa se v poslední době značně hovoří o deprofesionalizaci role sociálního pracovníka, která je spjata s liberální politikou západních společností. Jedná se o známé dilema, jenž s sebou přináší své benefity a rovněž úskalí (Matoušek, 2021). Stejně tak lze pohlížet na práci policie, kdy na jedné straně stojí community policing, lidskost, otevřenost a empatie a na straně druhé profesionalita, nepodjatost, neutralita a státní zájem (Pospíšilová, 2008).

Stejně jako u policie je často kladena otázka, zda má být policista specialistou nebo univerzálním pracovníkem, i Matoušek (2021) uvádí, že navzdory mnohým odborným debatám, ve kterých jsou zastoupeny oba tábory, je zcela jasný analogický předpoklad vzhledem ke všem profesím, kdy nevyhnutelným směrem ve specializovaných službách je i specializace sociálních pracovníků. K její dosažení je však vždy zapotřebí praxe a postgraduální vzdělání.

Policie je instituce, která je součástí státní správy a jejím účelem je sloužit veřejnosti. Občanům nejen pomáhá, ale rovněž je i chrání. Policisté by měli vzbuzovat důvěru a otevřenost, s kterou se na ně veřejnost může obracet. Na rozdíl od jiných institucí má policie komplikovanější postavení ve snaze získávání kladného postoje veřejnosti (Noakes, 2014). Nejen že zobrazuje mocenskou složku státu, ale jejím prostřednictvím jsou prováděny represe vytvářené vládnoucím systémem, který odráží náladu ve společnosti. Tento systém rovněž utváří prostředky, ze kterých je policie tvořena, a to jak finance, které jsou na chod vyčleňovány, tak i psychologický výběr a vzdělávání policistů k jednání s rizikovými osobami, s osobami v krizi, supervize apod. a poskytuje jí míru pravomocí (Velikovská, 2016). Policie by měla být flexibilní a v průběhu času se měnit a přizpůsobovat podle potřeb společnosti (Weiss, 2014). Současně u policie nedochází k výrazným změnám zákona a nadále má právo vyhodnocovat situaci a jednat samostatně. Nicméně je vyvíjen tlak společnosti na větší práci v kolektivu a větší informování o svých akcích (Weiss, 2014).

Mezi základními činnostmi sociálních pracovníků je prevence vzniku nepříznivé sociální situace (Havlíková, 2021). Šugár (2013) připomíná, že hranice mezi sociálně negativním jednáním, které nese znaky porušení práva a jednáním, které již ano, je velmi úzká. Ať

daná osoba vykazuje protispolečenské nebo protiprávní jednání, je vždy zapotřebí dbát na její práva a přistupovat k ní zcela profesionálně.

Policie pracuje s pachateli trestných činů, jejich oběťmi, a to jak primárními, tak sekundárními, které mají k oběti blízký vztah a s terciálními, které tvoří sociální okolí (Velikovská, 2016). Rovněž jako někteří sociální pracovníci, i policie pracuje v místní komunitě. Místní obvodní oddělení policie se snaží udržovat znalost komunity a osob, které se v ní vyskytují. Svou činností se snaží působit preventivně, spolupracuje se subjekty ve své místní působnosti a vyhledává rizikové osoby a jevy (Baštecká, 2013).

Pro policii není pojem bezpečnost abstrakcí. Ze sociálního hlediska policie bezpečnost vnímá jako vztahy a aktivity mezi konkrétními sociálními subjekty, nebo nositeli bezpečnosti, jako je stát, jednotlivec nebo sociální skupina, přičemž každý ze subjektů může být i objektem bezpečnosti. Policie zvyšuje bezpečí státu zajištěním bezpečí jedince, ačkoliv na rozdíl od ostatních subjektů a organizací je pro policii prioritou bezpečí celku. Společenskou neboli lidskou bezpečnost policie zajišťuje zejména ochranou a garantováním lidských práv a základních svobod (Šugár, 2013).

Zákon o sociální práci nám vymezuje cílové skupiny a tím i základní rámec působnosti sociální práce. Jsou jimi osoby v nepříznivé životní situaci. Nepříznivou sociální situací zákon o sociálních službách rozumí: oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo vlivem krizové sociální situace; dále životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností; sociálně znevýhodňující prostředí; ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů, které řeší vzniklou situaci podporou sociálního začlenění a ochrany před sociálním vyloučením (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Dle výkladu Hrinka (2020) pořádková činnost policie obsahuje práci se všemi, jakkoliv individuálními skupinami osob nebo specifickými jedinci, a to bez výjimek.

Šámalová a Vojtíšek (2021) se ve své knize zabývají sociální prací s pachatelem trestné činnosti. Poukazují na skutečnost, že samotné trestní řízení, uložení a výkon sankce (zejména pokud se jedná o trest odnětí svobody) s sebou přináší spojená zvláštní rizika, jako je stigmatizace a marginalizace. Příčina kriminality a recidivy souvisí s rizikovými faktory v oblasti rodinných, sociálních a osobnostních poměrů, v kterých se osoba nachází. Jsou to tedy rizikové skupiny osob, které rovněž potřebují pomoc a v oblasti zacházení s pachateli trestných činů/přestupků je tak zapotřebí sociální práce. Zejména

cílená sociální práce s protektivními a rizikovými faktory pachatelů (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Prevenici kriminality lze členit dle obsahu jejího zaměření. V této souvislosti je jednou z oblastí sociální prevence. Ta se soustřeďuje na sociální příčiny kriminality a snaží se ovlivňovat proces začlenění člověka do společnosti, tedy socializaci a dále se snaží ovlivňovat nepříznivé společenské podmínky, které jsou často důvodem vzniku protiprávního jednání. Například v primární prevenci se zaměřuje na celou populaci a snaží se u ní o odmítání protiprávního jednání a podpoření hodnotového systému. Sekundární prevence je zaměřená na pachatele a změny příčin kriminality. Konkrétně tak cílí zejména na mladistvé a děti, ale i rodiče a další rizikové skupiny. V neposlední řadě se sociální prevence zabývá pomocí obětem trestných činů. Policie cílí na sociální práci, kterou propojují takzvané kriminogenní faktory, jako je nezaměstnanost, alkoholismus, závislost, prostituce, chudoba, záškoláctví apod. Důležitou roli v sociální prevenci tvoří v dnešní době zejména média, ať již zaujímají vůči policii roli pozitivní, nebo negativní (Firstová, 2021).

1.4.1 Společnost a policie

Velikovská (2016) ve své publikaci uvádí výzkum agentury STEM/MARK, která u 6423 respondentů zjišťovala spokojenost s prací policie, kdy míra dosahovala 72 %. S nevhodným chováním policie se setkala 28 % respondentů. Statistiky Bílého kruhu bezpečí uvádějí, že v roce 2013 bylo s prací policie nespokojeno 21 % obětí trestných činů. Míra spokojenosti s prací policie po nahlášení deliktu byla u sexuálně motivovaných deliktů 25,8 %, u obětí loupežného přepadení 34,9 %, 47,3 % u obětí fyzického násilí, 42 % u obětí krádeží, 53,4 % při vloupání do obydlí (Velikovská, 2016).

Ačkoliv se v současné době množí mediální případy zásahů policie, Murdza (2011) připomíná, že se jedná o mediální realitu, tedy obraz reality, který společnost vidí v médiích a dle kterého se následně odvíjí jejich vnímání světa a veřejné mínění. Ale toto vnímání, i kdyby bylo neopodstatněné, vyvíjí tlak na přizpůsobení světa ke svému odrazu. Naopak opodstatněný tlak vyvíjí například investigativní žurnalistika, která informuje a zapojuje občany do demokratické diskuse a plní funkci hlídacího psa ve službách veřejnosti.

K hodnocení policejní práce společnost často vychází ze zprostředkovaných informací nebo i vlastních zkušeností, které ale neposkytují záruku nezkresleného úsudku. V tomto

zkreslení je mohou podporovat i sdělovací prostředky a mediální obraz (Velikovská, 2016). Šugár (2013) k tomuto upozorňuje, že řešení sociálního konfliktu mezi dvěma subjekty může vést k postihu jedné strany a následným negativním vnímáním policie.

Nedávné, intenzivně sledované případy v USA vyvolaly vlnu protestů a obnovily debatu o vztazích policie k minoritnímu obyvatelstvu (Boxer, 2021). Boxer (2021) provedl v USA výzkum, jenž se zabýval nevhodným použitím policejní síly a agresivity z pohledu společnosti a hledal možné varianty řešení. Jednou z nich bylo zvýšení kvality poskytovaných školení o nedonucovacím řešení konfliktů pro všechny policisty v terénu a předání správných hodnot policejní politiky. K tomu je zapotřebí rozšířit výzkum společenských věd, zaměřený na pochopení společenského vnímání policejní represe a snížení jeho nepřiměřeného dopadu na minoritní obyvatelstvo. Důležité je také rozbití rutinních vzdělávacích procesů policie a využívat postupy, které jsou podloženy praxí založené na důkazech (Boxer, 2021).

Zajímavý je i provedený výzkum ve Velké Británii, kde přibližně 15 % všech zdejších policejních incidentů zahrnovalo osobu s psychickými nebo duševními problémy, nebo s duševní poruchou (Lane, 2019). Policisté přitom absolvují minimální výcvik v oblasti jednání s těmito osobami, následkem čehož čelí velké kritice za to, jak se s těmito případy policie vypořádává. Policie ve Velké Británii je považována za jednu z nejvíce prosociálních vůbec, o čemž svědčí například i poměr žen u sboru, zákaz nošení palné zbraně ve službě, orientace na community policing a sociální pomoc. To ovšem v současnosti vyvolává strach policistů, že přeberou práci sociálních pracovníků, což není náplní jejich zaměstnání. S tím souhlasí i autor článku a volá po přenesení odpovědnosti zpět na sociální pracovníky (Lane, 2019).

Janebová (2019) zajímavě uvažuje nad zahraničními i českými zkušenostmi, které ukazují, jak se role sociální práce v dominujícím neoliberálním diskurzu proměňuje, a to bez sebereflexe českých sociálních pracovníků. Sociální práce je vytlačována a nahrazována praxí úředníků, kteří nevyhledávají strukturální příčiny problémů. Dochází tak k de-profesionalizaci sociální práce. Druhý trend současné sociální práce je její transformace na kontrolní profesi a nástroj represe. Z pracovníků se stávají detektivové pátrající po důkazech, provádějící domovní prohlídky (šetření), sbírající důkazy a provádějící výslechy. Tuto část mohou vykonávat policisté, ale sociální pracovníci by se měli zaměřit na sociální práci „pro lidi“ (Janebová, 2019).

Novodobá tvář policie se těší velké důvěry společnosti (STEM, 2019), nicméně za poslední dva roky byla veřejnost svědkem řady mediálně známých a vypjatých případů, které poukázaly na nevhodné chování policie. Jedná se o zákrok v Borovanech na meetingu Andreje Babiše, zákrok proti osobě před služebnou v Horních Počernicích, zákrok v Praze proti otci bez roušky před jeho synem, zákrok v Teplicích podobný případu George Floyda z USA, po kterém muž zemřel atd. Ačkoliv byly zákroky ve většině případů shledány jako oprávněné, lidé správně poukázali na nedostatky sociálních kompetencí příslušníků ve výkonu služby. Nošení kšiltovky politického subjektu při výkonu služby působí nestranně. Otec s rouškou nerespektoval zákon, ale nebylo nutné traumatizovat zákrokem dítě. Špatná komunikace policie s veřejností při úmrtí občana. Případů by šlo vyjmenovat mnoho, zvláště pokud by byly přičteny ještě závažnější problémy obecní policie. Tyto případy dle názoru autora diplomové práce poukazují na nutnost začít řešit sociální kompetence policistů.

1.4.2 Dobré případy z praxe

Weiss (2014) uvádí, že rozdíly mezi policejními sbory jsou značné, jelikož Evropská unie nemá žádné vlastní policejní jednotky a rozhodující legislativa a řízení policie probíhá v každém případě na úrovních jednotlivých států. Role a postupy evropských policejních sborů se tedy musí zkoumat vždy na úrovni daného státu. Mátel (2019) zmiňuje, že například v americké sociální práci u sociálního pracovníka nepostačuje vystudování vysoké školy v daném oboru, ale je zde nutnost výkonu praxe v profesi před zahájením plného pracovního poměru.

Poměrně známým, ačkoliv v ČR nikdy plně využitým pojmem je Community policing. Tento program je velmi uplatňovaný především v USA, kde se těší oblibě a účinnosti. Jeho aplikace v podmínkách ČR je vzhledem k odlišené společnosti nesnadná. V minulosti se o to pokoušel například program Partnerství, který byl podporovaný vládou a policií od roku 2003 (Zoubková, Moulisová, 2004). Princip spočívá ve spolupráci a komunikaci policie s občany v rámci dané komunity nebo obce, propojení jednotlivých systémů, orgánů, sdružení, vedení územní samosprávy, obecní policie apod. Jedná se o de-formalizaci policie například vytvářením sousedských a občanských hlídek, využitím dobrovolnictví a sdílením jinak neveřejných informací s veřejností. Partnerství přináší benefit všem stranám a jejím prostřednictvím ovlivňuje celou společnost. Čím

více se však svět stává multikulturním místem, tím hůře se community policing realizuje (Bayerl, 2017).

Community policing je přitom staronovým pojmem. Tradice u nás sahá již do dob první republiky, kde byli četníci pevnou a respektovanou součástí života obce. Ačkoliv praxe vymizela, zásady zůstaly stejné – za bezpečnost a veřejný pořádek by měla být odpovědná celá veřejnost a nejen policie. V okrsku slouží a pěší hlídku vykonává stále stejný policista a informace jsou sdíleny s veřejností, se kterou se rovněž plánují činnosti, berou se v úvahu její potřeby a provádí se průzkumy spokojenosti (Pospíšilová, 2008).

Ohledně konkrétních případů stojí za zmínění velmi pozitivní výsledky, které přinesla kontrolovaná studie policejního výcviku v oblasti sociálních interakcí v USA. Výzkum hodnotil účinnost zlepšení postojů a chování policistů k občanům. Účast ve výcvikovém programu opravdu velmi výrazně zlepšuje korektní komunikaci a interakce policistů s veřejností. Studie tím potvrzuje potřebu takových programů (McLean, 2020).

Ve Spojených státech, zejména ve velkých městských oblastech, jsou využíváni policejní sociální pracovníci (Patterson, 2022). Ti mají za úkol trénovat nováčky a policisty z terénu v poskytování sociálních služeb, v sociální práci a sociálních kompetencí. Rovněž jsou vysíláni do terénu jako „first respondeři“ k osobám v krizi k poskytnutí intervence, nebo poradenství. Práce těchto policejních sociálních pracovníků je skvěle popsána v knize *Police Social Work: Social Work Practice in Law Enforcement Agencies* (Patterson, 2022). A abychom nezůstali pouze ve Spojených státech, sociální pracovníky zaměstnává mimo jiné státy například i Jihoafrická republika, i když jsou tyto pracovníci orientováni zejména na podporu policistů, jejich posílení, supervizi a zlepšování jejich sociálních kompetencí (Williams, 2016).

I na lokální úrovni však můžeme sledovat propojování sociální a policejní práce. Například v Plzeňském kraji v roce 2022 proběhlo několik úspěšných školení policistů sociálními pracovníky na téma sociálního vyloučení a úlohy policie. Projekt financovala Evropská komise a lektory tvořili pracovníci organizací *Člověk v tísni*, *Společně v bezpečí*, *Tady a teď*, *Západočeská univerzita v Plzni* a *Policie České republiky* (Sociální vyloučení a úloha policie, 2023).

Méně známá iniciativa „Po krizi“ v rámci svého programu koordinuje spolupráci poskytovatelů sociálních služeb, policie, zdravotníků a učitelů, kteří si společně předávají poznatky a jsou společně školeni, aby mohli poskytovat osobám v krizi kvalitní pomoc

(Baštecká, 2013). Velmi dobře u policie fungují také takzvané „antikonfliktní týmy“ jejichž náplní je prostřednictvím profesionální komunikace předcházet agresivnímu jednání osob. (Baštecká, 2013).

1.5 Management sociální práce ve veřejné správě

Propojení veřejné správy a managementu má dle Šámalové a Vojtíška (2021) význam sledovat ve dvou rovinách. Při propojení sociálního managementu nebo managementu sociálních služeb, zvláště v neziskovém sektoru, není management primárně orientován na dosahování zisku, ale na pomoc klientům a poskytování služeb. Konkurence v sociální sféře rovněž není vysoká, a tak management vyžaduje jiné metody řízení pro dosahování kvality (Holasová, 2014). Z tohoto hlediska lze využívat postupů z veřejné správy, která se v tomto ohledu příliš neliší a jejím cílem je být „dobrou správou“. Vzniká nám tedy sociální správa, která je zvláštním odvětvím veřejné správy a prostřednictvím které se realizuje sociální ochrana obyvatelstva. Dominantní postavení sehrává stát a jeho správa (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Pro zvládnutí konkrétního sociálního problému je nejprve nutné obsáhnout jej sociologicky a vyhodnotit jej i na základě etiky a filozofie. Nevyhnutelné je i dodržení právní stránky. V neposlední řadě je velmi nutná ekonomická rozvaha a dopady, jelikož je vždy nutné pro řešení problému obstarat potřebné finance, s kterými je potřeba nakládat efektivně (Šámalová, Vojtíšek, 2021). Návrhy legislativních úprav, od kterých se sociální a veřejná správa odvíjí, by měly vycházet ze strategie a koncepce zpracovávané na základě analýz společenských jevů. (Zajacová, 2018).

Zajímavým faktem je, že z celkového odhadovaného počtu cca 16 tisíc sociálních pracovníků se dle Ministerstva práce a sociálních věcí cca 4 tisíce z nich vyskytují právě ve veřejné správě. Samotné sociální služby pojímají cca 6 tisíc sociálních pracovníků (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Sociální procesy probíhaly a budou probíhat nezávisle na společenských strukturách. Můžeme je však ovlivnit, nebo dokonce řídit. Pod řízením si můžeme představit činnosti nebo mechanismy, které ovlivňují procesy tak, aby byly shodné s cílem lidí, kteří je řídí. Jedním z takových mechanismů, jak efektivně ovlivnit a řídit jiné lidi, je profesní růst (Tomeš, 2018).

1.5.1 Profesionální růst

Mezi podpůrné mechanismy, jak zajistit profesní růst patří: sebereflexe, samostudium, supervize, koučink, odborná stáž, konzultování s kolegy, tréninky a odborné výcviky, účast na jednorázové vzdělávací aktivitě či vědeckých a odborných konferencích a workshopech, publikační, lektorská a vědecko-výzkumná činnost (Mátel, 2019). Sebereflexe a samostudium je dílem každého sociálního pracovníka a závisí především na jeho vlastním zájmu a odhodlání, stejně jako publikační, lektorské a vědecko-výzkumné činnosti. Zbylé mechanismy lze však do značné míry podpořit nebo umožnit jejich zprostředkování zaměstnavatelem (Mátel, 2019).

Za kvalitní práci zaměstnanců je také odpovědná sama organizace. Supervize je vhodný nástroj na odhalení silných a slabých stránek a práce s nimi. Její základní funkcí je vzdělávat, podporovat a řídit (Horecký, 2019).

Supervize není regulována žádným zákonem, ačkoliv je doporučena v standardech kvality sociálních služeb č. 10. Její realizace s sebou přináší problémy v podobě nalezení vhodného supervizora, finanční zajištění, vytvoření vhodné časové dotace a přístup zaměstnanců k supervizi. Sociální pracovníci by však měli mít zajištěnou možnost pravidelné supervize. O koučinku mluvíme jako o individuálním poradenství, zpětné vazbě a tréninku zprostředkovaný odborným a kvalifikovaným koučem. Odborná stáž s sebou přináší vyslání na jiném než obvyklém pracovišti, které má pozitivní výsledky a odborné renomé v dané oblasti. Konzultace s kolegy není míněna setkání u kávy, ale setkání kolegů z podobné profesní oblasti za účelem cíleného předání zkušeností, diskuse konkrétních případů a rozšíření pohledu v dané problematice. Tréninky a odborné výcviky jsou akreditované specializované tréninky/výcviky rozšiřující dovednosti sociálních pracovníků. Účast na jednorázové vzdělávací aktivitě či vědeckých a odborných konferencích a workshopech může být jak pasivní, tak aktivní. Jejich specifická je dána zejména interaktivním získáváním nových poznatků a vedení diskuse (Mátel, 2019).

Na profesní vývoj musíme pohlížet jako na celoživotní proces, jehož součástí je osvojování si stále nových dovedností, znalostí a širších kompetencí. Bez jejich rozvoje se profesní vývoj zastaví (Matoušek, 2021). Osobní růst také do značné míry podporuje psychohygienu. Vyhořelý sociální pracovník není ochoten se dále vzdělávat a rozvíjet. K tomu slouží jak vlastní přičinění formou zdravého životního stylu (dostatek spánku,

stravovací návyky, fyzická kondice, koníčky, společenské vztahy), tak okolní vlivy například rodiny, přátel, prostředí a zaměstnavatele (Mátel, 2019).

1.5.2 Součinnost policie s orgány veřejné správy

Zajištění optimálního fungování sociálního systému lze pouze za součinnosti všech orgánů veřejné správy a dotčených institucí (Šugár, 2013).

Pomoc nezletilým obětem trestných činů bývá často poskytována ve spolupráci s policií a dalšími institucemi jako jsou orgány sociálně právní ochrany dětí. Velmi provázaná spolupráce je rovněž mezi policií a intervenčními centry, ale také s poskytovateli sociálních služeb a jinými orgány. V neziskové sféře není spolupráce s policií příliš častá a jedná se především o spolupráci s organizacemi jako je Bílý kruh bezpečí, nebo lokálními organizacemi na daném území (Štěpánková, 2017).

Ve spolupráci mezi uvedenými orgány došlo k velkému posunu díky legislativním úpravám, které například ukládají policii povinnost vždy vyrozumět orgán sociálně právní ochrany dětí, pokud je u protiprávního jednání přítomno nezletilé dítě. Rovněž vyrozumět intervenční centrum v případě odhalení znaků domácího násilí. K úkonům policie jsou pak přítomni pracovníci těchto institucí a naopak. V průběhu praxe dochází již k běžné výpomoci a spolupráci například při policejním doprovodu pracovníků na šetření v nebezpečném prostředí, nebo k přítomnosti pracovníků při výslechu nezletilých osob (Štěpánková, 2017).

V problematice domácího násilí bylo dle dat pořádkové policie uvedených na stránkách bílého kruhu bezpečí alespoň jednou proškoleny kolem 6.000 policistů, ačkoliv bezpečnostní sbor pojímá přes 40.000 policistů. Školení se bohužel zaměřuje především na hlavní znaky domácího násilí, formy, institut vykazání a identifikaci. Tedy ne na jednání s osobami postiženými domácím násilím, natož základy krizové intervence. Statistiky ohledně vykazání se pohybují mezi 1200-1400 případy ročně (Bílý kruh bezpečí, 2023).

1.5.3 Jak zlepšit práci policie podle vzoru sociální práce

Weiss (2014) se ve své případové studii zabývá měnící se rolí policie v České republice. Věnuje se zde způsobu použití síly, charakterem zásahu, iniciativě, odpovědností jednotlivců a cílovým skupinám. Použití síly do značné míry definují zákony, kterými se policisté při své činnosti musí řídit. Charakter zásahu upravují zase interní akty.

Podstatnou roli hraje ale iniciativa a odpovědnost jedinců. Policista je na základě interních norem povinen se sebevzdělávat a rozvíjet, kdy je toto podpořeno i zákonem o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, kde je v příloze číslo jedna seznam tarifních tříd a definice jejich povinností a požadavků. Tímto policie povrchně řeší otázku osobního růstu a pracovního rozvoje, kdy se vše odvíjí od vlastní iniciativy a odpovědnosti jedince (Weiss, 2014).

Rovněž jako policie je i vězeňská služba ozbrojeným sborem. Ta ale, jak uvádí sama Vězeňská služba České republiky (2023), již úzce spolupracuje se sociálními pracovníky za účelem sociální, pracovní a společenské rehabilitace odsouzených osob. Vězeňská služba dokonce sama zaměstnává sociální pracovníky a společně s nimi koordinuje svou činnost. Ta se řídí zákonem č. 555/1992 Sb. o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky a zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru (Vězeňská služba České republiky, 2023).

Jádrem problému je každodenní vystavení policistů rizikovým faktorům, s kterými již policie následně nepracuje a nechává, aby se s nimi policisté vypořádali sami (Boxer, 2021).

Ve světě existují řady nástrojů, příruček, metodik, jak do policejní organizace zavést jakákoliv zlepšení. Jedním z takových je například osvědčená publikace autora Roycrofta (2017), která pojednává o definici profesionality a dobrého výkonu policejní praxe. Předkládá způsoby měření a hodnocení výkonu policie a zmiňuje, jak důležité jsou dopady školení a budování inteligence. Jedná se tak o jakousi metodiku, jak by měl vypadat policejní výcvik ve dvacátém prvním století, která je hojně využívána policejním managementem (Roycroft, 2017). Při zavádění sociální práce do policejních sborů můžeme uvažovat o změně legislativy, což je méně pravděpodobné. Jednodušší a lepší variantou je provést vnitřní změnu a zavést cestou školení a supervizí osvětu v sebereflexi, sebevzdělávání, jednání s lidmi, sociální ochraně a pomoci (Lamin, 2016).

2 Praktická část

2.1 Stanovení cíle práce a hypotéz

Cílem diplomové práce je:

„Zjištění míry spokojenosti s výkonem sociálních kompetencí u policistů Hluboké nad Vltavou pohledem jejich klientů“

K tomu byly zvoleny tři hypotézy:

Hypotéza 1: „Spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů Hluboké nad Vltavou souvisí s poskytovanými službami“

- **1aH₀:** Mezi skóre spokojenosti se sociálními kompetencemi policistů a spokojeností s poskytovanými službami není závislost
- **1aH_A:** Mezi skóre spokojenosti se sociálními kompetencemi policistů a spokojeností s poskytovanými službami je závislost
- **1bH₀:** Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie není závislost
- **1bH_A:** Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie je závislost

Hypotéza 2: „Spokojenost klientů s poskytovanými službami souvisí s postavením klientů vůči policii“

- **2H₀:** Mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami policie a postavením klientů vůči policii není závislost.
- **2H_A:** Mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami policie a postavením klientů vůči policii je závislost.

Hypotéza 3: „Spokojenost klientů se sociálními kompetencemi souvisí s pohlavím, věkem a vzděláním“

- **3aH₀:** Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a pohlavím není závislost.
- **3aH_A:** Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a pohlavím je závislost.

- **3bH₀**: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a věkem není závislost.
- **3bH_A**: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a věkem je závislost.
- **3cH₀**: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a vzděláním není závislost.
- **3cH_A**: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a vzděláním je závislost.

3 Metodika

3.1 *Použité metody a techniky sběru dat*

K účelům diplomové práce byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie. Jako technika sběru dat bylo zvoleno strukturované, anonymní dotazníkové šetření obsahující 29 uzavřených otázek, prováděného mezi všemi klienty, kteří se dostavili na Obvodní oddělení Policie České republiky v Hluboké nad Vltavou.

Pro námi uvažované šetření, které je zacílené na kvantitativní vztah mezi proměnnými, je vhodným nástrojem ke sběru dat využití dotazníku, jehož přesná podoba se nachází v přílohách (viz. Příloha 1). Zásadní otázkou, kterou je zapotřebí si klást, je, zda použijeme již existující standardizovaný dotazník, zda bude vytvořen nový nebo k výzkumu zvolíme kombinaci těchto alternativ. Jak vyplývá z teoretické části, v tomto směru nebyl vytvořen žádný standardizovaný dotazník. Rovněž výzkum kvantifikuje kvalitativní veličiny, přičemž se v běžné praxi při měření kvality používá spíše kombinace kvalitativního a kvantitativního šetření. Pro šetření byl proto vytvořen dotazník nový, jehož otázky byly inspirovány vědními poznatky výše uvedených autorů. Zvažován byl i sémantický diferenciál, ale pro jednodušší interpretaci výsledků a jednotlivých otázek byl zvolen uvedený dotazník, na jehož levé straně byla uvedena dovednost nebo vlastnost vnímaná pozitivně a vpravo negativně. Rozpětí hodnocení mezi nimi bylo zvoleno pětistupňové. Uzavřené odpovědi si kladly za cíl snížit časovou náročnost a zvýšit návratnost dotazníku.

Častý problém při šetření bývá špatné odhadnutí časové náročnosti při tvorbě dotazníku. Při tvorbě byl kladen cíl, aby vyplnění respondentem bylo do 5 minut.

Nejsložitější otázkou daného výzkumu byla strategie získání dat neboli způsobu jejich shromažďování. Dotazníky byly rozmístěny ve vestibulu policejní služebny, kde byly volně dostupné. Dále byly rozmístěny v jednotlivých kancelářích a na stálé službě, kde byly policisty rozdávány klientům před jejich odchodem ze služebny. Respondenti mohli dotazníky vhodit do označené, zapečetěné krabice s otvorem pro jejich vhození. Dále mohli dotazníky vhadzovat do služební schránky u vchodu do budovy. Rovněž byla vytvořena elektronická podoba dotazníku na webové platformě Google formuláře, kde byly výsledky automaticky zaslány na datové úložiště. Pro tyto účely byl k dispozici osobám tablet a odkaz, který byl osobám zaslán s jejich souhlasem do emailových

schránek, nebo spolu s vyrozuměním o daném případě. Sběr dat byl plánován na měsíc prosinec 2022 a leden 2023.

3.2 Operacionalizace

Pro účely práce byly ve výzkumu pojmy operacionalizovány do následujících konotací:

Míra spokojenosti – pětistupňová škála hodnocená: velmi spokojen, spíše spokojen, není spokojen ani nespokojen, spíše nespokojen, velmi nespokojen. Zaobírá se spokojeností s poskytovanými službami; vlastnostmi a dovednostmi policie.

Policie - policisté České republiky vykonávající službu na Obvodním oddělení Policie České republiky Hluboká nad Vltavou.

Klient – osoba, která na Obvodním oddělení Policie České republiky Hluboká nad Vltavou jednala s policií.

Demografické údaje – pohlaví, věk, vzdělání respondenta.

Pohlaví – muž, žena, jiné.

Vzdělání – nejvyšší dosažené vzdělání: neúplné základní, základní, střední odborné s výučním listem, střední odborné, vyšší odborné, vysokoškolské.

Věk – respondentovo stáří: 18-19 let, 20-29 let, 30-39 let, 40-49 let, 50-59 let, 60-79 let, 80 let a více.

Postavení klientů vůči policii - oznamovatel; podezřelý z protiprávního jednání; podávající vysvětlení/informace; přišel pro radu/informace; jiný subjekt jako je úřad/OSPOD/firma/bezpečnostní sbor; jiné postavení.

Poskytované služby policie – jakékoliv pracovní interakce policistů s klienty, zahrnující vlastnosti a dovednosti policistů.

Sociální kompetence - Při tvorbě otázek byly selektivně vybrány zejména takové vlastnosti a dovednosti, které byly společné jak pro sociální pracovníky, tak policisty, případně jim podobným, jako je například sociální pracovník ve věznici, nebo policejní sociální pracovník v zahraničí. Pro účely práce byly tyto dovednosti nazvány sociálními kompetencemi. Na základě operacionalizace byly vybrány následující základní vlastnosti a dovednosti: Ochota/neochota; trpělivost/netrpělivost; srozumitelnost/nesrozumitelnost;

profesionalita/neprofesionalita; vhodná komunikace/nevhodná komunikace
nepředpojatost/předpojatost; důvěryhodnost/nedůvěryhodnost, slušnost/nesušnost;
rozhodnost/nerozhodnost; naslouchání/nenaslouchání; iniciativnost/lenost;
vysvětlování/nevysvětlování; odborná znalost/odborná neznalost; empatie/apatie;
vhodná mimika, gesta a řeč těla/nevhodná mimika, gesta a řeč těla;
racionalita/nerozumnost; spravedlivost/nepspravedlivost; zda pomohl/nepomohl;
soustředěnost/roztěkanost; vnímavost/nevnímavost; upravenost/neupravenost;
příjemnost/nepříjemnost; vhodný postup ve věci/nevhodný postup ve věci.

Tyto dovednosti byly v dotazníku srozumitelněji rozepsány, aby nemátly svým významem nebo složitostí. Například empatie byla rozepsána jako „schopný vcítit se/neschopný vcítit se.“

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem chápeme skupinu osob, na kterých sledujeme vlastnosti, které jsou předmětem zájmu našeho výzkumu. Na tuto skupinu následně vztahujeme výzkumné závěry (Braun 2014). V našem případě soubor tvoří všichni klienti a občané, kteří se dostavili na Obvodní oddělení Policie České republiky v Hluboké nad Vltavou. Jedná se tak o jednoduchý náhodný výběr. Celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo 190 respondentů (N=189).

3.4 Předvýzkum

Jistá forma předvýzkumu byla provedena v listopadu, měsíc před samotným sběrem dat. Jeho obsahem byl monitoring počtu příchozích klientů na policejní oddělení. Proveden byl čárkovací metodou, kterou dělal přítomný dozorčí, jenž je odpovědný za příjem osob. Jakákoliv příchozí osoba by se měla rovněž evidovat elektronicky v systému policie. K ověření počtu příchozích byl proto zvolen kontrolní nástroj, a to monitorováním evidovaných osob a případů, v kterých jsou osoby uvedeny. Tímto byl poměrně velmi přesně zjištěn počet osob v měsíci listopadu, kdy se jednalo o 177 klientů dle čárkové metody a 179 dle elektronického ověření. Obdobné počty byly předpokládány i následující měsíce, jelikož dle praxe se návštěvnost dle daného měsíce příliš neliší. V rámci zpřesnění odhadu byly elektronicky sečteny osoby v měsíci prosinci a listopadu v roce 2022, kdy se jednalo o 344 osob. Dle výpočtu potřebné velikosti vzorku při

spolehlivosti 95 %, rozptylu 50 % a přípustném rozpětí chyb 5 % by bylo zapotřebí nashromáždit 182 dotazníků.

Dále byl proveden jednodenní pilotní test, v jehož rámci dotazník zodpověděli tři lidé. Při kontrole dotazníků nebyla zjištěna žádná závada a při jejich vyplňování nebo příjmu nebyl zaznamenán žádný problém. Počet odpovědí za den korespondoval s potřebným denním počtem získaných dotazníků. Odpovědi nebyly zahrnuty do výzkumu. Doba potřebná k vyplnění dotazníku byla vždy do 5 ti minut.

3.5 *Vyhodnocování dat*

Pro kategoriální otázky dotazníku byly vypočteny absolutní a relativní četnosti a následně zobrazeny pomocí sloupcového a koláčového grafu. Pro položky na stupnici 1-5 byly vypočteny průměry, směrodatné odchylky a mediány.

K detailnímu vyhodnocení bylo vypracováno skóre spokojenosti klientů se sociálními kompetencemi policistů, které bylo vypočteno jako součet kódů odpovědí na otázky 1-23 týkajících se kompetencí, kde nejvíce pozitivní odpověď byla vždy kódována 4 a nejvíce negativní 0. Skóre tedy mohlo nabývat hodnot od 0 do 92, kde vyšší hodnoty znamenaly vyšší spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů.

Pro testování statistických hypotéz byly použity následující testy: test nezávislosti založený na Spearmanově korelačním koeficientu, Mann-Whitneyho test a Kruskal-Wallisův test. Výpočty byly provedeny v programu TIBCO STATISTICA. Hladina významnosti činila 5 %.

Monitorováním evidovaných osob, případů a čárkovým systémem byl stanoven celkový počet příchozích klientů na 355. Konkrétně 165 v prosinci 2022 a 190 v lednu 2023. Dle výpočtu potřebné velikosti vzorku při spolehlivosti 95 %, rozptylu 50 % a přípustném rozpětí chyb 5 % bylo zapotřebí nashromáždit 185 dotazníků pro získání reprezentativního vzorku. Celkem bylo získáno 189 odpovědí. Jednalo se tedy o návratnost 53 %.

Validita byla ověřena porovnáním součtového skóre jednotlivých kompetencí v porovnání s celkovou spokojeností s kompetencemi. Dále bylo zkoumáno, do jaké míry jednotlivé skupiny, jako například podezřelí z protiprávního jednání, negativně zkreslují odpovědi a naopak.

3.6 Etické aspekty výzkumu

Ve společenskovedním výzkumu zaujímá etika velmi významnou roli. Vždy je zapotřebí informovat respondenty o okolnostech a průběhu výzkumu. Pokud se jedná o zachycení jejich názorů, musí s tímto souhlasit. Nutné je rovněž zachování anonymity, aby identita jednotlivých respondentů nemohla být odhalena (Hendl 2016). Zpracování dat bylo v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Data byla plně anonymní a respondent zpětně nezjistitelný. O okolnostech a průběhu výzkumu byly osoby informovány v úvodní části dotazníku. Zejména o cíli výzkumu, způsobu použití dat a informace o jejich zpracovateli.

Výzkum nepředpokládal účast osob mladších 18 ti let a na základě jednání před orgánem policie počítal s účastí plně svéprávných, zletilých osob starších osmnácti let, které dobrovolným vyplněním dotazníku udělili souhlas s jeho vyhodnocením.

Od vedoucího obvodního oddělení Policie České republiky Hluboká nad Vltavou byl vyžádán souhlas s provedením výzkumu v prostorách oddělení a zapojení policistů a klientů policie do dotazníkového šetření. Byly mu sděleny okolnosti výzkumu a s jeho provedením souhlasil, ačkoliv si nepřál být v diplomové práci uveden.

Jako potřebné považuji zpětnou kritiku zejména k umístění dotazníků ve vestibulu policejního oddělení. Při zpětném uvědomění se zde nacházela kamera určená ke snímání osob, které by ničily majetek a vybavení vestibulu. Ta, pokud si jí některý z respondentů všiml, mohla v respondentech vzbuzovat nedůvěru ohledně anonymity dotazníku. Záznam z kamer není nikomu běžně přístupný a může být vyžádán pouze speciálním oddělením policie pro služební účely.

Při vyplnění online dotazníku nebylo zapotřebí řešit jeho fyzické zabezpečení a anonymitu respondentů vůči policii. Fyzická forma dotazníku byla vhazována do zapečetěné krabice, která byla v místě spoje na několika místech opatřena podpisem autora práce pro zjištění jejího případného porušení.

3.7 Rizikové aspekty výzkumu

Velmi rizikovým aspektem při provádění výzkumu byl jistě efekt „laboratorní myši.“ Policisté si byli vědomi prováděného výzkumu, kdy se podíleli i na samotné

distribuci dotazníků. To mohlo vést k záměrně pozitivní snaze být dobře hodnocen. Tento negativní faktor nebylo možné do značné míry ovlivnit. Dle názoru autora práce se nejednalo o faktor, který jakkoliv ovlivnil validitu výzkumu. Policisté podávají stabilní výkon nezávisle na okolních faktorech a jako takový se spíše řídí osobností jedince. Policisté rovněž nevěděli, jestli zrovna daná osoba, s kterou jednali, bude hodnotit právě je. O prováděný výzkum nejevili zvýšený zájem. I přes tyto okolnosti je tento rizikový faktor zapotřebí zmínit.

Jako závažné riziko lze považovat zejména již zmíněnou kameru určenou ke snímání osob, které by ničili majetek a vybavení vestibulu, kde byly taktéž rozmístěny dotazníky. Ta v respondentech mohla vzbuzovat nedůvěru ohledně anonymity dotazníku a působit tak neeticky. Také se v případě vestibulu jednalo o prostředí, ve kterém se současně mohlo nacházet více osob a působit tak jako rušivý element. Kamery si běžně osoba přichází na policejní oddělení nepovšimne a fakt, že si umístění kamery neuvědomil a nepovšiml ani autor práce, do jisté míry vyvrací pochybnosti, že by tato skutečnost měla ovlivnit prováděný výzkum. I tento aspekt je ale v prováděném výzkumu zapotřebí zmínit.

U otázky zjišťující postavení respondenta k policii vnímá autor práce nedostatečnou škálu možností. Ty byly však omezeny úmyslně. Respondent mohl vybrat mezi postavením: oznamovatel; podezřelý z protiprávního jednání; podávající vysvětlení/informace; přišel pro radu/informace; jiný subjekt jako je úřad/OSPOD/bezpečnostní sbor; a jiné postavení. Toto jsou dle předpokladu autora téměř veškerá postavení, ve kterých může respondent s policií jednat. Možnost „jiné postavení“ nebyla otevřena z důvodu, že se může jednat zejména o postavení oběti nebo svědka. Tyto osoby pojmají před zákonem zvláštní práva a ochrany. Ačkoliv je dotazník anonymní, autor práce na základě etických aspektů ponechal odpověď uzavřenou z důvodu zvýšené ochrany těchto osob a zabránění vlastnímu „nálepkování“ a stigmatizaci takové osoby.

Rizikem prováděného výzkumu byl neznámý počet respondentů. Ten byl předpovězen v předvýzkumu, který se ale mohl mýlit. Ačkoliv se odhad ukázal jako velmi přesný, výzkum před jeho ukončením predikoval nedostatečný počet odpovědí. Z toho důvodu byla vyvinuta intenzivnější snaha o vyplnění a zvýšení návratnosti dotazníku v posledních dnech. Tyto intenzivnější, výslovné žádosti o vyplnění, mohly ovlivnit

respondentem uvedená data. Návratnost dotazníků byla při uzavření dotazníku postačujících 52 %.

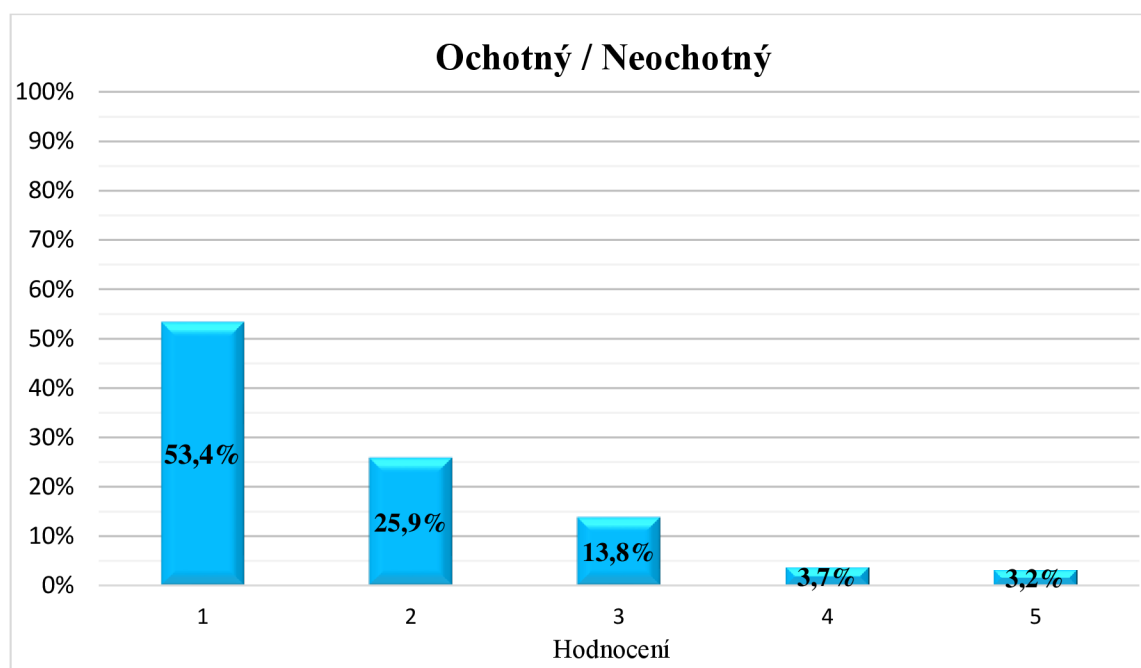
3.8 *Časový harmonogram výzkumu*

Vyhledávání a shromažďování literatury, definování výzkumu	01-31.10.2022
Oslovení vedení Obvodního oddělení policie Hluboká nad Vltavou	01.11.2022
Tvorba dotazníku, technická příprava, monitoring příchozích osob	01-30.11.2022
Pilotní test	28-30.11.2022
Sběr dat	01.12.2022 - 31.01.2023
Čištění a kontrola dat	01-05.02.2023
Analýza a vyhodnocení dat	06-19.02.2023

4 Výsledky

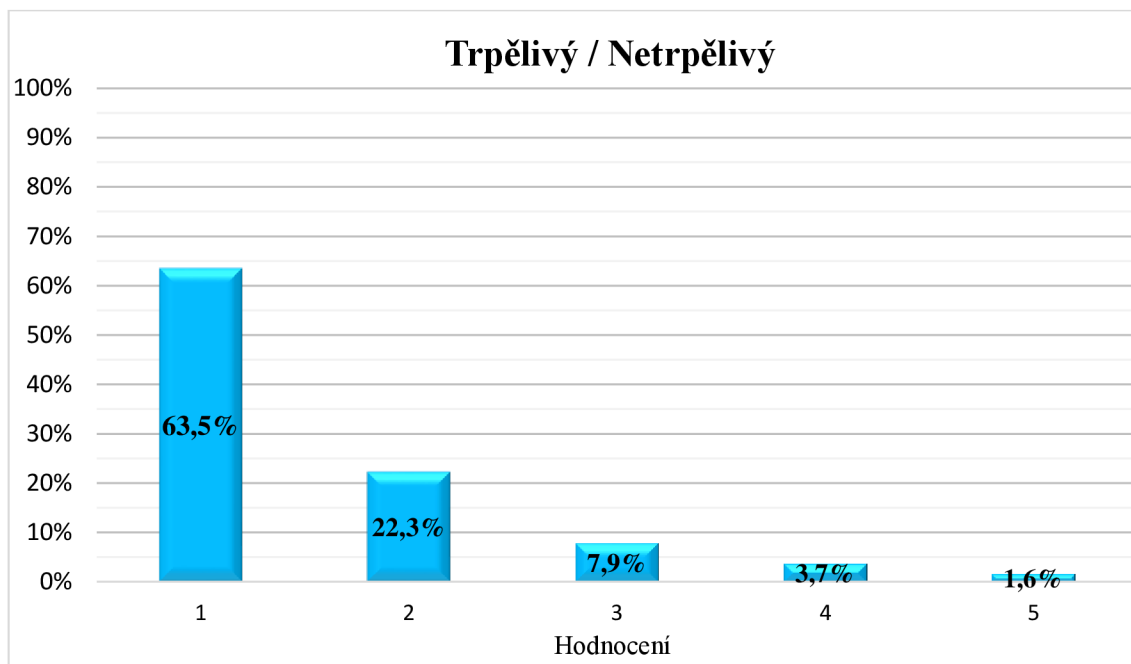
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 189 respondentů (N=189), kteří odpověděli na každou otázku. Výsledky jednotlivých otázek byly zaneseny do 29 grafů znázorňujících procentuální zastoupení odpovědí na otázku. Jedná se zejména o sloupcové grafy a v případě demografických ukazatelů a celkové spokojenosti o výsečové (koláčové) grafy. V popiscích grafů jsou uvedeny konkrétní počty odpovědí na danou otázku.

4.1 Výsledky dotazníku



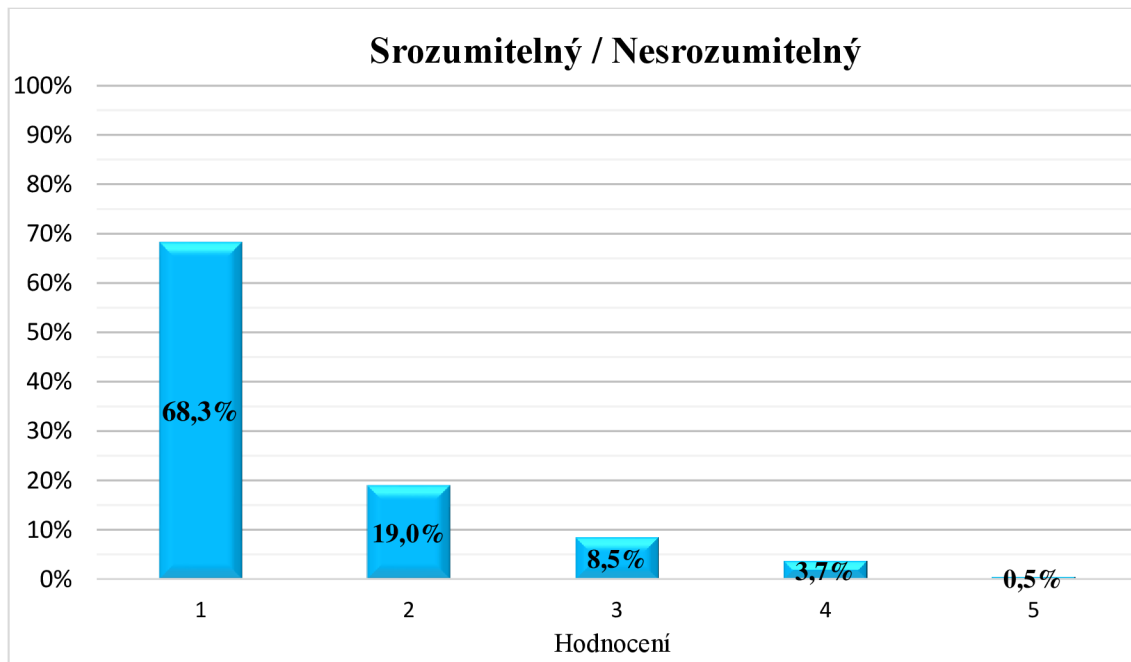
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 1 - Ochota

Otázku ochoty, kde byl policista v prvním stupni nejvíce ochotný a v posledním, pátém stupni nejméně ochotný, hodnotilo 1. stupeň 53,4 % respondentů (101), 2. stupeň 25,9 % respondentů (49), 3. stupeň 13,8 % respondentů (26), 4. stupeň 3,7 % respondentů (7) a 5. stupeň 3,2 % respondentů (6).



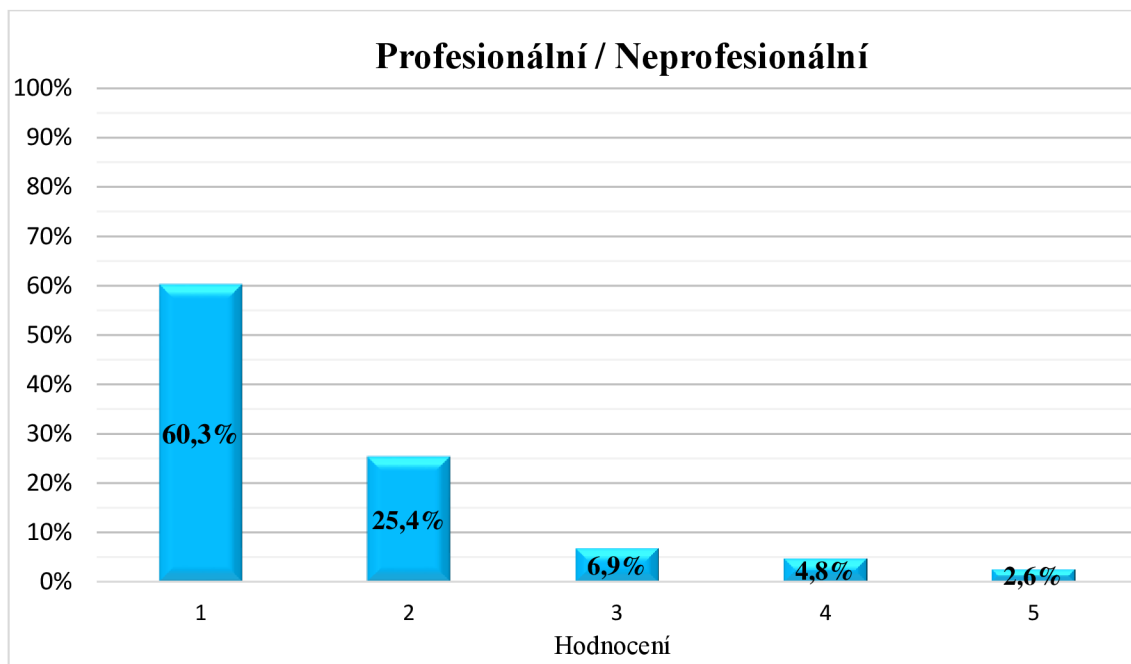
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 2 - Trpělivost

U této otázky, zkoumající trpělivost hodnotilo 1. stupeň 63,5 % respondentů (120), 2. stupeň 22,3 % respondentů (44), 3. stupeň 7,9 % respondentů (15), 4. stupeň 3,7 % respondentů (7) a 5. stupeň 1,6 % respondentů (3).



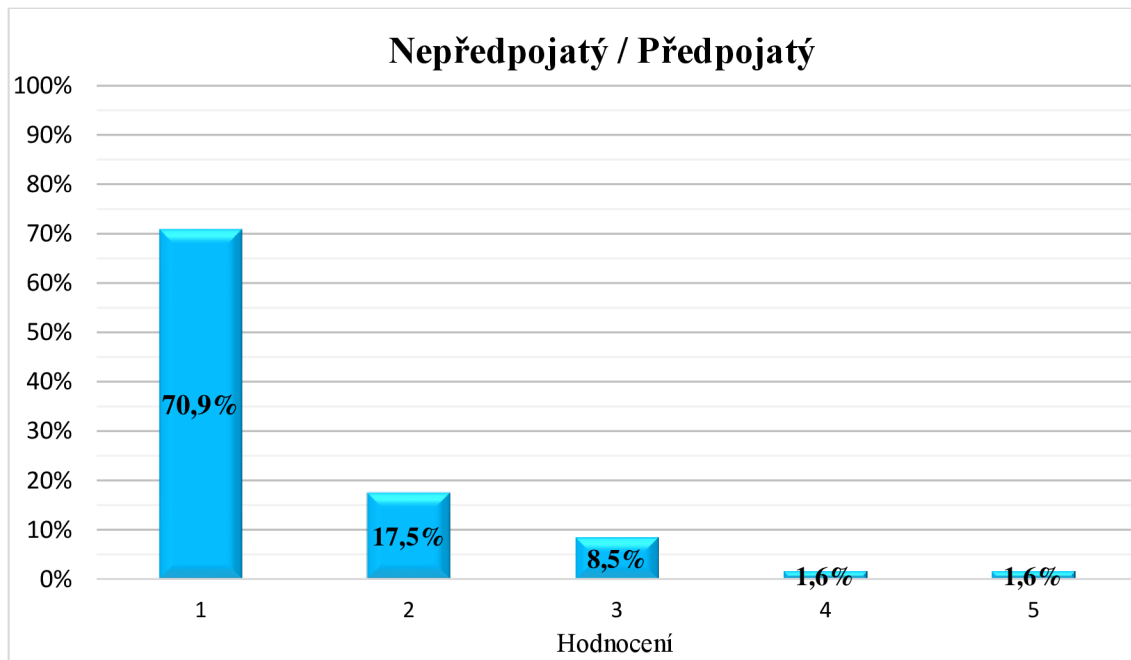
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 3 - Srozumitelnost

Srozumitelnost ohodnotilo 1. stupněm 68,3 % respondentů (129), 2. stupněm 19 % respondentů (36), 3. stupněm 8,5 % respondentů (16), 4. stupněm 3,7 % respondentů (7) a 5. stupeň 0,5 % respondentů (1).



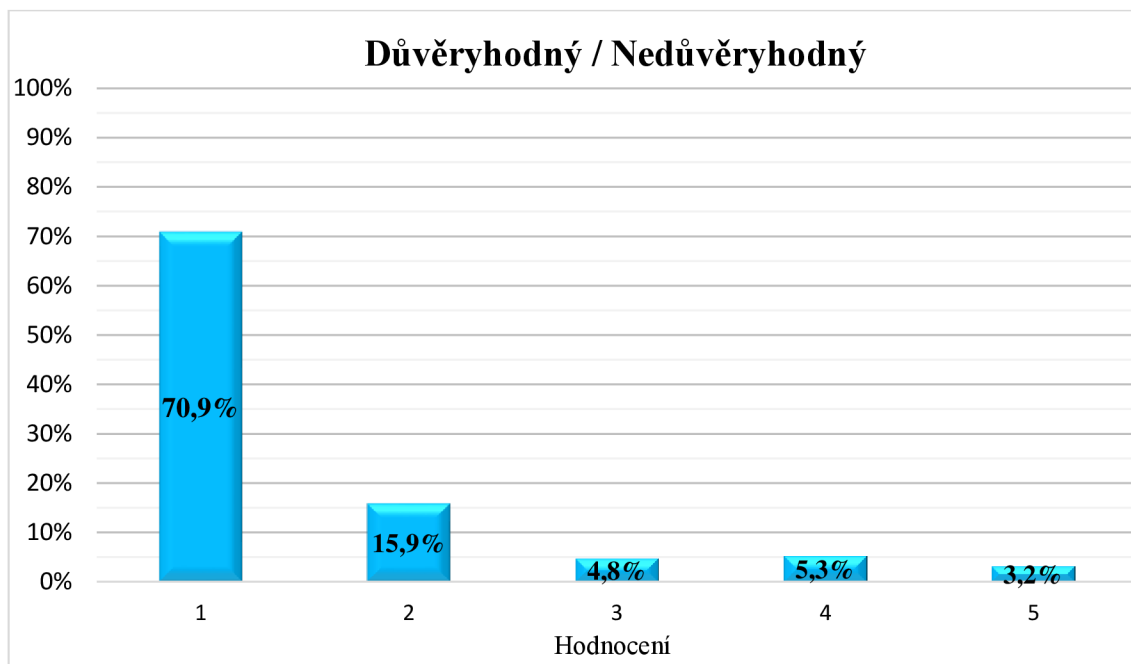
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 4 - Profesionalita

Otázku zkoumající profesionalitu nebo neprofesionalitu policistů zvolilo 1. stupeň 60,3 % respondentů (114), 2. stupeň 25,4 % respondentů (48), 3. stupeň 6,9 % respondentů (13), 4. stupeň 4,8 % respondentů (9), a 5. stupeň 2,6 % respondentů (5).



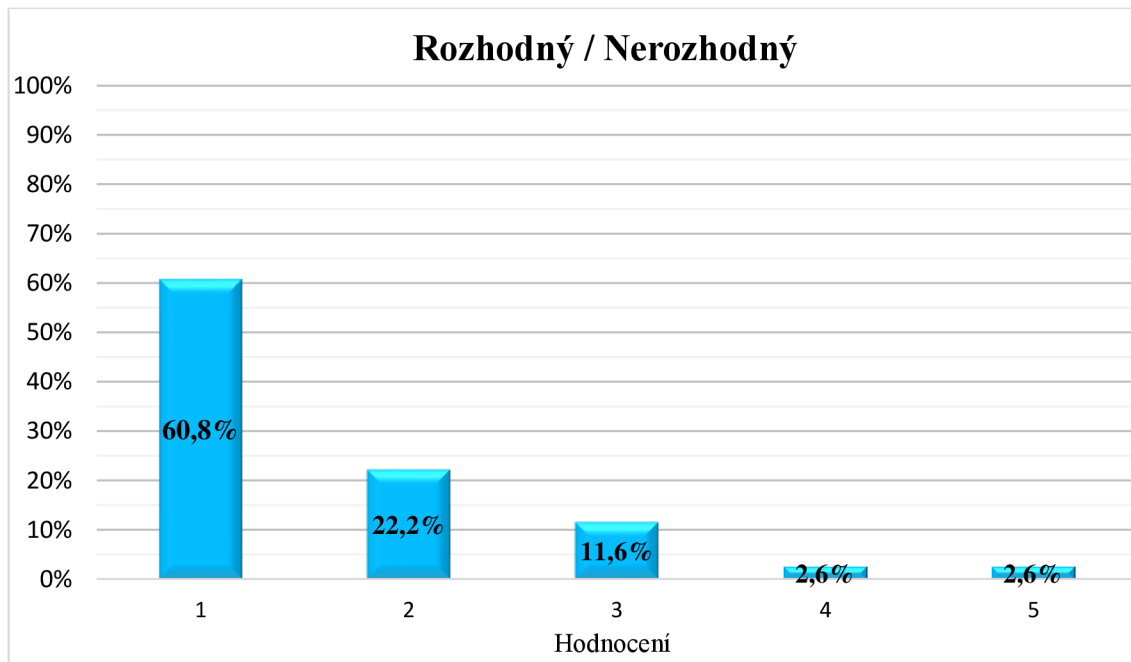
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 5 - Nepředpojatost

Na otázku, zda nebyl či byl policista předpojatý odpovědělo 1. stupněm 70,9 % respondentů (134), 2. stupněm 17,5 % respondentů (33), 3. stupněm 8,5 % respondentů (16), 4. stupněm 1,6 % respondentů (3) a 5. stupněm rovněž 1,6 % respondentů (3).



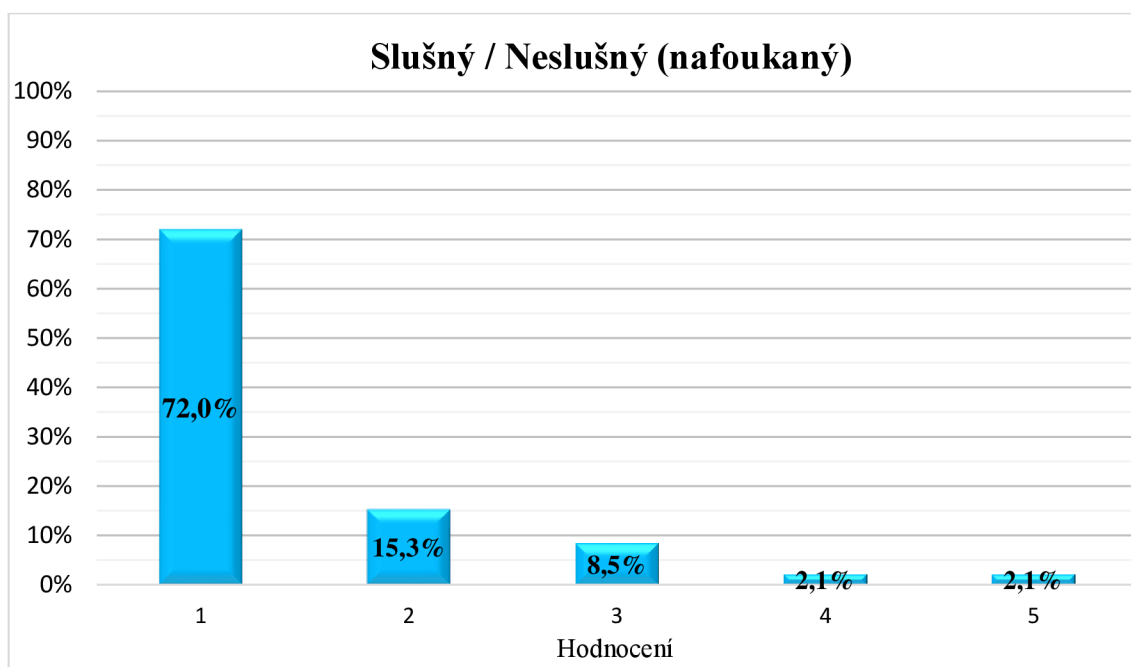
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 6 - Důvěryhodnost

Důvěryhodnost hodnotilo 1. stupněm 70,9 % respondentů (134), 2. stupněm 15,9 % respondentů (30), 3. stupněm 4,8 % respondentů (9), 4. stupněm 5,3 % respondentů (10) a 5. stupněm 3,2 % respondentů (6).



Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 7 - Rozhodnost

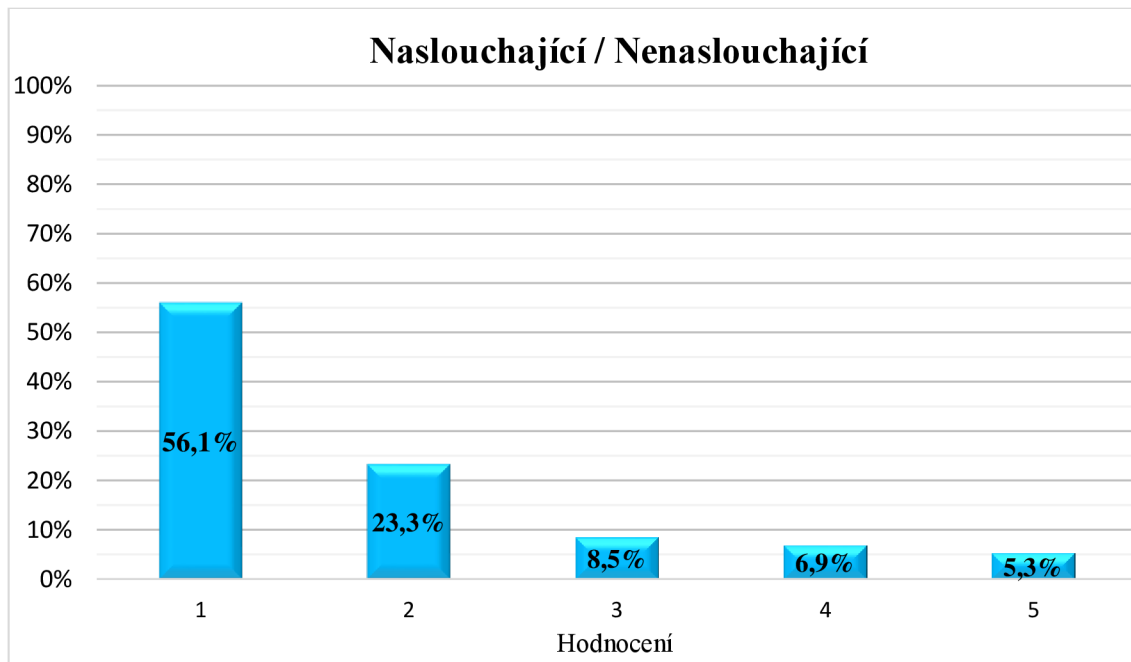
Otázku rozhodnosti policistů ohodnotilo 1. stupněm 60,8 % respondentů (115), 2. stupněm 22,2 % respondentů (42), 3. stupněm 11,6 % respondentů (22), 4. stupněm 2,6 % respondentů (5) a 5. stupněm rovněž 2,6 % respondentů (5).



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 8 - Slušnost

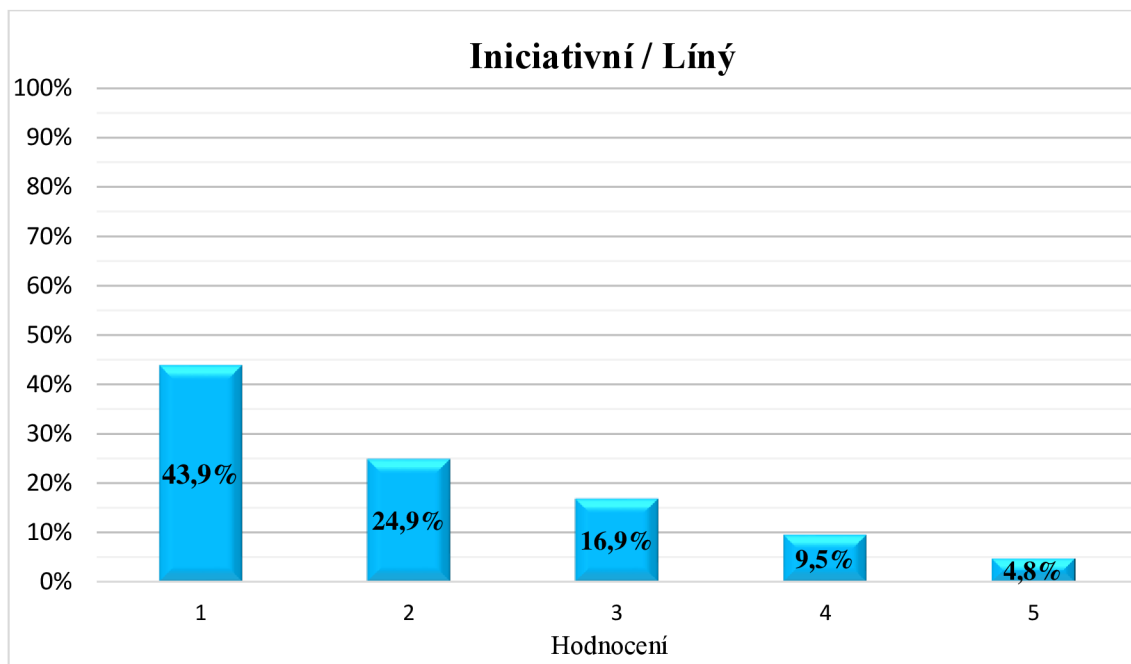
Jako slušného označilo policisty v 1. stupni 72 % respondentů (136), 2. stupněm 15,3 % respondentů (29), 3. stupněm 8,5 % respondentů (16), 4. stupněm 2,1 % respondentů (4) a 5. stupněm 2,1 % respondentů (4).



Zdroj: vlastní šetření

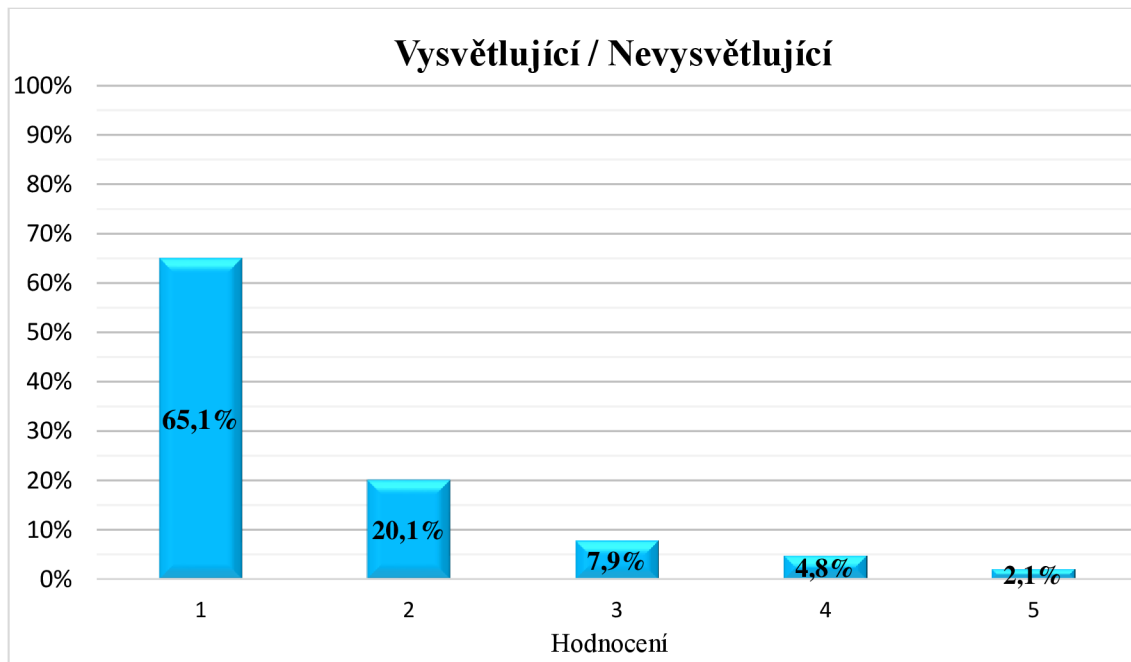
Obrázek 9 - Naslouchání

Na otázku, zda byl policista naslouchající nebo nenaslouchající odpovědělo 1. stupněm 56,1 % respondentů (106), 2. stupněm 23,3 % respondentů (44), 3. stupněm 8,5 % respondentů (16), 4. stupněm 6,9 % respondentů (13), 5. stupněm 5,3 % respondentů (10).



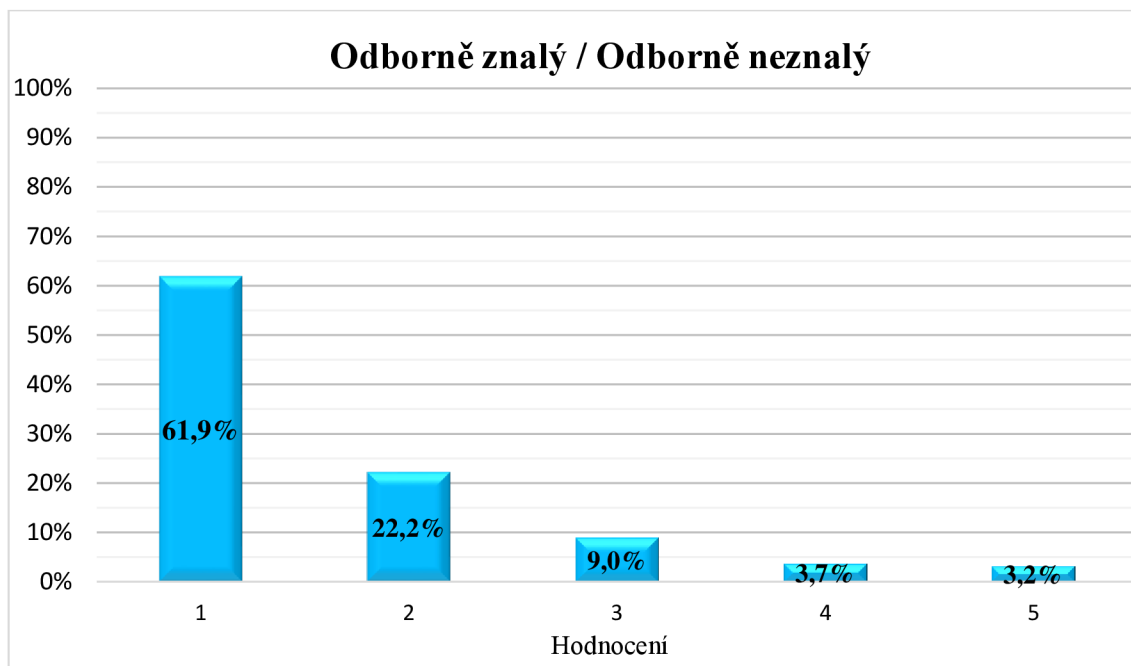
*Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 10 - Iniciativa*

Iniciativu policistů by známkou 1 ohodnotilo 72 % respondentů (83), známkou 2 ohodnotilo 15,3 % respondentů (47), známkou 3 ohodnotilo 8,5 % respondentů (32), známkou 4 ohodnotilo 2,1 % respondentů (18) a 5kou ohodnotilo 2,1 % respondentů (9).



*Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 11 - Vysvětlování*

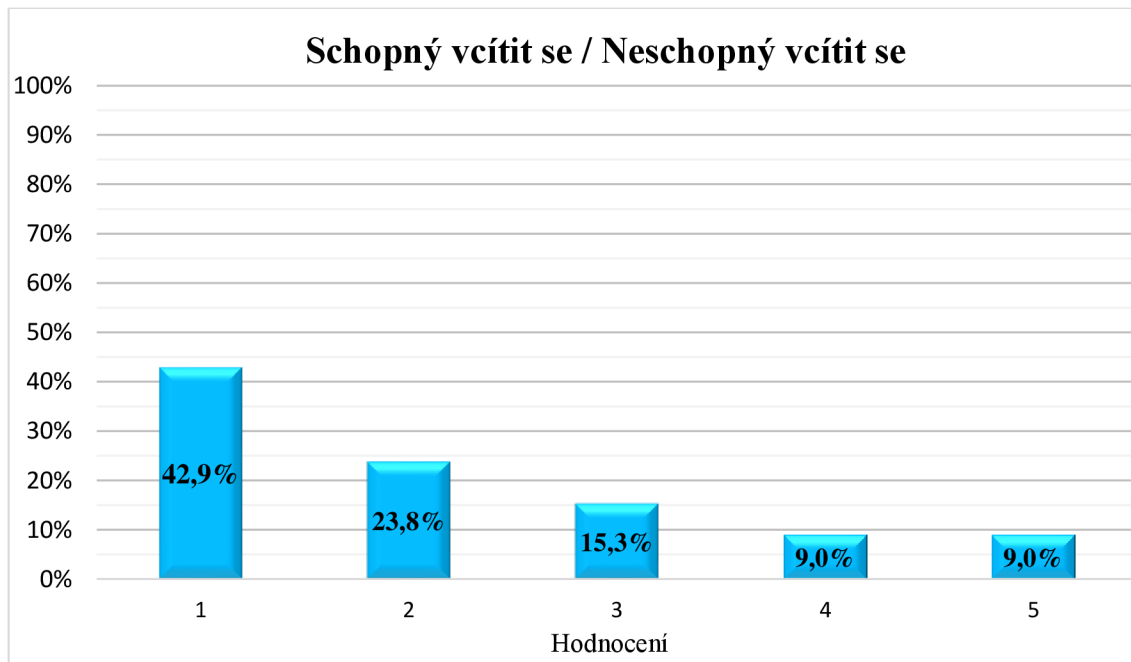
Vysvětlování ohodnotilo 1. stupněm 65,1 % respondentů (123), 2 stupněm 20,1 % respondentů (38), 3. stupněm 7,9 % respondentů (15), 4. stupněm 4,8 % respondentů (9) a 5. stupněm 2,1 % respondentů (4).



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 12 – Odborná znalost

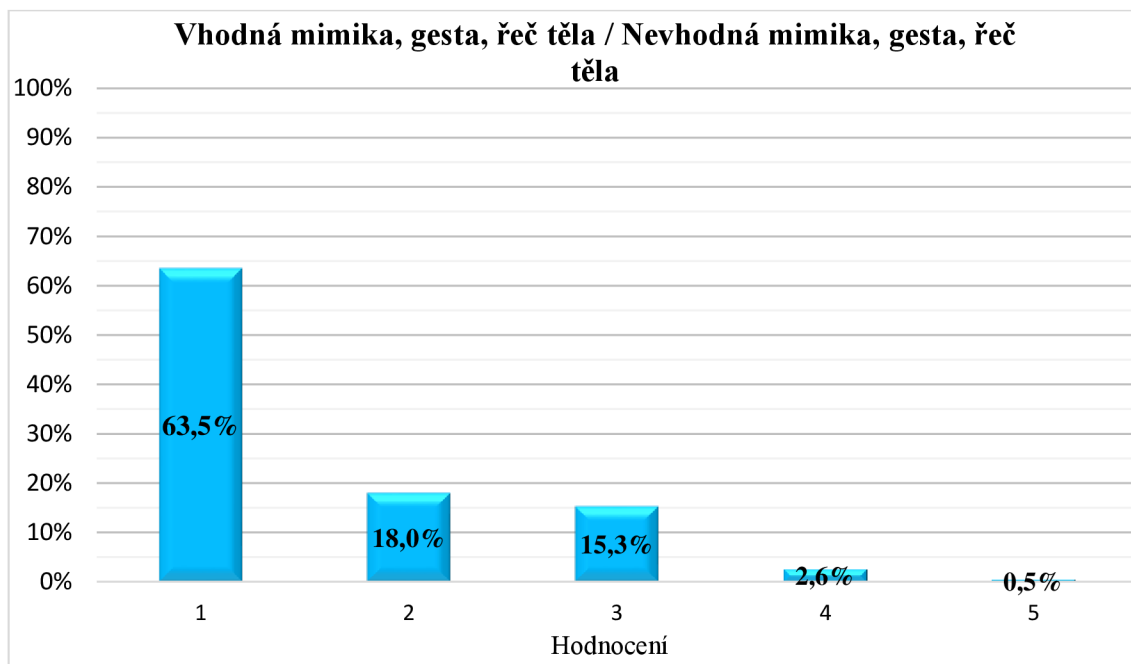
Odborné znalosti policistů hodnotilo 1. stupněm 61,9 % respondentů (117), 2. stupněm 22,2 % respondentů (42), 3. stupněm 9 % respondentů (17), 4. stupněm 3,7 % respondentů (7) a 5. stupněm 3,2 % respondentů (6).



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 13 - Empatie

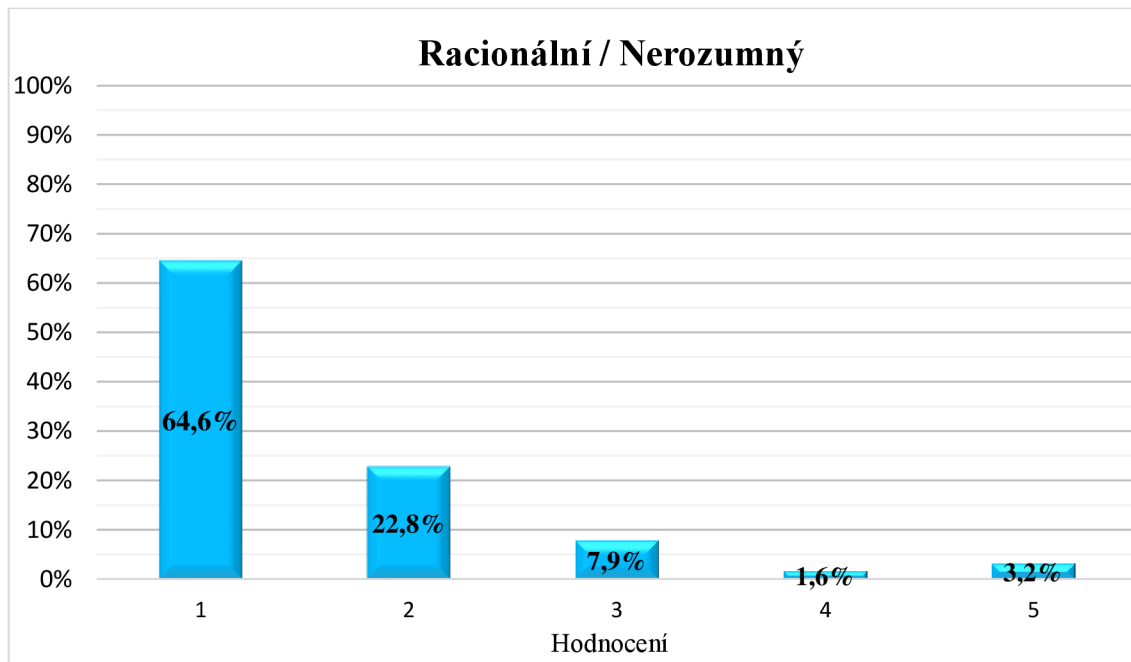
Otázku zkoumající empatii ohodnotilo 1. stupněm 42,9 % respondentů (81), 2. stupněm 23,8 % respondentů (45), 3. stupněm 15,3 % respondentů (29), 4. stupněm 9 % respondentů (17) a 5. stupeň 9 % respondentů (17).



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 14 – Neverbální komunikace

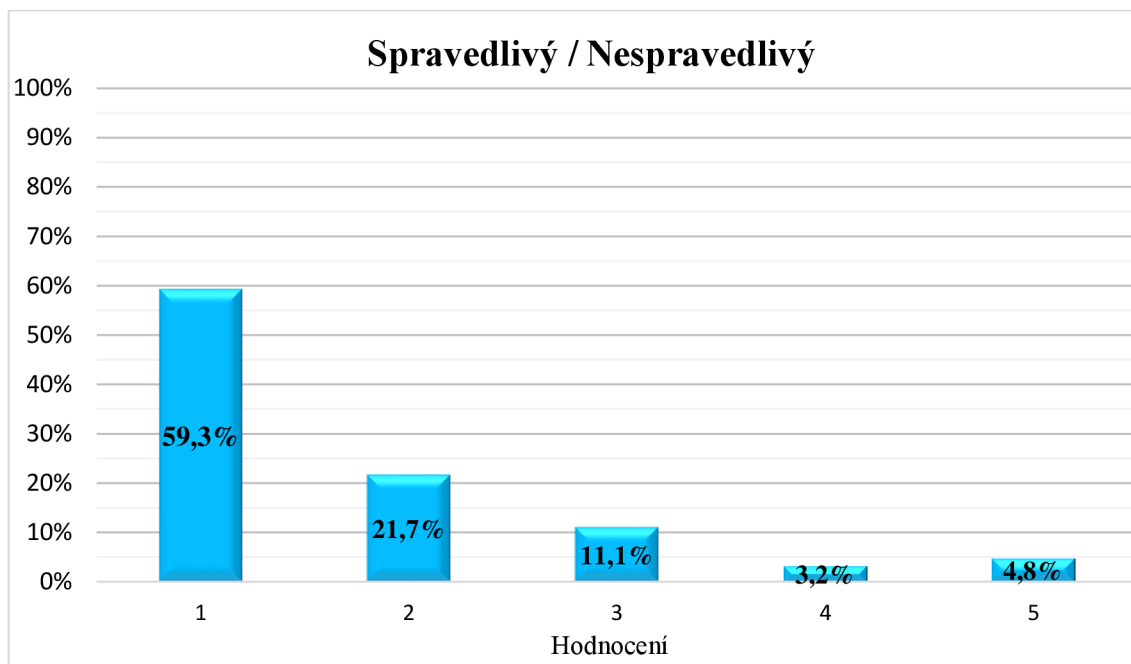
Dovednost neverbální komunikace ohodnotilo 1. stupněm 63,5 % respondentů (120), 2. stupněm 18 % respondentů (34), 3. stupněm 15,3 % respondentů (29), 4. stupněm 2,6 % respondentů (5) a 5. stupněm 0,5 % respondentů (1).



Zdroj: vlastní šetření

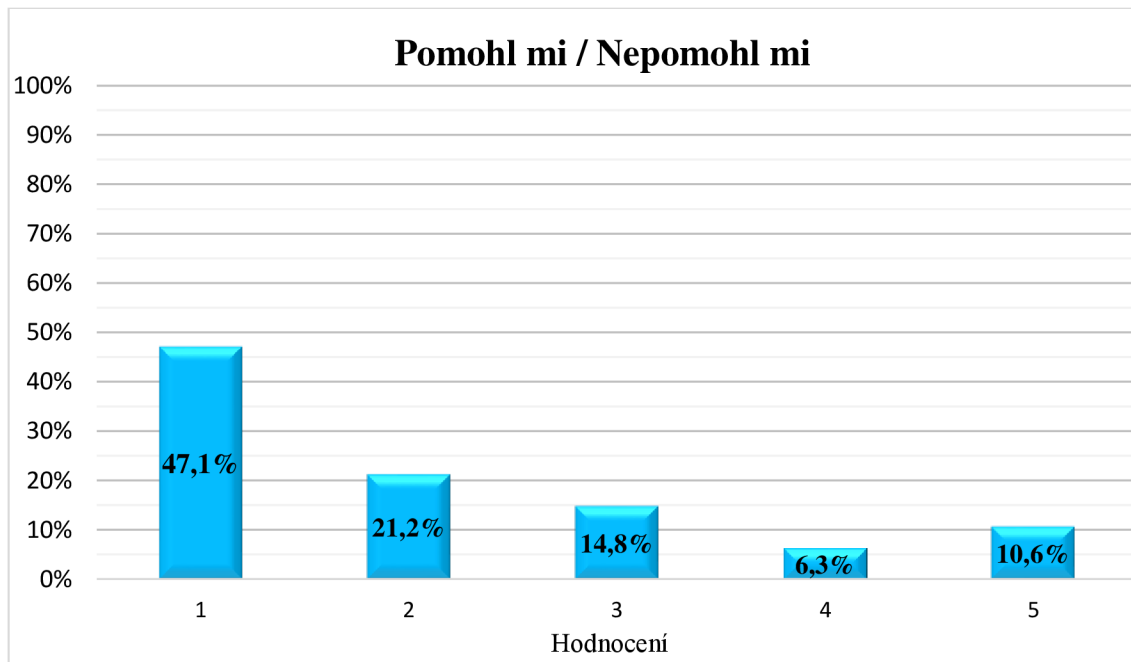
Obrázek 15 – Racionalita

Racionalitu hodnotilo 1. stupněm 64,6 % respondentů (122), 2. stupněm 22,8 % respondentů (43), 3. stupněm 7,9 % respondentů (15), 4. stupněm 1,6 % respondentů (3) a 5. stupněm 3,2 % respondentů (6).



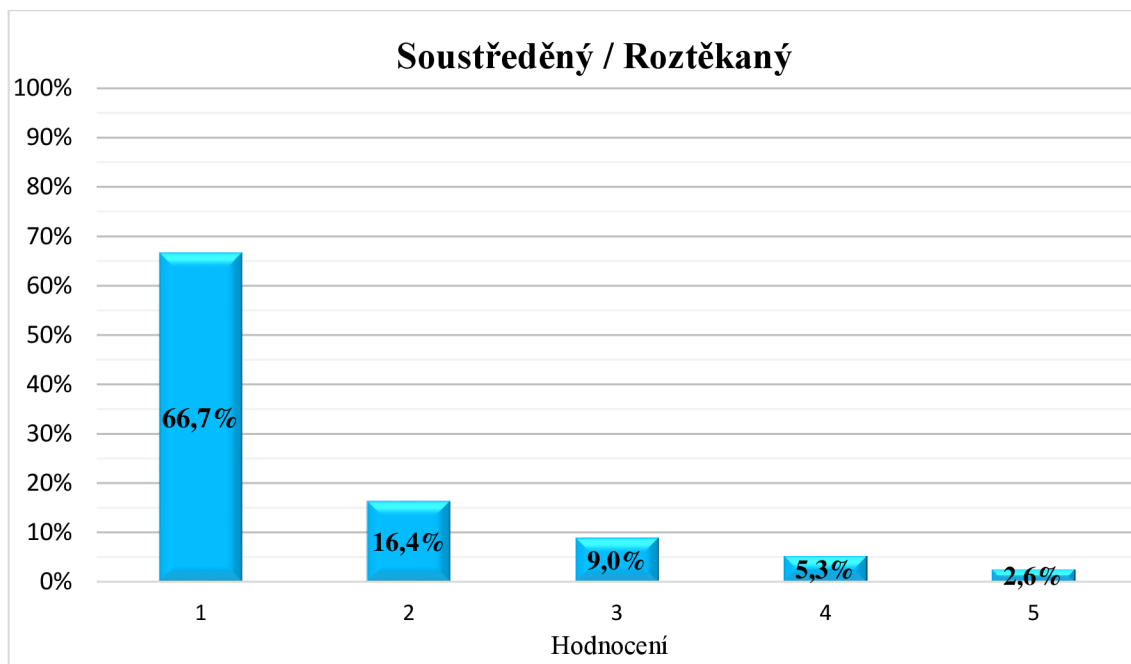
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 16 - Spravedlivost

Otázku, která zkoumala spravedlivost policistů, ohodnotilo 1. stupněm 59,3 % respondentů (112), 2. stupněm 21,7 % respondentů (41), 3. stupněm 11,1 % respondentů (21), 4. stupněm 3,2 % respondentů (6) a 5. stupněm 4,8 % respondentů (9).



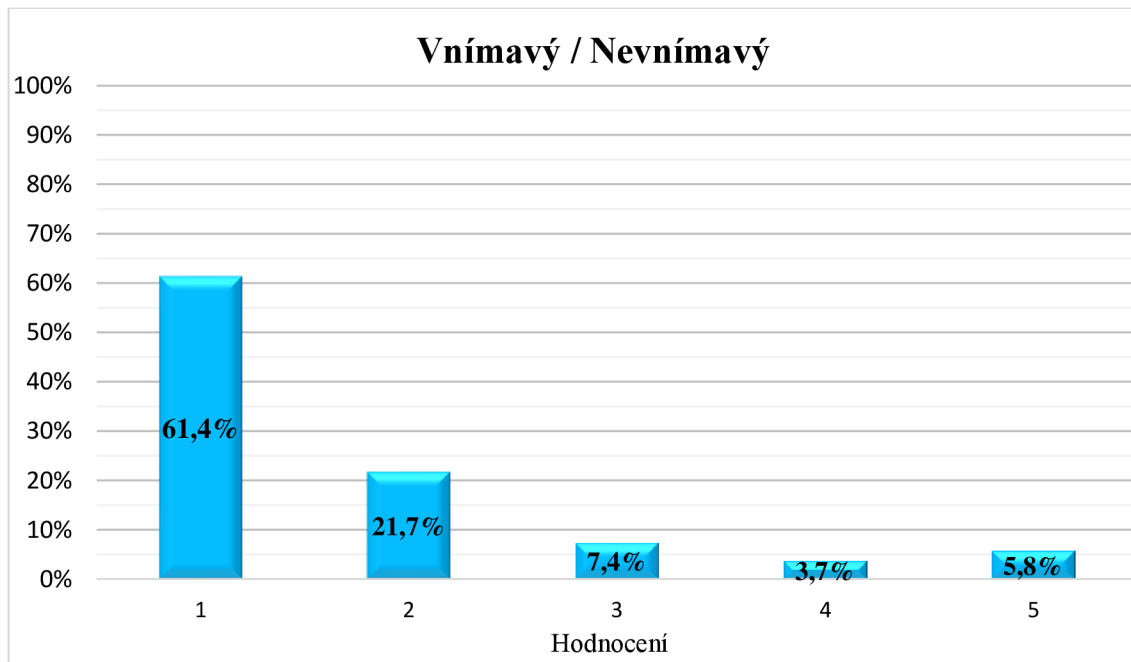
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 17 - Pomoc

Zda policisté respondentům pomohli hodnotilo 1. stupněm 47,1 % respondentů (89), 2. stupněm 21,2 % respondentů (40), 3. stupněm 14,8 % respondentů (28), 4. stupněm 6,3 % respondentů (12) a 5. stupněm 10,6 % respondentů (20).



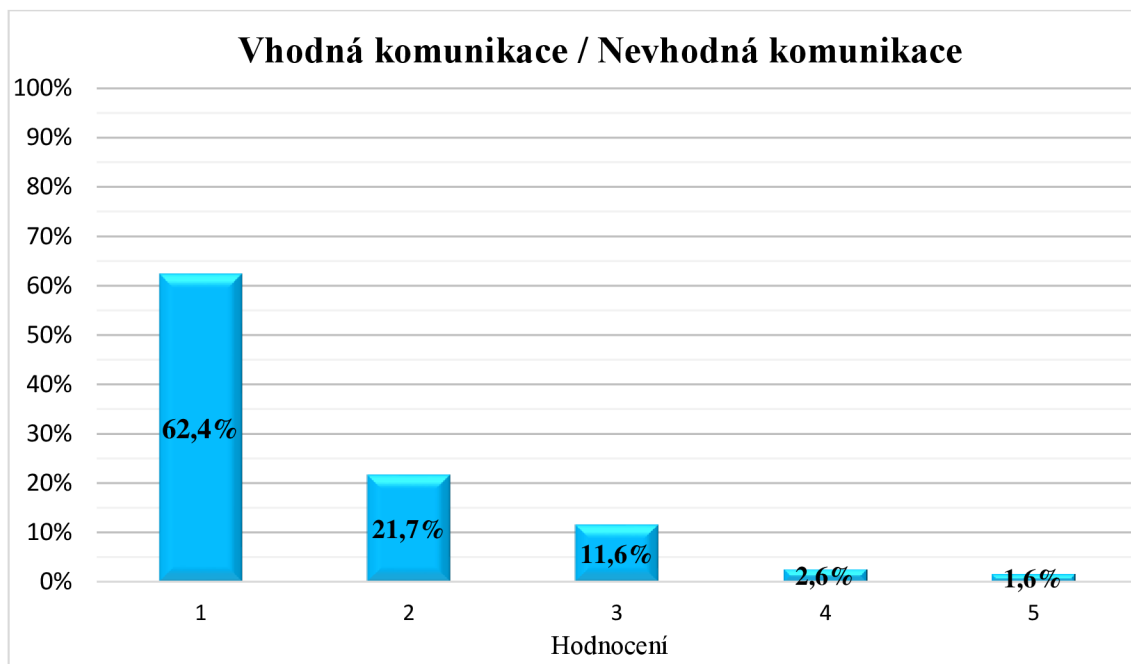
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 18 - Soustředěnost

Soustředěnost ohodnotilo 1. stupněm 66,7 % respondentů (126), 2. stupněm 16,4 % respondentů (31), 3. stupněm 9 % respondentů (17), 4. stupněm 5,3 % respondentů (10) a 5. stupněm 2,6 % respondentů (5).



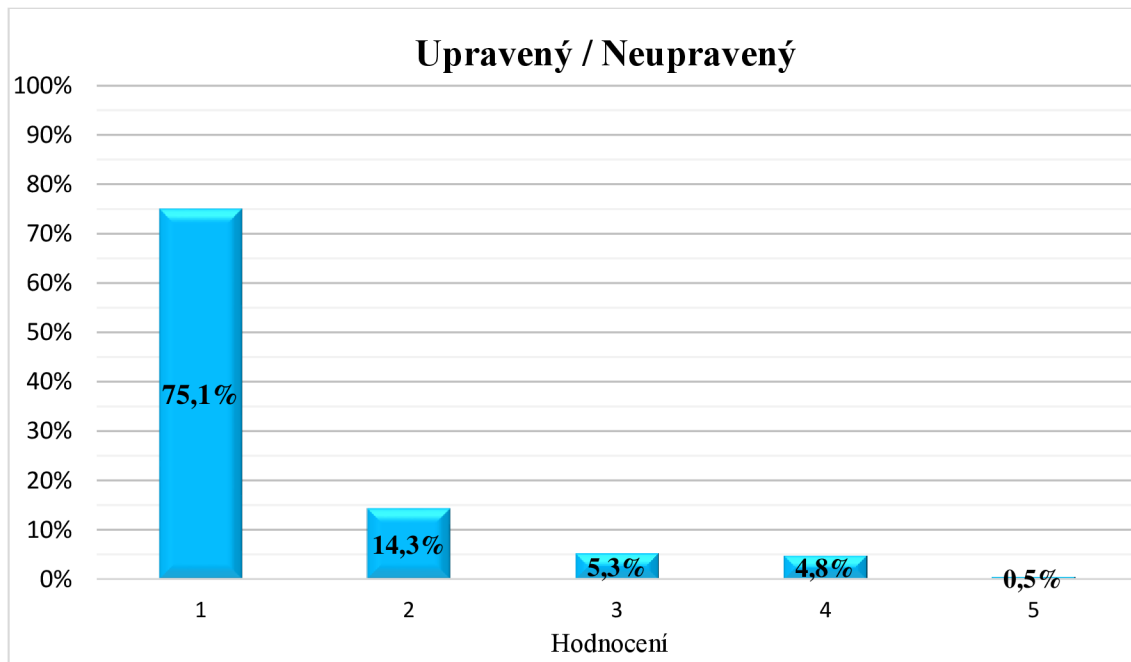
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 19 - Vnímavost

Otázka, která zkoumala vnímavost policistů, byla hodnocena 1. stupněm 61,4 % respondenty (116), 2. stupněm 21,7 % respondenty (41), 3. stupněm 7,4 % respondenty (14), 4. stupněm 3,7 % respondenty (7) a 5. stupněm 5,8 % respondenty (11).



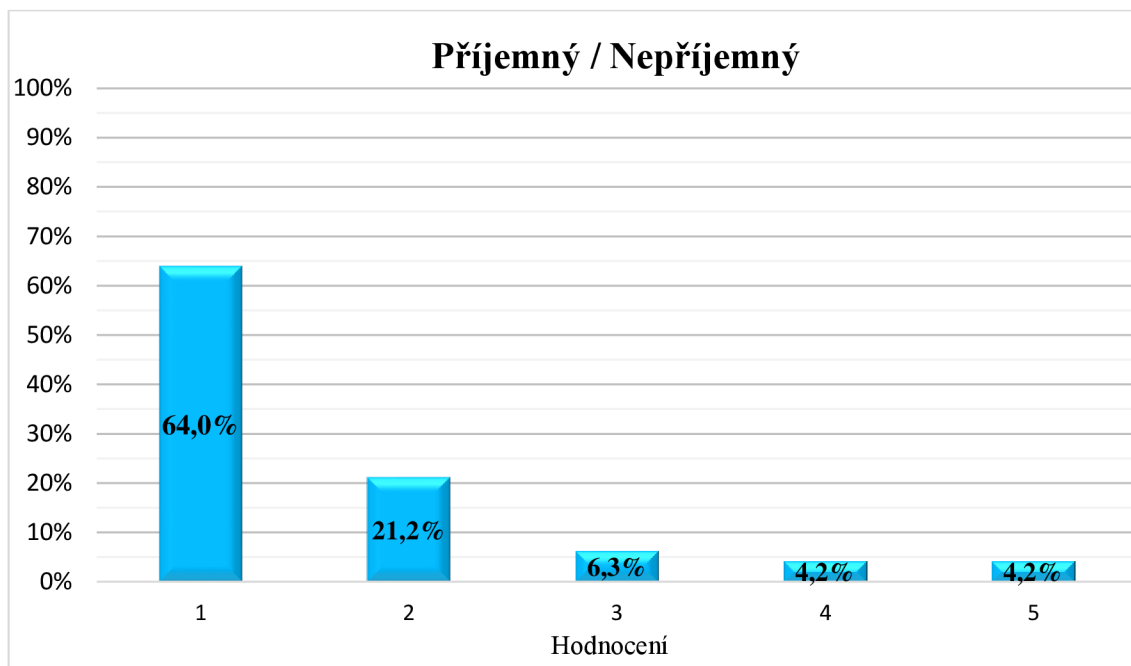
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 20 - Komunikace

Otázku hodnotící vhodnost vedení komunikace hodnotilo 1. stupněm 62,4 % respondentů (118), 2. stupněm 21,7 % respondentů (41), 3. stupněm 11,6 % respondentů (22), 4. stupněm 2,6 % respondentů (5) a 5. stupněm 1,6 % respondentů (3).



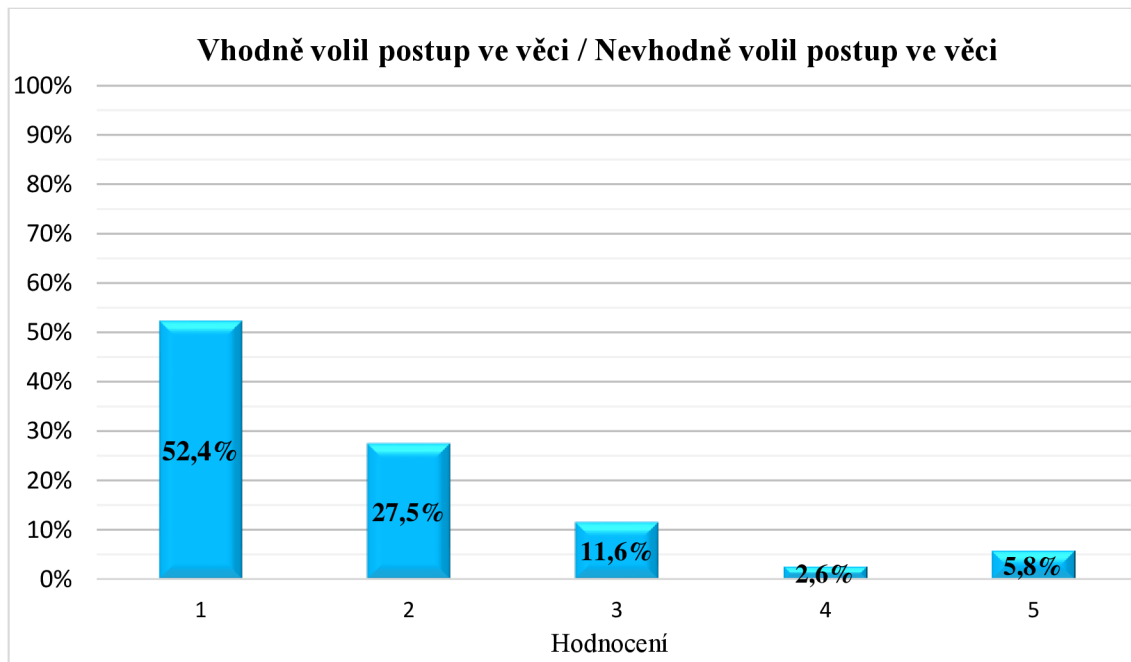
Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 21 - Upravenost

Zda policisté jsou nebo nejsou upravení hodnotilo 1. stupněm 75,1 % respondentů (142), 2. druhým stupněm 14,3 % respondentů (27), 3. stupněm 5,3 % respondentů (10), 4. stupněm 4,8 % respondentů (9) a 5. stupněm 0,5 % respondentů (1).



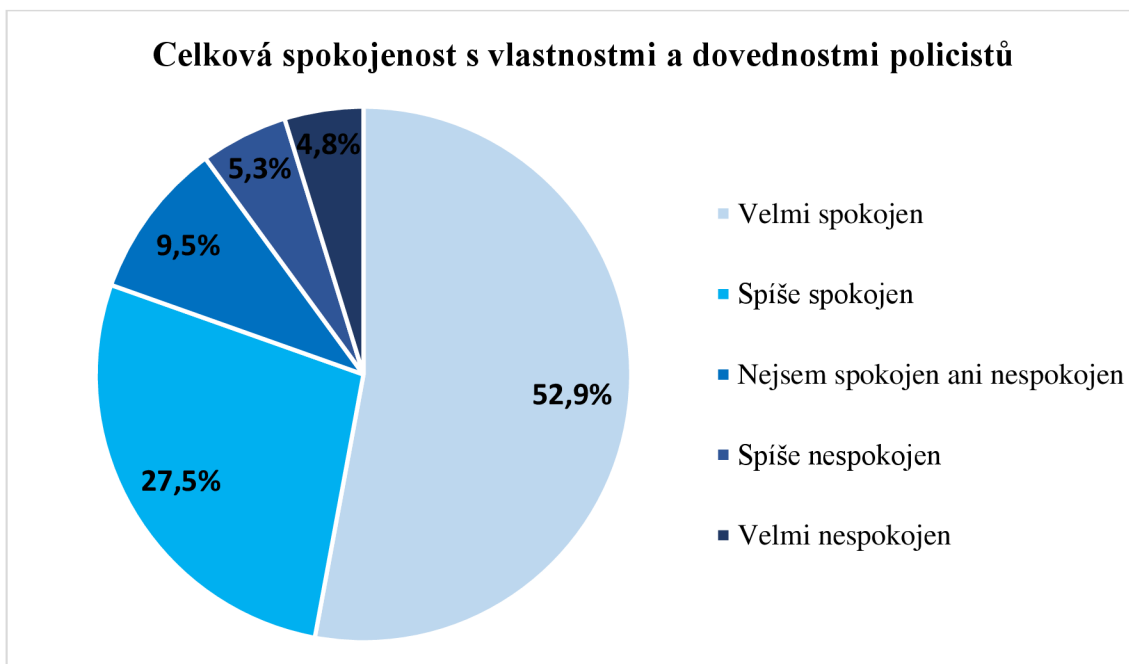
*Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 22 - Příjemnost*

Příjemnost policistů k respondentům hodnotilo 1. stupněm 64 % respondentů (121), 2. stupněm 21,2 % respondentů (40), 3. stupněm 6,3 % respondentů (12), 4. stupněm 4,2 % respondentů (8) a 5. stupněm také 4,2 % respondentů (8).



*Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 23 – Postup ve věci*

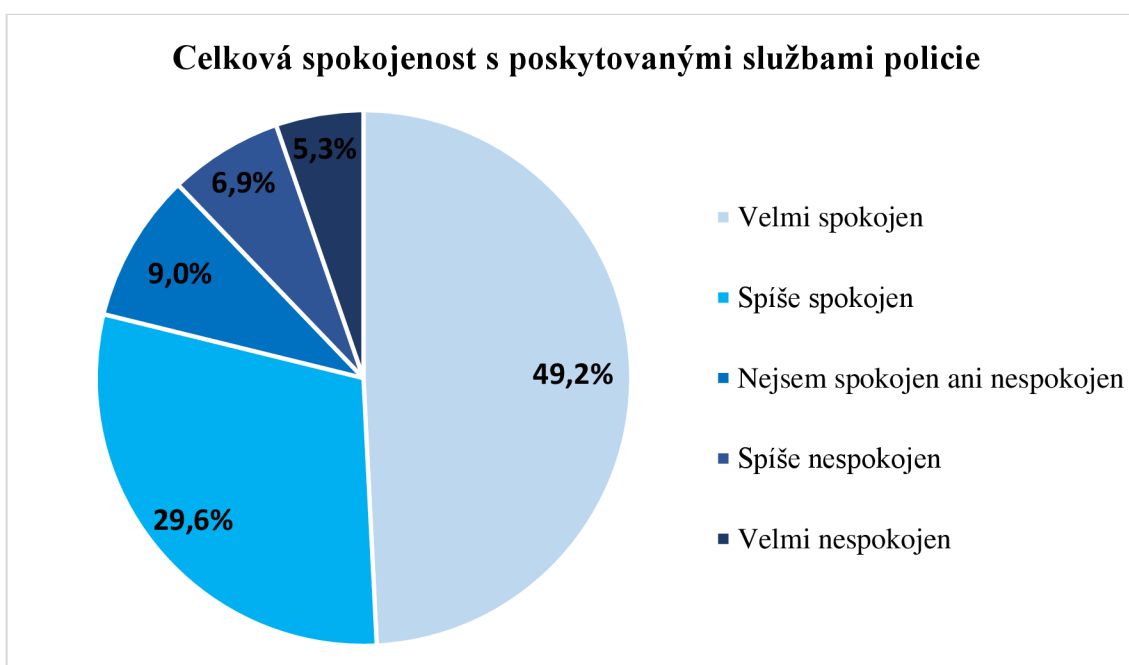
Zda policisté vhodně volili postup ve věci ohodnotilo 1. stupněm 52,4 % respondentů (99), 2. stupněm 27,5 % respondentů (52), 3. stupněm 11,6 % respondentů (22), 4. stupněm 2,6 % respondentů (5) a pátým stupněm 5,8 % respondentů (11).



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 24 – Celková spokojenost s kompetencemi

Při hodnocení celkové spokojenosti s vlastnostmi a dovednostmi policistů bylo velmi spokojeno 52,9 % respondentů (100), spíše spokojeno 27,5 % respondentů (52), ani spokojeno a ni nespokojeno bylo 9,5 % respondentů (18), spíše spokojeno 5,3 % respondentů (10) a velmi nespokojeno 4,8 % respondentů (9).

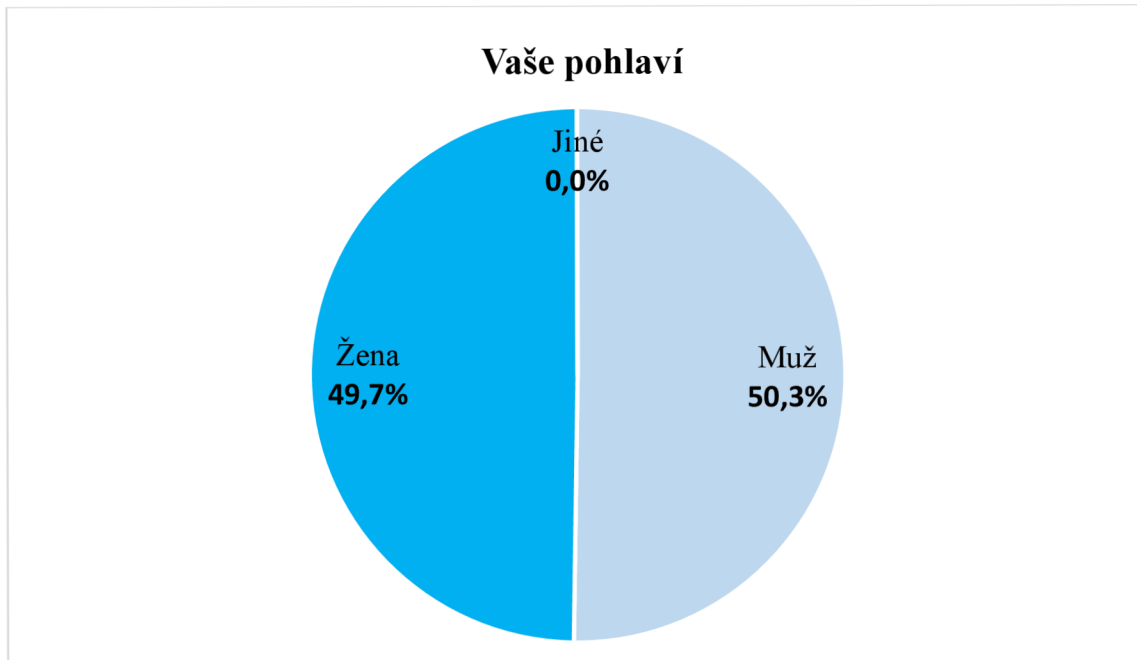


Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 25 – Celková spokojenost se službami

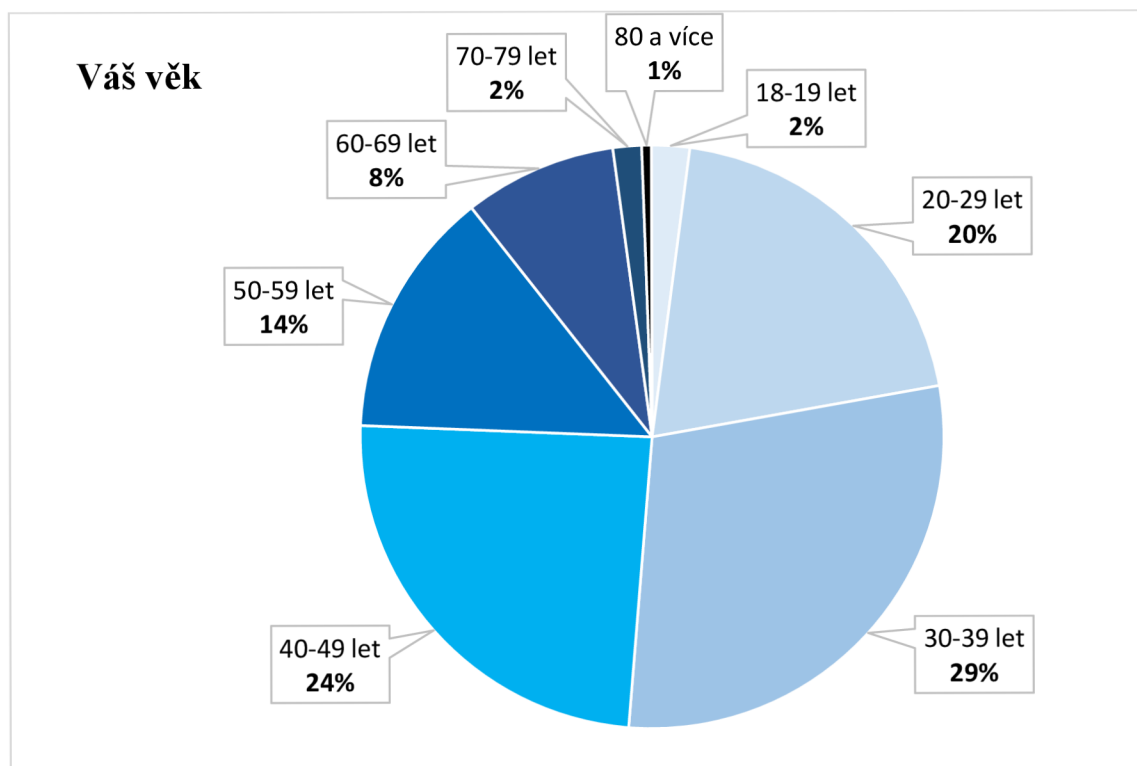
Celkovou spokojenost s poskytovanými službami policie hodnotilo jako velmi spokojení 49,2 % respondentů (93), spíše spokojeno bylo 29,6 % respondentů (56), ani spokojeno

ani nespokojeno bylo 9 % respondentů (17), spíše nespokojeno bylo 6,9 % respondentů (13) a velmi nespokojeno bylo 5,3 % respondentů (10).



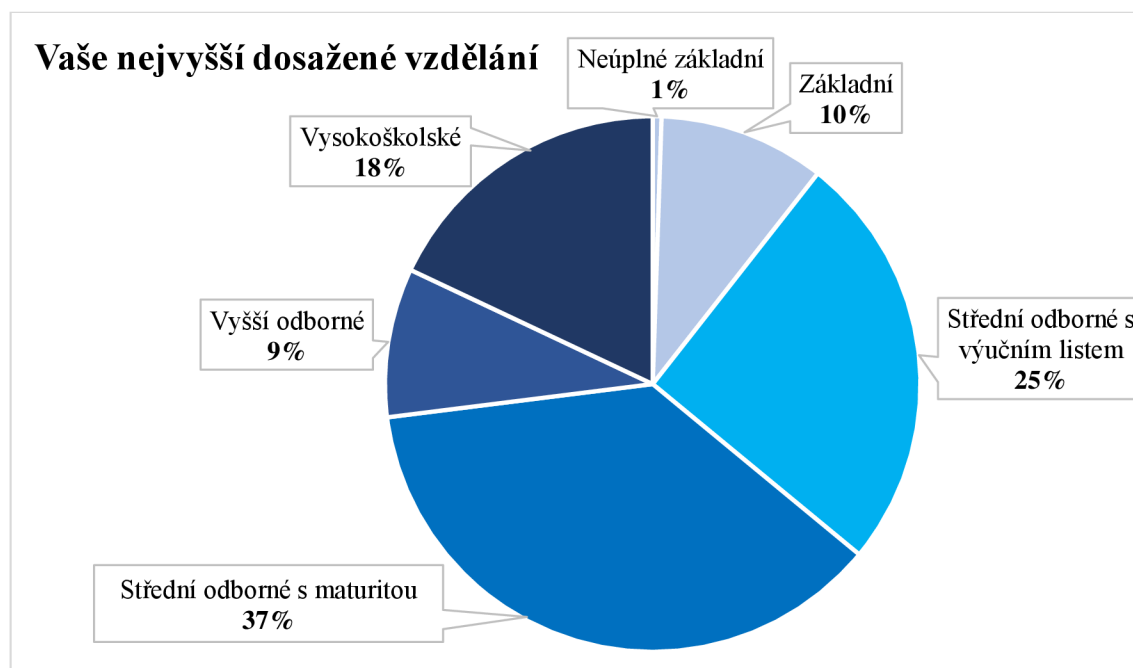
*Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 26 - Pohlaví*

Poměr pohlaví respondentů, kteří se účastnili dotazníkového šetření byl 50,3 % mužů (95) a 49,7 % žen (94). Odpověď „jiné“ nezvolil žádný respondent.



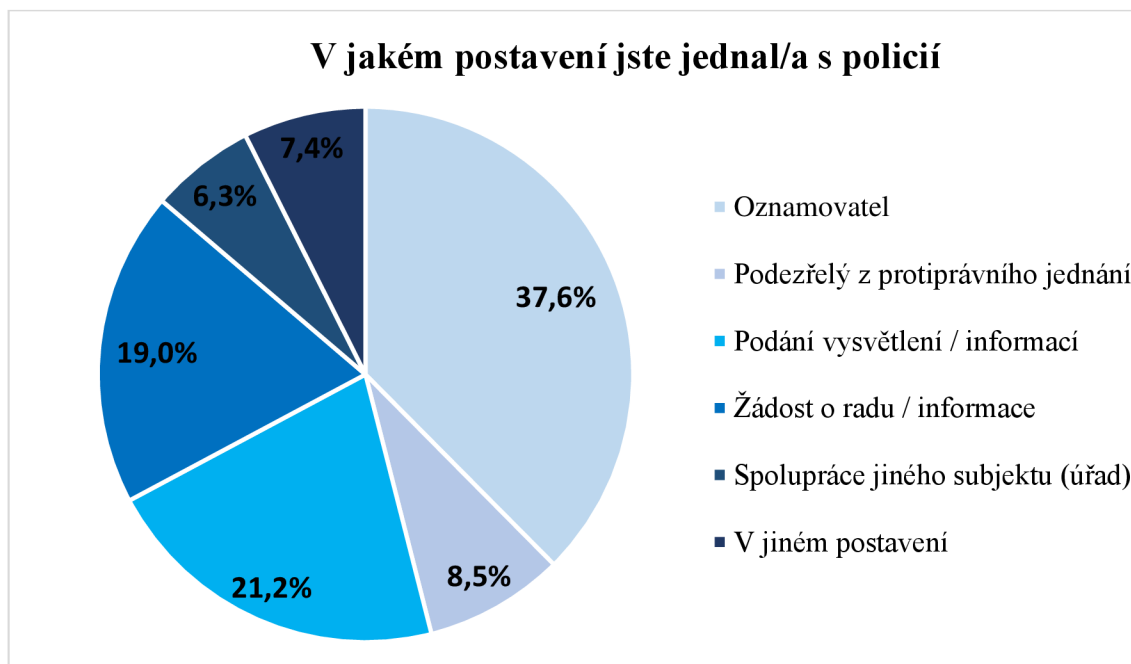
*Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 27 - Věk*

Věkové rozložení bylo 2 % (4) respondentů ve věku 18-19 let, ve věku 20-29 let bylo 20 % respondentů (38), ve věku 30-39 let bylo 29 % respondentů (55), ve věku 40-49 let bylo 24 % respondentů (46), ve věku 50-59 let bylo 14 % respondentů (26), ve věku 60-69 let bylo 8 % respondentů (16), ve věku 70-79 let byly 2 % respondentů (3) a ve věku 80 a více let bylo 1 % respondentů (1).



Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 28 - Vzdělání

Jako nejvyšší dosažené vzdělání uvedlo 1 % respondentů (1) neúplné základní, 10 % respondentů (19) základní, 25 % respondentů (48) střední odborné s výučním listem, 37 % respondentů (70) střední odborné s maturitou, 9 % respondentů (17) vyšší odborné a 18 % respondentů (34) vysokoškolské.



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 29 – Postavení před policií

V zastoupení 37,6 % respondentů (71) jednalo před policií jako oznamovatel, 8,5 % respondentů (16) jako podezřelý z protiprávního jednání, 21,2 % respondentů (40) přišlo podat vysvětlení nebo informace, 19 % respondentů (36) přišlo se žádostí o radu nebo informace, 6,3 % respondentů (12) spolupracovalo s policií jako jiný subjekt a 7,4 % respondentů (14) vystupovalo v jiném než výše uvedeném postavení.

5 Vyhodnocení šetření

5.1 Testování hypotéz

H1: „Spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů Hluboké nad Vltavou souvisí s poskytovanými službami“

Statistické hypotézy:

1aH₀: Mezi skóre spokojenosti klientů se sociálními kompetencemi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie není závislost.

1aH_A: Mezi skóre spokojenosti klientů se sociálními kompetencemi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie je závislost.

Spearmanův korelační koeficient a test nezávislosti

hodnota R	p-hodnota	rozhodnutí o H ₀	závislost prokázána
0,81	0,000	zamítáme	ano

Zdroj: vlastní šetření

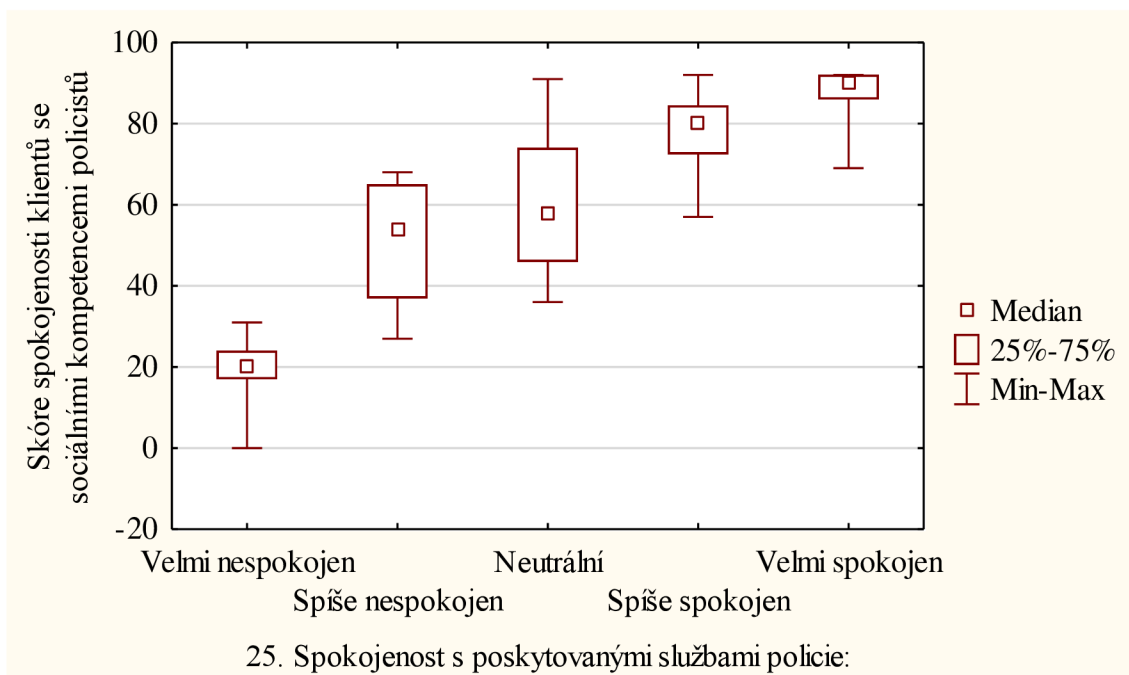
Tabulka 1 – Statistický test 1aH

P-hodnota testu nezávislosti založeném na Spearmanově korelačním koeficientu vyšla s ohledem na 3 desetinná místa 0,000, tj. nižší než hladina významnosti 0,05. Nulová hypotéza byla zamítnuta ve prospěch alternativní hypotézy. Na hladině významnosti 0,05 byla prokázána závislost mezi skóre spokojenosti klientů se sociálními kompetencemi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie. Vzhledem ke kladné hodnotě korelačního koeficientu, která je vyšší než 0,5, lze interpretovat, že s rostoucím skóre spokojenosti klientů se sociálními kompetencemi policistů je v silné intenzitě závislosti spojena rostoucí spokojenost s poskytovanými službami policie. Rostoucí trend je možné pozorovat také na základě kategorizovaného krabicového grafu.

Kompetence	průměr	sm. odch.	medián
Ochotný – neochotný	1,8	1,0	1
Trpělivý – netrpělivý	1,6	0,9	1
Srozumitelný – nesrozumitelný	1,5	0,8	1
Profesionální – neprofesionální	1,6	1,0	1
Nepředpojatý – předpojatý	1,5	0,8	1
Důvěryhodný – nedůvěryhodný	1,5	1,0	1
Rozhodný – nerozhodný	1,6	1,0	1
Slušný – neslušný	1,5	0,9	1
Naslouchající – nenaslouchající	1,8	1,2	1
Iniciativní – líný	2,1	1,2	2
Vysvětlující – nevysvětlující	1,6	1,0	1
Odborně znalý – odborně neznalý	1,6	1,0	1
Schopný vcítit se – neschopný vcítit se	2,2	1,3	2
Vhodná mimika – nevhodná mimika	1,6	0,9	1
Racionální – nerozumný	1,6	0,9	1
Spravedlivý – nespravedlivý	1,7	1,1	1
Pomohl mi – nepomohl mi	2,1	1,3	2
Soustředěný – roztěkaný	1,6	1,0	1
Vnímavý – nevnímavý	1,7	1,1	1
Vhodná komunikace – nevhodná komunikace	1,6	0,9	1
Upravený – neupravený	1,4	0,8	1
Příjemný – nepříjemný	1,6	1,1	1
Vhodně volil postup – nevhodně volil postup	1,8	1,1	1

Zdroj: vlastní šetření
Tabulka 2 – Hodnoty kompetencí

Skóre spokojenosti klientů se sociálními kompetencemi policistů bylo vypočteno jako součet kódů odpovědí na otázky č. 1-23 týkajících se kompetencí, kde nejvíce pozitivní odpověď byla vždy kódována 4 a nejvíce negativní 0. Skóre tedy mohlo nabývat hodnot od 0 do 92, kde vyšší hodnoty znamenaly vyšší spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů.



Zdroj: vlastní šetření
Obrázek 30 – Statistický test 1aH

Statistické hypotézy:

1bH₀: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie není závislost.

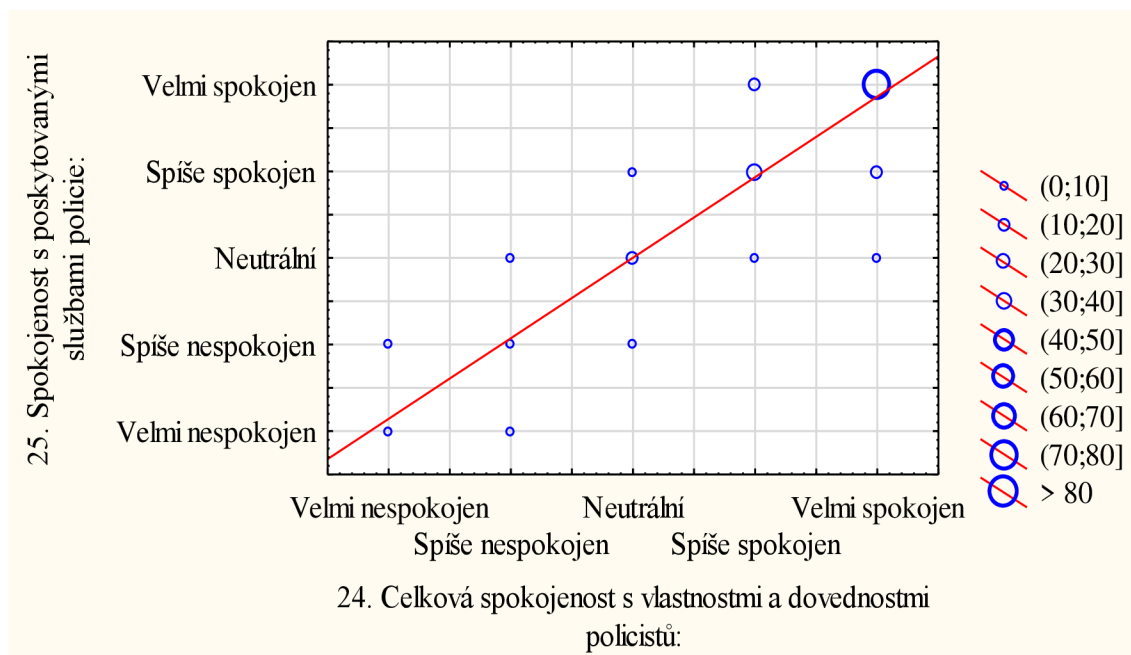
1bH_A: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a spokojeností s poskytovanými službami policie je závislost.

Spearmanův korelační koeficient a test nezávislosti

hodnota R	p-hodnota	rozhodnutí o H ₀	závislost prokázána
0,78	0,000	zamítáme	ano

Zdroj: vlastní šetření
Tabulka 3 – Statistický test 1bH

P-hodnota testu nezávislosti založeném na Spearmanově korelačním koeficientu vyšla s ohledem na 3 desetinná místa 0,000, tj. nižší než hladina významnosti 0,05. Nulová hypotéza byla zamítnuta ve prospěch alternativní hypotézy. Na hladině významnosti 0,05 byla prokázána závislost mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a celkovou spokojeností s poskytovanými službami policie. Vzhledem ke kladné hodnotě korelačního koeficientu, která je vyšší než 0,5, lze interpretovat, že s rostoucí celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů je v silné intenzitě závislosti spojena rostoucí spokojenost s poskytovanými službami policie. Rostoucí trend je možné pozorovat také na základě bodového četnostního grafu.



H2: „Spokojenost klientů s poskytovanými službami policie souvisí s postavením klientů vůči policii“

Statistické hypotézy:

2H₀: Mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami policie a postavením klientů vůči policii není závislost.

2H_A: Mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami policie a postavením klientů vůči policii je závislost.

Kruskal-Wallisův test: p-hodnota a pořadové statistiky

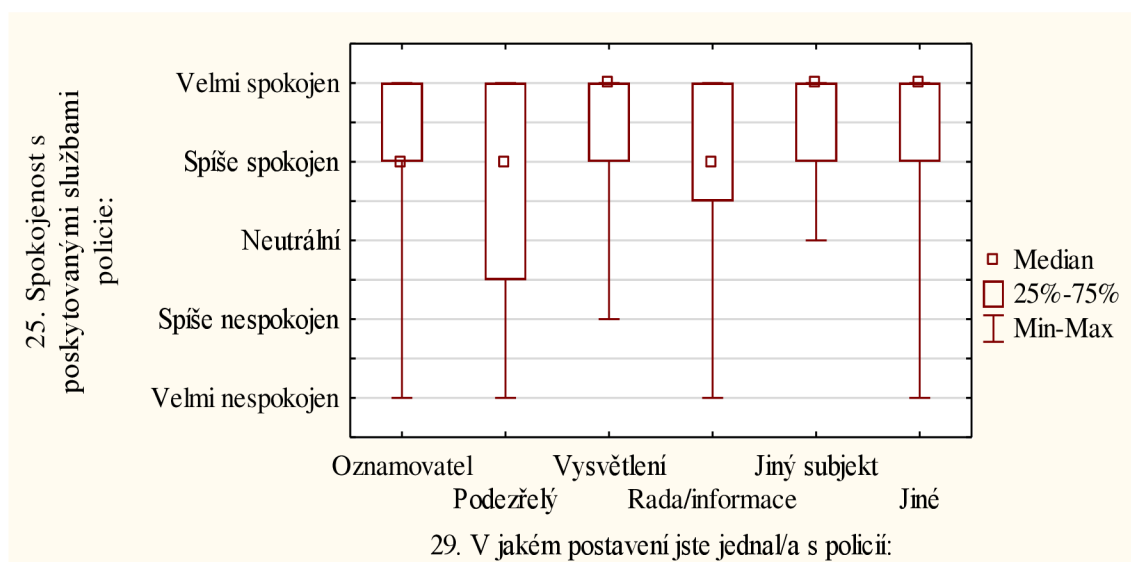
Postavení vůči policii	dolní kvartil	medián	horní kvartil	p-hodnota
Oznamovatel	spíše spokojen	spíše spokojen	velmi spokojen	0,122 (nezamítáme H ₀)
Podezřelý	neutr./nespok.*	spíše spokojen	velmi spokojen	
Vysvětlení	spíše spokojen	velmi spokojen	velmi spokojen	
Rada/informace	neutr./spok.**	spíše spokojen	velmi spokojen	
Jiný subjekt	spíše spokojen	velmi spokojen	velmi spokojen	
Jiné postavení	spíše spokojen	velmi spokojen	velmi spokojen	

Zdroj: vlastní šetření
Tabulka 4 – Statistický test 2H

*dolní kvartil pro skupinu *podezřelý* se nacházel na hranici variant neutrální a spíše nespokojen

**dolní kvartil pro skupinu *rada/informace* se nacházel na hranici variant neutrální a spíše spokojen

P-hodnota Kruskal-Wallisova testu vyšla s ohledem na 3 desetinná místa 0,122, tj. vyšší než hladina významnosti 0,05. Nulová hypotéza nebyla zamítnuta. Na hladině významnosti 0,05 nebyla prokázána závislost mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami policie a postavením klientů vůči policii. Dle pořadových statistik (medián, dolní a horní kvartil, minimum a maximum) zobrazených v rámci kategorizovaného krabicového grafu lze pozorovat, že nejvyšší spokojenost respondenti uváděli v postaveních *vysvětlení*, *jiný subjekt* a *jiné*, a naopak nejnižší spokojenost v postavení *podezřelý*.



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 32 – Statistický test 2H

H3: „Spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů souvisí s pohlavím, věkem a vzděláním“

Statistické hypotézy:

3aH₀: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a pohlavím není závislost.

3aH_A: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a pohlavím je závislost.

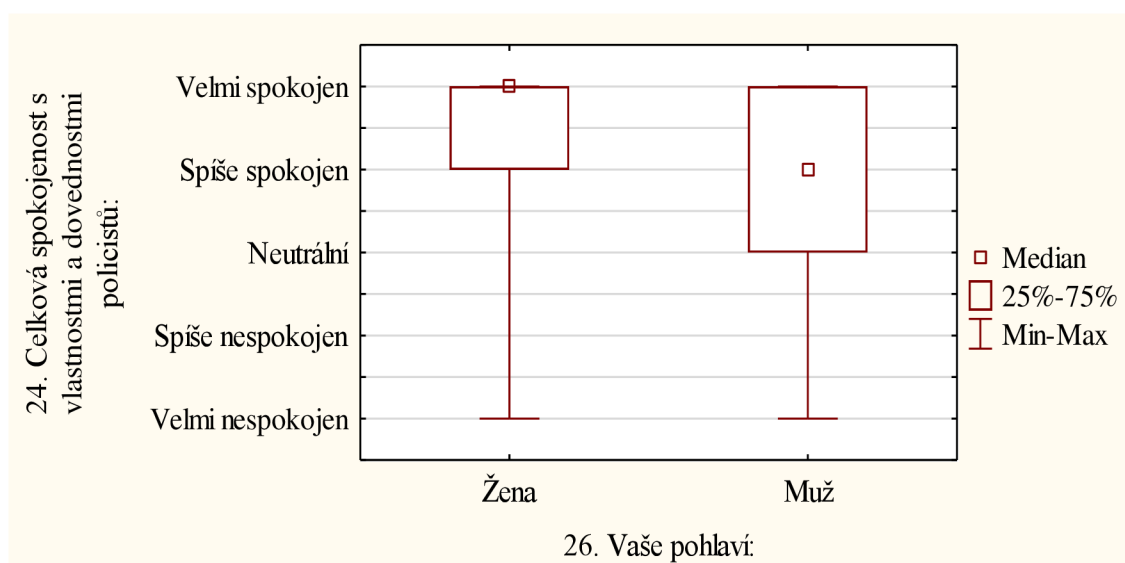
Mann-Whitneyho test: p-hodnota a pořadové statistiky

Pohlaví	dolní kvartil	medián	horní kvartil	p-hodnota
Žena	spíše spokojen	velmi spokojen	velmi spokojen	0,093
Muž	neutrální	spíše spokojen	velmi spokojen	(nezamítáme H_0)

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 5 – Statistický test 3aH

P-hodnota Mann-Whitneyho testu vyšla s ohledem na 3 desetinná místa 0,093, tj. vyšší než hladina významnosti 0,05. Nulová hypotéza nebyla zamítnuta. Na hladině významnosti 0,05 nebyla prokázána závislost mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a pohlavím klientů. Dle pořadových statistik (medián, dolní a horní kvartil, minimum a maximum) zobrazených v rámci kategorizovaného krabicového grafu lze pozorovat, že vyšší spokojenost uváděly ženy. Pozorovaný rozdíl mezi ženami a muži však nebyl dle Mann-Whitneyho testu statisticky významný.



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 33 – Statistický test 3aH

Statistické hypotézy:

3bH₀: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a věkem není závislost.

3bH_A: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a věkem je závislost.

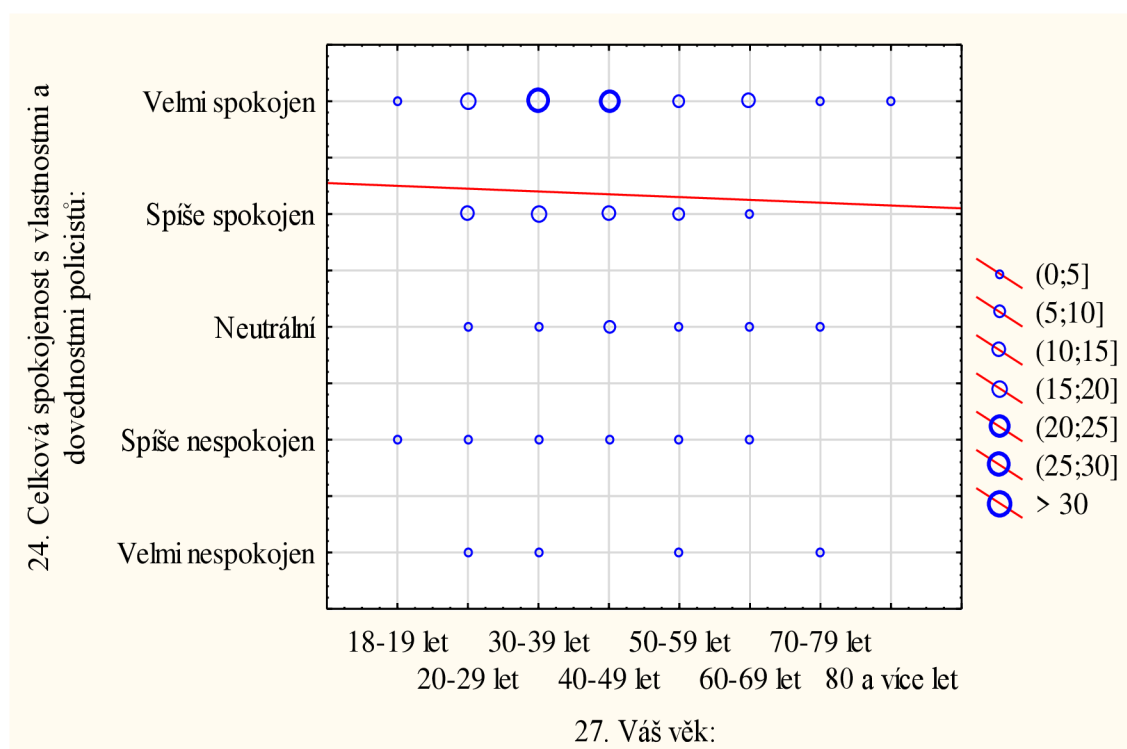
Spearmanův korelační koeficient a test nezávislosti

hodnota R	p-hodnota	rozhodnutí o H_0	závislost prokázána
-0,02	0,753	nezamítáme	ne

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 6 – Statistický test 3bH

P-hodnota testu nezávislosti založeném na Spearmanově korelačním koeficientu vyšla s ohledem na 3 desetinná místa 0,753, tj. vyšší než hladina významnosti 0,05. Nulová hypotéza nebyla zamítnuta. Na hladině významnosti 0,05 nebyla prokázána závislost mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a věkem klientů. Absenci výraznějšího trendu je možné pozorovat na základě bodového četnostního grafu.



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 34 – Statistický test 3bH

Statistické hypotézy:

3cH₀: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a vzděláním není závislost.

3cH_A: Mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a vzděláním je závislost.

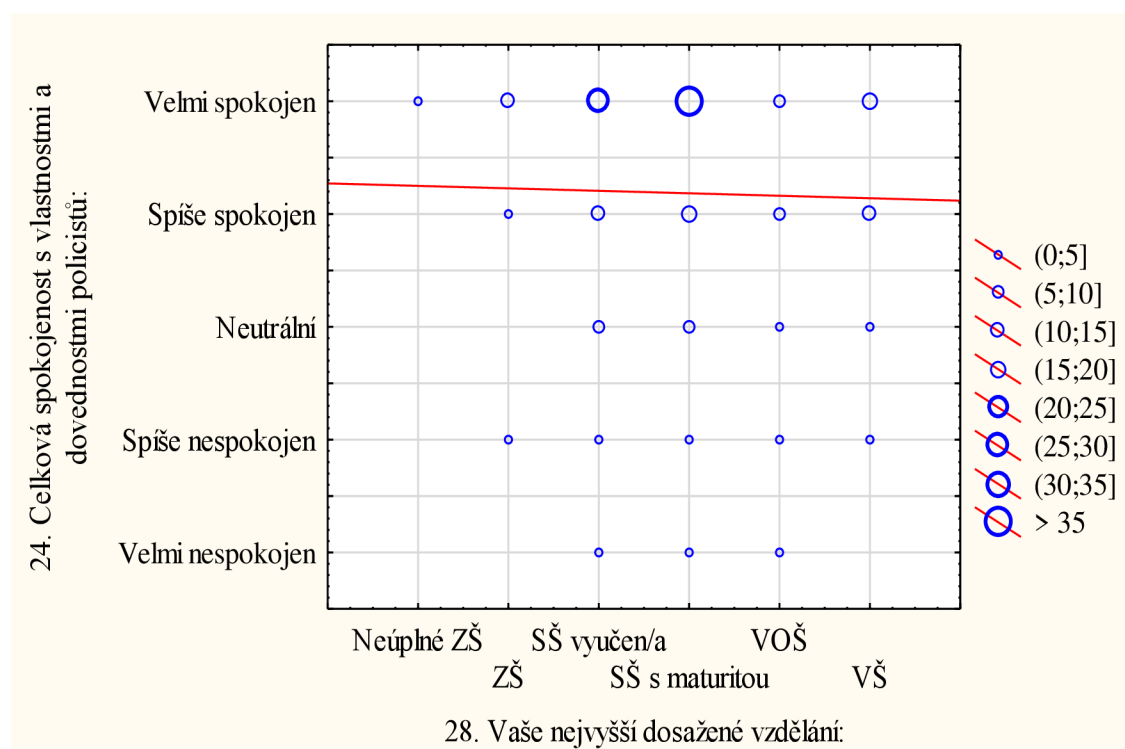
Spearmanův korelační koeficient a test nezávislosti

hodnota R	p-hodnota	rozhodnutí o H_0	závislost prokázána
-0,07	0,331	nezamítáme	ne

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 7 – Statistický test 3cH

P-hodnota testu nezávislosti založeném na Spearmanově korelačním koeficientu vyšla s ohledem na 3 desetinná místa 0,331, tj. vyšší než hladina významnosti 0,05. Nulová hypotéza nebyla zamítnuta. Na hladině významnosti 0,05 nebyla prokázána závislost mezi celkovou spokojeností klientů s vlastnostmi a dovednostmi policistů a vzděláním klientů. Absenci výraznějšího trendu je možné pozorovat na základě bodového četnostního grafu.



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 35 – Statistický test 3cH

6 Diskuze výsledků

6.1 Výsledky šetření

Ze statického testování nám zcela jasně vyplývá, že spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů Hluboké nad Vltavou souvisí s poskytovanými službami. Tato stěžejní hypotéza, která v sobě nesla hlavní cíl práce, byla důkladně ověřena dvojím statistickým testem. V prvním testu bylo proti sobě postaveno součtové skóre kompetencí a celková spokojenost s poskytovanými službami. V druhém testu se jednalo o celkovou spokojenost s kompetencemi a celkovou spokojenost s poskytovanými službami. Silná závislost byla zcela jasně potvrzena oběma testy. Schopnosti, dovednosti a kompetence definované v teoretické části, které jsou rovněž vypsány v operacionalizaci, opravdu mají vliv na spokojenost s poskytovanými službami. Větší spokojenost s kompetencemi pak znamená i větší spokojenost s poskytovanými službami a naopak.

Mírným překvapením je výsledek druhé hypotézy, ve které bylo zjištěno, že mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami policie a postavením klientů vůči policii není prokázána jasná závislost. Hodnoty sice naznačovaly nejvyšší spokojenost respondentů, kteří uváděli své postavení jako podání vysvětlení, jiný subjekt (úřad/OSPOD) a jiné, a naopak nejnižší spokojenost v postavení podezřelý. Silný vztah však nebyl prokázán. Běžnou úvahou bychom předpokládali, že špatné hodnocení si policie vyslouží zejména od podezřelých, kladné od lidí, kteří si přijdou pro radu nebo pomoc, nebo jsou v jiném správním orgánu a střední hodnoty od lidí, kteří podávají vysvětlení. Tato úvaha však neodpovídá výsledkům šetření, kdy i podezřelí z protiprávního jednání hodnotili policii kladně a naopak lidé, kteří si přišli pro radu, ji hodnotili záporně.

Tato skutečnost dává prostor k zamyšlení, co vše tedy ovlivňuje pohled na policii a co naopak ne. Práce bohužel nemohla prozkoumat všechny aspekty a toto ani nebylo jejím cílem. Bylo by ale jistě zajímavé zjistit, jestli spokojenost ovlivňuje například ještě mediální obraz policie, předchozí zkušenosti s policií, konkrétně řešené případy apod.

Dle očekávání autora práce dopadla však třetí hypotéza a to, že spokojenost klientů se sociálními kompetencemi policistů nesouvisí s pohlavím, věkem nebo vzděláním. Myšlenka, že například senioři, kteří si pamatují policejní složky z minulého režimu, budou hodnotit policii hůře než mladší generace, nebo že ženy budou k mužům

v uniformě více nakloněny, nebo snad že vyšší vzdělání povede k lepšímu vnímání policie, je mylná.

Je pravdou, že například ženy hodnotily policisty trochu lépe, ale tato skutečnost nebyla dostatečně statisticky významná, aby se o tomto fenoménu mohly vést hlubší debaty. V otázce věku ani vzdělání nebyl zaznamenán žádný výraznější trend.

Vyvrácením druhé a třetí hypotézy můžeme ještě lépe a důsledněji potvrdit hypotézu první, jelikož můžeme nyní říci, že spojenost se sociálními kompetencemi a poskytovanými službami neovlivňují jiné faktory, jako jsou demografické ukazatele, nebo postavení osoby před policií. Záleží tak opravdu zejména na dovednostech, schopnostech, kompetencích a jednání daných policistů, která vede k celkové spokojenosti se službou policie.

6.2 Shrnutí problematiky

Téma diplomové práce bylo zaměřeno na sociální kompetence policistů. Je zřejmé, že neměla za cíl vytvořit ideální předlohu sociálního pracovníka, nebo výčet přesných nároků a požadavků pro jeho vykonávání. Jak víme od Matouška (2021), výčet by vyžadoval samostatný komplexní výzkum. Jedná se tedy spíše o zevrubný výčet požadovaných vlastností na základě dostupné literatury. Zároveň byly záměrně vypuštěny požadavky ve vztahu sociálního pracovníka a organizace, k nadřízeným, spolupracovníkům apod. Zkoumán byl pouze vztah klient – sociální pracovník. Rovněž jsou zkoumány průřezové požadavky na sociálního pracovníka a policistu (zákon o služebním poměru, zákon o sociální práci, etické kodexy apod.) a není tedy například hodnocena schopnost tvorby individuálního plánu, dovednost zplnomocňovat klienta apod.

Prováděný výzkum, ačkoliv se netýkal sociálních pracovníků, se pokusil kvalitu a sociální kompetence kvantifikovat pomocí dotazníku. Toto není dle odborné literatury (Havlíková, 2021) příliš obvyklé, kdy se v sociálních službách kvalita hodnotí kvalitativně, nebo kombinací kvalitativní a kvantitativní metody. Praxe v obdobných průzkumech také často spojuje kvantifikování kvalitativních dat (Horecký, 2019). Kvantitativní výzkum byl proveden zejména z toho důvodu, aby zjištěné výsledky více odpovídaly širší společnosti a mohlo o nich být hovořeno v globálnějším pojetí. Kvalitativní rozhovor s řádově jednotkami klientů by se pak nejevil jako příliš relevantní.

Práce popisuje smíšený model sociální práce a výkonu státní správy, který však není ojedinělý (Navrátil, 2017). Podobný případ jako policie (státní správa) versus sociální práce můžeme vidět i u organizací jako jsou OSPOD, probační a mediační služba, sociální odbor obecních úřadů, sociální pracovníci ve vězeňské službě apod. (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Z výsledků prováděného šetření již víme, že sociální kompetence jednoznačně ovlivňují vnímanou kvalitu poskytovaných služeb na rozdíl od vybraných demografických údajů a postavení v kterém klient vystupuje. Pokud shrneme výsledky, můžeme konstatovat splnění stanoveného cíle, kterým bylo zjištění míry spokojenosti s výkonem sociálních kompetencí u policistů Hluboké nad Vltavou pohledem jejich klientů. Tento cíl byl zvolen možná až příliš přízemně a k jeho potvrzení by možná stačilo už pouze výsledků zanesených v grafech. Myšlenkou výzkumu ale již od počátku bylo i prokázání, že tato spokojenost s výkonem sociálních kompetencí opravdu souvisí s mírou spokojenosti s poskytovanými službami a toto potvrdit na základě konkrétních, jednotlivých kompetencí. Nejlépe k tomu dokázat, že se jedná opravdu o kompetence, které vnímání kvality ovlivňují, a ne demografické odlišnosti nebo postavení klienta před policií. Toto se provedeným výzkumem zcela jistě podařilo.

Tyto skutečnosti nám dávají za úkol zkoumat, řešit a zabývat se otázkou zvyšování kompetencí, aby došlo ke zkvalitnění služeb poskytovaných občanům. Na základě výsledků šetření je nutné se zeptat, zda je vůbec zapotřebí kompetence policistů zlepšovat, jelikož kladnější hodnocení kompetencí může upokojuvat obavu, že by s problematikou bylo potřeba něco dělat. Odpověď i přes to zní jednoznačně – je to zapotřebí a vždy bude. Pokud se podíváme do historie bezpečnostních složek, můžeme konstatovat, že sociální aspekty nebyly nikdy příliš zohledňovány (Velikovská, 2016). Nejdůležitějším požadavkem byla potřeba represe společnosti a dále stíhání pachatelů protiprávního jednání. V rozvoji sociální práce a mediálního působení policie velmi pomohlo otevření sboru více ženám, ačkoliv tak došlo k zeštíhlení počtu prvosledových hlídek, tedy zasahujících hlídek v terénu. Lze tak souhlasit s Velikovskou (2016), že současnost se již od historicky dogmatického vnímání represivní náplně posunula dále. Matoušek (2021) konstatuje, že služby obecně prochází neustálým vývojem, mění se požadavky společnosti, nároky i klientela. Těmto změnám se služby musí přizpůsobovat, stejně jako policie, která je rovněž službou občanům. Společnost neustále požaduje zvyšování úrovně blahobytu společnosti a hledá prostor a způsoby, jak toho docílit.

Ačkoliv bylo cílem práce hodnocení sociálních kompetencí z pohledu klientů, nelze považovat cíl za zcela kompletní bez alespoň zevrubného nastínění a shrnutí řešení, kterým lze tuto problematika upravovat a ovlivňovat ve vztahu k managementu.

6.3 Řešení problematiky a úprava managementu

Ve výzkumné části jsme zjistili, že sociální kompetence opravdu ovlivňují celkovou spokojenost s poskytovanými službami. V teoretickém vymezení jsme zjistili, co funguje v sociální sféře a jak fungují policejní orgány. Nyní je zapotřebí uvést, jak by bylo možné problematiku sociálních kompetencí u policie ovlivnit.

Policistou se může stát kdokoliv, kdo projde fyzickými a zdravotními testy a psychologickým vyšetřením, střední škola již není vyžadována (Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů). Na základní odborné přípravě se policisté před přímým výkonem profese naučí základnímu právnímu povědomí, střelbě a vyzkouší si modelové situace simulující reálné případy (Informace k základní odborné přípravě, 2022). Žádné další vzdělávání v rámci policie povinné není. Rozvoj sociálních kompetencí a dovedností není zprostředkován žádným způsobem, mimo v zákoně o služebním poměru uvedenou větu, že jsou policisté povinni prohlubovat svou odbornost, která je potřebná pro služební místo. Současně by ale k plnění této povinnosti měl sloužit systém policejního vzdělávání a systém celoživotního vzdělávání. Jak uvádí Weiss (2014), jedná se o povrchní řešení otázky osobního růstu a pracovního rozvoje, která se odvíjí pouze od vlastní iniciativy a odpovědnosti a neposkytuje reálné nástroje k jejímu řešení. Nařízená školení a vzdělávací kurzy, které nabízí Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy (2023), se rovněž ukazují jako neefektivní řešení, která nevedou k potřebné změně. Restrukturalizace vzdělávacího systému policie rovněž není na místě, jelikož se policii dlouhodobě nedaří do přímého výkonu zařadit dostatek policistů, pro které by absolvování „policejní školy“ bylo jen další překážkou, která by je oddalovala od přímého výkonu profese. Podobný pohled na změnu legislativy a restrukturalizaci má i Lamin (2016).

Jak tedy zajistit rozvoj sociálních kompetencí a dovedností? Věřím, že odpovědi a inspiraci v tomto případě může být sociální sféra. Ta již efektivně využívá mechanismů ovlivňujících profesní růst (Tomeš, 2018) a k tomu používá účinný nástroj v podobě supervize, které jsou vhodné právě k odhalení silných a slabých stránek a práce s nimi. Ostatně její funkcí je vzdělávat, podporovat a řídit (Horecký, 2019). Jsou samozřejmě i

jiné podpůrné mechanismy jako sebereflexe, samostudium, koučink, odborná stáž, tréninky, odborné výcviky apod. (Mátel, 2019), ale na vlastní iniciativě by měla stát zejména sebereflexe a samostudium. Zbylé mechanismy může a měl by podporovat a zprostředkovávat zaměstnavatel (Mátel, 2019). Supervize se v tomto případě jeví jako výborný nástroj, jak podporovat, vzdělávat a řídit policisty a tím ovlivňovat (zvyšovat) kvalitu poskytovaných služeb. Již ne zcela zodpovězenou otázkou však zůstane, jak ji zprostředkovat, aby byla kvalitní a měla požadované dopady.

Laickým pohledem pouze načrtnu dle mého názoru vhodnou podobu supervizí. Ty by měl dle uložené náplně organizovat celostátní Útvar policejního vzdělávání, a to jednotně a uceleně v rámci celé policie. Odbory služební přípravy totiž nemají vzdělávací činnosti většího rozsahu příliš v kompetenci a Školní policejní střediska spíše reagují na potřeby a specifika daného Krajského ředitelství (Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy, 2023). Před uskutečněním programu by bylo na místě konzultovat jej na základě zkušeností v CEPOLu, kde se vyskytují členové a odborníci účastnických zemí, ve kterých je tato problematika již dlouhodobě řešena a upravována (CEPOL, 2020). Z těchto zkušeností by bylo vhodné čerpat a sestavit případný projekt supervizí policistů v tuzemsku. Jednalo by se o jednu až dvě týmové supervize v období dvou měsíců na bázi dobrovolnosti pro deset až patnáct policistů v přímém výkonu (mimo kriminální policii, management, operační střediska apod.) pracujících na stejné úrovni. Jako nejsložitější část mimo financování projektu a jeho organizaci považují ustanovení vhodných supervizorů. Jak zdůrazňuje Hrinko (2020), jedná se o specifickou organizaci se specifickou náplní práce a s potřebnou mírou diskrétnosti, kdy by se muselo jednat o interní pracovníky, kteří mají alespoň základní povědomí o policejní praxi. Jejich nalezení, proškolení, organizace supervizí a jejich zavedení do praxe by bylo otázkou minimálně dvou let. Vhodnou formou by mohly být Balintovské skupiny a řešení případových studií. Forma by byla předem plánovaná. Každý policista by měl mít možnost seznámit se se supervizním kontraktem prostřednictvím elektronické podpisové knihy, kterou každý den běžně využívá a elektronicky se na supervizi přihlásit. Kontrakt by měl být zcela jistě trojstranný a obsahovat požadavky policistů zjištěné alespoň na bázi jednotlivých oddělení. Výhodou supervize napříč odděleními by bylo zcela jistě předání zkušeností mezi jednotlivými útvary.

Bohužel je v dnešní době pro vedoucí často prioritou mít na svém oddělení dostatek policistů pro výkon služby, a ne je vysílat na kurzy a školení. Přístup a motivace

vedoucích ke vzdělání bývá také často zábranou, jelikož je neberou jako nedílnou součást služební kariéry a tento přístup přenáší i na své podřízené. Policisté si také často myslí, že znalosti ze základní odborné přípravy postačují a dále se budou vzdělávat za pochodu, ale tato domněnka se v praxi zcela míjí s realitou. S těmito strukturální problémy se musí policie vypořádávat individuálně a soustavně a jedině jejich řešením se odblokují i další možná řešení zcela jiných problémů.

Další možný způsob, jak problematice čelit, můžeme nalézt v zahraničí. V teoretické části jsme se mohli od Williamse (2016), nebo například McLeana (2020) dozvědět, že v mnohých státech existují různé formy policejních sociálních pracovníků, kteří jsou zaměstnání přímo v bezpečnostním sboru. Ti mají za úkol školit ostatní policisty, vzdělávat je, řídit, zplnomocňovat v sociálních kompetencích, nebo dokonce operují v přímém výkonu s klienty, kteří se nacházejí v složité sociální situaci. Jejich práci ve své knize velmi dobře popisuje Patterson (2022). I toto řešení se jeví jako velmi účinné, a přitom poměrně jednoduché k realizaci. Jeho nespornou výhodou oproti zmíněným supervizím je poměrně snadné zřízení pracovních míst pro policisty se vzděláním v oblasti sociální práce a definice kompetencí takového pracovníka. Nevýhodou je, že se nejedná o plošné ovlivnění policistů v přímém výkonu a změna jako taková by zabrala jistě delší čas.

Abychom však úvahami nezůstali mimo realitu, je na místě s politováním konstatovat, že šance na zavedení supervizí do policejní praxe je minimální, a to již vzhledem k finanční stránce, ve které se veřejné finance nachází, ale i náročnosti na realizaci a správné uchopení. Tato předpověď má jedno velké ALE. Tím je právě probíhající projekt supervizí na úřadech práce. Tato novinka bohužel nebyla zmíněna v teoretické části, kdy supervize teprve nyní probíhají a je příliš brzy na to vyhodnotit, jaké měli supervize dopady. Jedná se však o naprosto obdobnou myšlenku implementace supervizí do veřejné správy. Cílem supervizí je zejména (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2022) přispět k prevenci syndromu vyhoření zaměstnanců, na které byl vlivem množství práce za poslední rok vyvinut enormní tlak a přetížení, kdy se jedná se o veřejnou zakázku za 14 milionů korun. Projekt je to velmi zajímavý a nadějný, ale výsledky budou záležet zejména na tom, jak bude supervize uchopena a realizována. Ať realizace supervizí na úřadech práce dopadne jakkoliv, jistotou je, že bude zajímavé sledovat jeho vývoj a výstupy v podobě nových a jistě cenných informací, které s sebou přinese.

Z výše zmíněného si můžeme odnést dva zásadní poznatky. První je, že se situace ve státní sféře, politice a ve společnosti může velmi rychle měnit. To, co bylo donedávna pouze teoretickým rámcem, se velmi rychle může stát realitou. Druhým poznatkem je, že realizace i zdánlivě obtížných a nesplnitelných výzev je proveditelná. Kupříkladu výše zmíněná částka 14 milionů není ve státním rozpočtu nikterak závratná. Aby přístup policie České republiky k sociální sféře nebyl pouze kritizován, měli bychom konstatovat že i přes to že vývoj není tam kde by mohl být, jistý posun zde je (Štěpánková, 2017). Pokud bychom měli možnost vrátit se zpět do minulosti, byť jen například o 40 let (což je „pouze“ půl lidského života) a konfrontovat bezpečnostní sbory otázkou ohledně začlenění sociální práce do praxe, pravděpodobně bychom nesklidili příliš mnoho pozitivních reakcí. Nicméně jsme v současnosti, kde dle Baštecké (2013) velmi dobře funguje například prevence kriminality, antikonfliktní týmy, krizová intervence, sociální pracovníci ve vězeňství (Vězeňská služba České republiky, 2023), policejní psychologové apod. Tyto průsečíky již určitou dobu kvalitně přispívají k rozvíjení a využití aspektů sociální práce v praxi.

6.4 Přínosy práce a možnosti dalšího výzkumu

Práce slouží jako teoretický rámec, na základě kterého lze vyvodit vliv sociálních kompetencí policistů na kvalitu poskytovaných služeb a předkládá možnost jak upravit, ovlivnit a hlavně rozvíjet tyto kompetence v rámci Policie České republiky. Lze na ní interpretovat, jak klienti skutečně vnímají dovednosti policie. Samotné výsledky výzkumu byly použity pro vnitřní potřebu obvodního oddělení policie Hluboká nad Vltavou.

Na základech této práce by bylo možné provést další výzkum, který by nastínil, jak nejlépe realizovat a organizovat supervizi nebo vytvoření pracovních míst pro policejní sociální pracovníky, co by mělo být náplní, případně finanční šetření. Velmi vhodné by rovněž bylo doplnění výzkumné části o kvalitativní složku. Také v ohledu spokojenosti klientů policie s poskytovanými službami by mohla být zajímavá explorace toho, co opravdu nejvíce ovlivňuje spokojenost a nespokojenost s poskytovanými službami. Vrcholným výstupem by však mohlo být pozorování experimentální skupiny policistů, která by supervizi opravdu podstoupila.

Práci osobně vnímám jako vědecký přínos zejména ve vztahu k její myšlence. A to, že pokud v sociální sféře dochází k problémům s kvalitou, dostupností a financováním

sociální práce, bylo by vhodné podpořit rozvoj i mimo její mantinely. Tedy aby část sociální práce, nebo spíše její základy, pokládaly již jiné orgány veřejné správy, jako je například policie. Sociální práci je dle mého názoru zapotřebí rozvíjet ve všech možných odvětvích, i když tím bohužel může dojít k prohloubení nejasného vymezení sociální práce. Tento rozvoj sice nevyřeší závažnější problémy, jako jsou nízké kapacitní stavy sociálních zařízení a nedostatek kvalitního, dobře financovaného personálu, ale přispěje k sociálnímu blahobytu společnosti, jehož zlepšování je dle mého názoru hlavním účelem sociální práce. V ideálním pojetí očima občana by orgány veřejné správy měly lidem komplexně pomáhat a netvořit překážku, kterou je nutné překonat.

7 Závěr

Shrnutím výsledků práce můžeme konstatovat, že sociální kompetence jednoznačně ovlivňují vnímanou kvalitu poskytovaných služeb na rozdíl od vybraných demografických údajů a postavení v kterém klient vystupuje. Práce splnila stanovený cíl, kterým bylo zjištění míry spokojenosti s výkonem sociálních kompetencí u policistů Hluboké nad Vltavou pohledem jejich klientů. Rovněž bylo dokázáno, že demografické odlišnosti nebo postavení klienta před policií zásadně neovlivňují vnímání kvality, ale že toto vnímání ovlivňují konkrétní kompetence policistů.

Vhodným nástrojem, kterým lze rozvoj sociálních kompetencí a dovedností policistů zajistit, mohou být supervize. Ty mohou podpořit, vzdělávat a řídit policisty na cestě za zvýšením kvality poskytovaných služeb. Dalším možným způsobem, kterým je problematika v zahraničí řešena, jsou policejní sociální pracovníci zaměstnaní přímo v bezpečnostním sboru, kteří provádějí školení ostatních policistů, vzdělávání, řízení, zplnomocňování v sociálních kompetencích nebo operují v přímém výkonu s klienty ve složité sociální situaci.

Nosnou myšlenkou práce byl rozvoj sociálního blahobytu společnosti, jehož zlepšování by měl být hlavním účelem sociální práce. Pokud se však sociální práce potýká s problémy v kvalitě, dostupnosti a financování, bylo by vhodné podpořit rozvoj i mimo její mantinely. K tomu by mohly přispět orgány veřejné správy jako například policie, která by část sociální práce, nebo spíše její základy vhodně pokládala.

8 Seznam zdrojů

1. *Analysis of the Practice of Social Work*, 2017. [online]. Association of Social Work Boards. [cit. 2022-12-15]. Dostupné z: <https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2020/11/2017-Tech-Report.pdf>
2. *Armádě i policii důvěřují tři čtvrtiny občanů ČR*, 2019. [online]. Ústav empirických výzkumů, z.ú. (STEM). [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.stem.cz/armade-i-policii-duveruji-tri-ctvrtiny-obcanu-cr/>
3. BAŠTECKÁ, Bohumila, 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, s. 320. ISBN 978-80-247-4195-6.
4. BAUM, Detlef, 2014. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. 356. ISBN 978-80-7464-390-3.
5. BOXER, Paul, BRUNSON, Rod, GAYLORD-HARDEN, Noni, ed., 2021. [online]. *Addressing the inappropriate use of force by police in the United States and beyond: A behavioral and social science perspective*. Aggressive Behavior. [cit. 2022-12-16]. DOI: 10.1002/ab.21970
6. BAYERL, Saskia, KARLOVIĆ, Ruža, AKHGAR, Babak, MARKARIAN, Garik, ed., 2017. [online]. *Community Policing – A European Perspective*. Cham: Springer International Publishing. Advanced Sciences and Technologies for Security Applications [cit. 2023-01-18]. DOI: 10.1007/978-3-319-53396-4
7. *CEPOL: Poslání, vize a hodnoty, 2020*. [online]. CEPOL: European Union Agency for Law Enforcement Training. [cit. 2023-01-13]. Dostupné z: <https://www.cepola.eu/cs>
8. ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, s. 264. ISBN 978-80-271-0080-4.
9. ELICHOVÁ, Markéta, ed., 2015. *Pojetí kvality sociální práce: sborník z konference Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, s. 72. ISBN 978-80-7394-543-5.

10. *Etický kodex sociálního pracovníka*, 1995. [online]. Společnost sociálních pracovníků. [cit. 2023-01-03]. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>
11. *Etický kodex Policie České republiky*, 2023. [online]. Policie České republiky. [cit. 2023-01-03]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>
12. FIRŠTOVÁ, Jana, 2021. *Kriminologie a prevence kriminality I: úvod do studia*. Praha: Armex Publishing. Skripta pro střední a vyšší odborné školy, s. 159. ISBN 978-80-87451-83-0.
13. *Global Social Work Statement of Ethical Principles (IASSW)*, 2018. [online]. International federation of social workers. [cit. 2022-12-20]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
14. GLUMBÍKOVÁ, Kateřina, 2020. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada, s. 176. ISBN 978-80-271-1381-1.
15. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, s. 208. ISBN 978-80-247-3379-1.
16. HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga, TRBOLA, Robert, MUSIL, Libor, 2021. *Kvalita výkonu sociální práce očima sociálních pracovníků*. Praha: VÚPSV, Výzkumné centrum v Brně, s. 123. ISBN 978-80-7416-416-3.
17. HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, s. 407. ISBN 978-80-0982-9.
18. HOLECKÝ, Jiří, LUSKOVÁ, Daniela, 2019. *Měření kvality v sociálních službách*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 65. ISBN 978-80-907053-9-5.
19. HRINKO, Martin, 2020. *Pořádková činnost policie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. 360. ISBN 978-80-7380-793-1.
20. *Informace k základní odborné přípravě (ZOP)*, 2023. [online]. Policie České republiky. [cit. 2023-01-10]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/informace-k-zakladni-odborne-priprave-zop.aspx>

21. JANEBOVÁ, Radka, 2019. *Vliv proměn společnosti na sociální práci*. Evropský výzkumný institut sociální práce, s. 144. ISSN 1213-6204.
22. KESTEREN, John, DIJK, Jan, MAYHEW, Path, 2014. [online]. *The International Crime Victims Surveys: A retrospective*. International Review of Victimology. [cit. 2022-12-15]. DOI: 10.1177/0269758013511742
23. LAMIN, Sylvester, TEBOH, Consoler, 2016. [online]. *Police social work and community policing*. Taylor and Francis Group, London. [cit. 2023-01-03]. DOI: 10.1080/23311886.2016.1212636
24. LANE, Rhiannon, 2019. [online]. *“I’m a police officer not a social worker or mental health nurse”*: Online discourses of exclusion and resistance regarding mental health-related police work. Journal of Community and Applied Social Psychology, vol. 29, Issue 5. [cit. 2022-12-18]. DOI: 10.1002/casp.2410
25. MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, s. 151. ISBN 978-80-247-4315-8.
26. MATOUŠEK, Oldřich, ed., 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, s. 200. ISBN 978-80-246-4904-7.
27. MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, s. 208. ISBN 978-80-271-2220-2.
28. McLEAN, Kyle, WOLFE, Scott, ROJEK, Jeff, ALPERT, Geoffrey, SMITH, Michael, 2020. [online]. *Randomized controlled trial of social interaction police training*. Criminology and Public Policy, vol 19, Issue 3. DOI: 10.1111/1745-9133.12506
29. NOAKES, Susan, 2014. [online]. *Transformative Social Work in the Criminal Justice Field*. Journal of Law and Social Policy, vol. 23, Issue 11. [cit. 2022-12-13]. Dostupné z: <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/jlsp/vol23/iss1/11/>

30. PATTERSON, George, 2022. [online]. *Police Social Work: Social Work Practice in Law Enforcement Agencies*. Taylor and Francis Group, London. [cit. 2023-01-10]. DOI: 10.4324/9781003132257
31. PATTERSON, George, 2020. [online]. *Social Work Practice in the Criminal Justice System*. Taylor and Francis Group, London. [cit. 2023-01-10]. DOI: 10.4324/9780429278099
32. *Policejní akademie ČR: Policejní akademie České republiky v Praze*, 2021. [online]. Policejní akademie ČR. [cit. 2023-01-10]. Dostupné z: <https://www.polac.cz/g2/index.php>
33. POSPÍŠILOVÁ, Kateřina, VESELÁ, Michaela, 2008. [online]. *Community policing: manuál pro uniformovanou policii*. Společně k bezpečí o.s. [cit. 2022-12-18]. Dostupné z: https://www.spolecnekbezpeci.cz/wp-content/uploads/2021/09/dok_manual.pdf
34. POSPÍŠILOVÁ, Kateřina, 2008. *Sociální vyloučení a úloha Policie ČR: metodická příručka pro realizaci vzdělávacího kurzu*. Praha: Člověk v tísni, s. 59. ISBN 978-80-86961-57-6.
35. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*. ISSN 1211-1244.
36. ROYCROFT, Mark, 2017. [online]. *Police Training in the Twenty-first Century*. Forensic Science Education and Training. [cit. 2022-12-18]. DOI: 10.1002/9781118689196.ch16
37. *Sešit sociální práce – Pojetí případové sociální práce (casework a casemanagement)*, 2017. [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2023-01-03]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c._2.pdf
38. *Sociální práce ve vězeňství*, 2023. [online]. Vězeňská služba České republiky. [cit. 2023-01-08]. Dostupné z: <https://www.vscr.cz/organizacni-jednotky/veznice-nove-sedlo/clanky/detail/socialni-prace-ve-vezenstvi>

39. Sociální vyloučení a úloha policie, 2023. [online]. Policie České republiky. [cit. 2023-01-14]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/socialni-vylouceni-a-uloha-policie-kurz-pro-policisty-cr-313225.aspx>
40. *Statistiky domácího násilí*, 2023. [online]. Bílý kruh bezpečí. [cit. 2023-01-18]. Dostupné z: <https://www.domacinasili.cz/rubrika/statistiky/>
41. ŠÁMALOVÁ, Kateřina, NEČASOVÁ, Mirka, KLUMPAR, Tomáš, VOJÍŘOVÁ, Dita, KLEMPPOVÁ, Veronika, 2021. *Zdroje podpory sociálních pracovníků*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce, s. 51. ISBN 978-80-7421-248-2.
42. ŠÁMALOVÁ, Kateřina, VOJTÍŠEK, Petr, ed., 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada, s. 456. ISBN 978-80-271-2195-3.
43. ŠÁMALOVÁ, Kateřina, TOMEŠ, Igor, ed., 2018. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, s. 147. ISBN 978-80-246-4180-5.
44. ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, s. 285. ISBN 978-80-247-5327-0.
45. ŠUGÁR, Ján, JAKUBCOVÁ, Lenka, 2013. *Bezpečnostní aspekty vybraných negativních sociálních jevů v názorech policistů ČR*. Zlín: VeRBuM, s. 146. ISBN 978-80-87500-41-5.
46. URBAN, Lukáš, DUBSKÝ, Josef, MURDZA, Karol, 2011. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada, s. 230. ISBN 978-80-247-3563-4.
47. *Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy*, 2023. [online]. Policie České republiky. [cit. 2023-01-14]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-policejního-vzdelavani-a-sluzebni-pripravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>
48. WEISS, Tomáš, 2014. *Role policie a armády v Evropské unii: analýza evropské a národní úrovně s využitím případové studie České republiky*. Praha: Karolinum, s. 263. ISBN 978-80-246-2381-8.
49. WILLIAMS, Marili, 2016. [online]. *Police social work in South Africa*. Social Work Maatskaplike Werk. [cit. 2023-01-09]. DOI: 10.15270/52-1-483

50. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*. ISSN 1211-1244.
51. Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2003. In: *Sbírka zákonů České republiky*. ISSN 1211-1244.
52. ZOUBKOVÁ, Ivana, MOULISOVÁ, Marcela, 2004. *Kriminologie a prevence kriminality*. Praha: Armex, s. 146. ISBN 80-86795-05-5.
53. Externí supervize pro zaměstnance úřadu práce České republiky, 2022. [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj 2022. [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://nen.nipez.cz/verejne-zakazky/detail-zakazky/N006-21-V00033859>

9 Seznam tabulek a grafů

9.1 Seznam tabulek

Tabulka 1 – Statistický test 1aH	54
Tabulka 2 – Hodnoty kompetencí.....	55
Tabulka 3 – Statistický test 1bH.....	56
Tabulka 4 – Statistický test 2H.....	57
Tabulka 5 – Statistický test 3aH	59
Tabulka 6 – Statistický test 3bH.....	60
Tabulka 7 – Statistický test 3cH	61

9.2 Seznam grafů

Obrázek 1 - Ochota	38
Obrázek 2 - Trpělivost	39
Obrázek 3 - Srozumitelnost	39
Obrázek 4 - Profesionalita	40
Obrázek 5 - Nepředpojatost	40
Obrázek 6 - Důvěryhodnost.....	41
Obrázek 7 - Rozhodnost	41
Obrázek 8 - Slušnost	42
Obrázek 9 - Naslouchání.....	42
Obrázek 10 - Iniciativa	43
Obrázek 11 - Vysvětlování	43
Obrázek 12 – Odborná znalost.....	44
Obrázek 13 - Empatie	44
Obrázek 14 – Neverbální komunikace.....	45
Obrázek 15 – Racionalita.....	45
Obrázek 16 - Spravedlivost.....	46
Obrázek 17 - Pomoc	46
Obrázek 18 - Soustředěnost	47
Obrázek 19 - Vnímavost.....	47
Obrázek 20 - Komunikace	48
Obrázek 21 - Upravenost	48

Obrázek 22 - Příjemnost	49
Obrázek 23 – Postup ve věci.....	49
Obrázek 24 – Celková spokojenost s kompetencemi	50
Obrázek 25 – Celková spokojenost se službami.....	50
Obrázek 26 - Pohlaví	51
Obrázek 27 - Věk.....	51
Obrázek 28 - Vzdělání	52
Obrázek 29 – Postavení před policií	53
Obrázek 30 – Statistický test 1aH.....	56
Obrázek 31 – Statistický test 1bH.....	57
Obrázek 32 – Statistický test 2H.....	58
Obrázek 33 – Statistický test 3aH.....	59
Obrázek 34 – Statistický test 3bH.....	60
Obrázek 35 – Statistický test 3cH.....	61

10 Seznam zkratek

CEPOL – European Union Agency for Law Enforcement Training (Agentura Evropské unie pro vzdělávání a výcvik v oblasti prosazování práva)

ČR – Česká republika

EU – European Union (Evropská Unie)

ISO – International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro normalizaci)

IT – Informační technologie

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

PČR – Policie České republiky

STEM – Science, technology, engineering and mathematics (V ČR – Středisko empirických výzkumů)

TQM – Total quality management (Komplexní/celkové řízení kvality)

USA – United States of America (Spojené státy Americké)

11 Přílohy

Příloha 1 - Dotazník

Hodnocení policistů ČR Hluboká nad Vltavou

Vážený respondente,

chtěl bych Vás požádat o pravdivé vyplnění dotazníku, týkajícího se dovedností a vlastností policistů České republiky sloužících na oddělení v Hluboké nad Vltavou. Dotazník má za úkol zmapovat Vaše zkušenosti s těmito policisty. Z účasti na výzkumu pro Vás nevyplývají žádná rizika (anonymita je zajištěna), proto buďte prosím upřímný. Cílem výzkumu je zjistit, jak klienti policie vnímají sociální kompetence policistů. Výsledky budou sloužit jako podklad pro diplomovou práci na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a k případnému zlepšení sociálních kompetencí policie. Vyplnění dotazníku zabere 3 minuty. Všechny údaje budou zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Dotazník můžete kdykoliv vhodit do schránky ve vestibulu, nebo u vstupu na oddělení PČR.

Předem VELMI děkuji za spolupráci a ochotu,

Bc. Jaromír Jindra

Policista (policisté) byl (byli):

1. *

	1	2	3	4	5	
Ochotný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neochotný

2. *

	1	2	3	4	5	
Trpělivý	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Netrpělivý

3. *

	1	2	3	4	5	
Srozumitelný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nesrozumitelný

4. *

	1	2	3	4	5	
Profesionální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neprofesionální

5. *

	1	2	3	4	5	
Nepředpojatý (nezaujatý)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Předpojatý (zaujatý)

6. *

	1	2	3	4	5	
Důvěryhodný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nedůvěryhodný

7. *

	1	2	3	4	5	
Rozhodný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nerozhodný

8. *

	1	2	3	4	5	
Slušný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neslušný (nafoukaný)

9. *

	1	2	3	4	5	
Naslouchající	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nenaslouchající

10. *

	1	2	3	4	5	
Iniciativní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Líný

11. *

	1	2	3	4	5	
Vysvětlující	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nevysvětlující

12. *

	1	2	3	4	5	
Odborně znalý	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Odborně neznalý

13. *

	1	2	3	4	5	
Schopný vcítit se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neschopný vcítit se

14. *

	1	2	3	4	5	
Vhodná mimika, gesta, řeč těla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nevhodná mimika, gesta, řeč těla

15. *

	1	2	3	4	5	
Racionální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nerozumný

16. *

	1	2	3	4	5	
Spravedlivý	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nespravedlivý

17. *

	1	2	3	4	5	
Pomohl mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nepomohl mi

18. *

	1	2	3	4	5	
Soustředěný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Roztěkaný

19. *

	1	2	3	4	5	
Vnímavý	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nevnímavý

20. *

	1	2	3	4	5	
Vhodná komunikace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nevhodná komunikace

21. *

	1	2	3	4	5	
Upravený	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neupravený

22. *

	1	2	3	4	5	
Příjemný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nepříjemný

23. *

Vhodně volil postup ve věci 1 2 3 4 5 Nevhodně volil postup ve věci

24. Celková spokojenost s vlastnostmi a dovednostmi policistů: *

- Velmi spokojen
- Spíše spokojen
- Nejsem spokojen ani nespokojen
- Spíše nespokojen
- Velmi nespokojen

25. Spokojenost s poskytovanými službami policie: *

- Velmi spokojen
- Spíše spokojen
- Nejsem spokojen ani nespokojen
- Spíše nespokojen
- Velmi nespokojen

26. Vaše pohlaví: *

- Muž
- Žena
- Jiné

27. Váš věk: *

- 18-19 let
- 20-29 let
- 30-39 let
- 40-49 let
- 50-59 let
- 60-69 let
- 70-79 let
- 80 a více let

28. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání: *

- Neúplné základní
- Základní
- Střední odborné s výučním listem
- Střední odborné s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

29. V jakém postavení jste jednal/a s policií: *

- Oznamovatel
- Podezřelý z protiprávního jednání
- Podával jsem policii vysvětlení / informace
- Chtěl jsem po policii radu / informace
- Spolupracoval jsem s policií jako jiný subjekt (úřad, bezpečnostní sbor, OSPOD apod.)
- V jiném postavení, než výše uvedené