

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2019–2021

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Tomáš Zdražil

**Komunikačně náročné situace práce operačního důstojníka
Policie České republiky**

Praha 2021

**Vedoucí diplomové práce:
doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.**

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED STUDIES

2019–2021

DIPLOMA THESIS

Tomáš Zdražil

**The difficult communication situations in the profession of an
operational officer of the Police of the Czech Republic**

Prague 2021

Diploma Thesis Work Supervisor:
doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 17. 2. 2021

.....

Zdražil Tomáš

Poděkování

Rád bych zde chtěl poděkovat vedoucímu této práce panu doc. JUDr. Mgr. Jožovi Spurnému, Ph.D., za velmi odbornou a metodickou pomoc při tvorbě této práce a dále celému týmu Operačního střediska Policie České republiky Středočeského kraje za ochotu spolupracovat.

Anotace

Tématem této diplomové práce je „Komunikačně náročné situace v práci operačního důstojníka Policie České republiky“. Práce je rozdělena na dvě části, kdy v teoretické části jsou charakterizovány komunikačně náročné situace, do kterých se při výkonu svého povolání dostává operační důstojník Policie České republiky. Dále zde jsou vymezeny procesy interpersonální komunikace nebo formy a funkce komunikace. V praktické části je využito dotazníkového šetření k zmapování komunikačně náročných situací v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje, identifikace komunikačně náročných situací, zjištění příčin náročnosti těchto situací a faktorů, které ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích.

Klíčová slova

neverbální komunikace, verbální komunikace, krizová komunikace, psychická náročnost, operační středisko, Policie České republiky, vnější a vnitřní faktory

Annotation

The topic of this diploma thesis is "The difficult communication situations in the profession of an operational officer of the Police of the Czech Republic". The thesis is divided into two main parts, where the theoretical part tries to characterize the difficult communication situations, in which the operational officer of the Police of the Czech Republic can find himself within his job performance. Furthermore, there are defined concrete processes of interpersonal communication or forms and functions of communication. The practical part uses a questionnaire survey, which aim is to map communicatively intensive situations during the work performance of operational officers of the Central Bohemian Region, identify communicatively intensive situations and determine the cause of these situations and factors, that can affect the call quality in these moments and situations.

Keywords

nonverbal communication, verbal communication, crisis communication, mental demanding, operations centre, Police of the Czech Republic, external and internal factors

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE.....	11
1.1 Vznik a vývoj řeči	11
1.2 Vymezení interpersonální komunikace	13
1.3 Proces komunikace a její funkce	15
1.4 Formy komunikace.....	19
1.4.1 Neverbální (mimoslovní) komunikace	20
1.4.2 Verbální (slovní) komunikace	21
2 SPECIFIKA KOMUNIKACE V PRÁCI PČR	24
2.1 Zvláštnosti komunikace mezi policistou a občanem.....	24
2.2 Psychická náročnost komunikace policista vs. občan.....	27
3 ČINNOST OPERAČNÍHO STŘEDISKA PČR.....	29
3.1 Operační středisko PČR	29
3.2 Operační důstojník PČR.....	30
3.3 Klíčová činnost integrovaného operačního střediska PČR	31
4 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ SITUACE V PRÁCI OPERAČNÍHO STŘEDISKA PČR.....	33
4.1 Obecné zásady krizové komunikace	35
4.2 Specifika komunikace po telefonu	37
4.3 Druhy komunikačně náročných krizových situací	38
4.3.1 Komunikace s agresivním jedincem.....	39
4.3.2 Komunikace s jedincem hrozícím sebevraždou	41
4.3.3 Komunikace s osobou pod vlivem alkoholu	44
4.3.4 Komunikace s osobou pod vlivem návykových látek.....	45

4.3.5	Komunikace s dítětem	46
4.3.6	Komunikace s obětí násilného činu.....	46
4.3.7	Komunikace s osobou trpící duševním onemocněním.....	47
5	VNĚJŠÍ A VNITŘNÍ VLIVY OVLIVŇUJÍCÍ KVALITU HOVORU	49
5.1	Vnitřní podmínky	49
5.2	Vnější podmínky	51
	VÝZKUMNÁ ČÁST.....	53
6	KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	53
6.1	Výzkumný problém.....	53
6.2	Cíle výzkumu	53
6.3	Výzkumné otázky.....	54
6.4	Metodika výzkumu.....	54
6.4.1	Metoda výzkumu.....	54
6.4.2	Organizace výzkumu – získávání a zpracování dat.....	55
6.4.3	Výzkumný soubor	55
7	VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	59
8	VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI.....	71
8.1	Doporučení pro praxi	72
8.2	Andragogické vzdělávání – návrh kurzů.....	73
	ZÁVĚR	75
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	77
	SEZNAM ZKRATEK	81
	SEZNAM GRAF, TABULEK A OBRÁZKŮ	82
	SEZNAM PŘÍLOH	84
	Příloha A – Dotazník	I

ÚVOD

Tématem předkládaného textu je téma „Komunikačně náročné situace práce operačního důstojníka Policie České republiky“. Uvedené téma bylo zvoleno zcela záměrně, neboť práce operačního důstojníka je velmi náročná a problematika je velmi aktuální, ale především důležitá.

S narůstající kriminalitou, která vykazuje globální, tj. celosvětový, nárůst, se zcela samozřejmě objevuje i vyšší počet oznámení, která přijmou operační důstojníci na operačním oddělení Policie České republiky. Skutečnost přijímaného oznámení od občanů je důležitým momentem pro obě zúčastněné strany. Jistě zde sehrává výrazný dopad způsob a charakter komunikace mezi oběma subjekty. Komunikace a jednotlivé komunikační techniky a strategie jsou pro pracovníky Policie České republiky zcela zásadní, tudíž neopomenutelné. Policista je nucen při své každodenní práci komunikovat s množstvím lidí, kterým se musí dokázat přizpůsobit, a to jak charakterem mluvy, tak i způsobem svého vystupování. Mimo jiné se oznámení přijímající policista dostává do každodenně náročných situací, neboť důvody volání klientů mohou být velmi svízelné, emočně a psychicky náročné, což zcela samozřejmě ovlivňuje i smýšlení, jednání a prožívání daného pracovníka (policejního důstojníka na operačním středisku). Je známá skutečnost, že všechna oznámení se odehrávají výhradně prostřednictvím telefonického rozhovoru, kdy policista nemá jakoukoliv možnost vidět volajícího, jednoznačně rozpoznat jeho emocionální a mentální rozpoložení. Tudíž je skutečně práce policejního důstojníka na operačním středisku velmi náročná. Operační důstojník musí být schopen za všech okolností a situací zachovat „chladnou“ hlavu a zároveň od volajícího získat veškeré potřebné údaje a informace, aby mu odeslal co nejdříve pomoc (policejní hlídku, rychlou záchrannou službu aj.).

Předložený text je zpracován v teoretické a praktické rovině. Teoretická část je vypracována za využití odborných zdrojů, jejichž kompletní seznam je prezentován v samostatné kapitole na konci práce, s názvem Seznam použitých zdrojů. Teoretická část je koncipována do jednotlivých hlavních kapitol a následných podkapitol. V rámci hlavních kapitol textu je zmíněna problematika komunikace a její charakteristika (vznik

a vývoj řeči, interpersonální komunikace, komunikační proces a formy komunikace, jako je verbální a nonverbální komunikace). Důležitou kapitolou je ta, která se věnuje specifikům v komunikaci Policie České republiky (tj. zvláštnosti komunikace mezi policistou a občanem a její psychická a emocionální náročnost). Konkrétnost a náročnost práce pracovníka (policisty) na operačním středisku Policie České republiky přibližuje kapitola, jež se věnuje činnostem operačního střediska Policie České republiky. Součástí teoretické části textu je popis komunikačně náročných situací v práci operačního střediska Policie České republiky, a to konkrétně krizová komunikace s oznamovatelem a specifika telefonické komunikace (agresivní klient, sebevražedný klient, klient-dítě, klient pod vlivem návykových látek, komunikace s obětí trestného činu či komunikace s jedincem, který trpí duševním onemocněním).

Pracovníci operačního střediska Policie České republiky tedy velmi často zažívají zvýšenou a nadměrnou psychickou a emocionální zátěž. Zároveň jsou na jejich osobu a její fungování kladeny velmi vysoké nároky, a to ve všech rovinách jejich osobnosti.

Praktická část textu se bude věnovat popisu a představení zrealizovaného výzkumného šetření. Cílem výzkumného šetření je zmapovat vybrané komunikačně náročné situace v povolání operačních důstojníků Policie České republiky ve Středočeském kraji. Dílčím cílem je následně identifikovat tyto konkrétní komunikačně náročné situace a stavy. Dalším dílčím cílem je zjistit a ozřejmit ty příčiny a také faktory, které ovlivňují kvalitu telefonického rozhovoru v komunikačně náročných situacích v povolání operačních důstojníků Policie České republiky ve Středočeském kraji.

K možnosti realizace výzkumného šetření bude využito kvantitativní výzkumné metodologie, a to konkrétně dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření bude preferováno zcela záměrně, neboť zajišťuje osloveným respondentům vysokou anonymitu, tudíž mohou bez obav sdělovat své subjektivní postoje, názory, zkušenosti aj., aniž by se museli obávat případného prozrazení svého a svých odpovědí. Cílovou skupinou k realizaci výzkumného šetření jsou pracovníci (policisté) operačního střediska Policie České republiky ve Středočeském kraji.

TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE

1.1 Vznik a vývoj řeči

Řeč lze vyjádřit jako „*schopnost člověka vyjádřit členěnými zvuky obsah vědomí a používat výrazové verbální (mluva, písmo) a neverbální (posunky, mimika, gesta) prostředky. Řeč slouží ke sdělování a vyjadřování toho, co máme „v sobě“. Umožňuje rozhovor a vytváření společenství, spojuje já a ty. Pro vývoj jedince má řeč mimořádný význam, ovlivňuje kvalitu myšlení, poznávání, učení, jeho orientaci a fungování v lidském společenství*“¹. Jak je všeobecně známo, člověk je jediným živým tvorem se schopností komunikovat pomocí mluveného slova. Schopnost mluvit jsme získali již před 300 000 lety, a to vývojem unikátního tělního orgánu – hrtanu. Lidský hrtan je níže položený než hrtan primátů, což nám na rozdíl od našich nejbližších příbuzných umožnilo vývoj hlasivek a následně schopnost mluvit.² Jak tedy došlo ke vzniku lidské řeči?

Během třetihor došlo k prudké změně podnebí a část našich předků ustála změnu podmínek. Přežili, nicméně se nepřizpůsobili dále – z těch se stali lidoopi. Druhá část se novým podmínkám přizpůsobila, opustila život v korunách stromů, začala se pohybovat po zemi, na dvou nohách a vzpřímila se. Naši předci měli najednou volné ruce, ztratili srst. I když to zní vysoce nepravděpodobně, vznik řeči souvisí nejvíce právě se ztrátou srsti. Osrstění předchůdci člověka museli zrychleně dýchat, jelikož jim chyběly potní žlázy. Ústa tedy byla víceméně plně zaměstnána. Se ztrátou srsti vznikly potní žlázy, tudíž bezsrstí předci již neměli potřebu zrychleně dýchat a vzniklo nové využití pro ústa. Bezsrstí předci se naučili i díky níže položenému hrtanu vydávat skřeky a různé zvuky. Tito pravěcí lidé se začali sdružovat do tlup, aby se společně bránili nepřítelům

¹ HAGÈGE, Claude. *Člověk a řeč: lingvistický příspěvek k humanitním vědám*. Praha: Karolinum, 1998, 311 s. ISBN 80-7184-331-8.

² KOSPERTO VÁ, Lenka. Jak vznikla lidská řeč? A proč mluvíme tolika jazyky? *EpochaPlus* [online]. 2018 [cit. 2021-02-07]. Dostupné z: <https://epochaplus.cz/jak-vznikla-lidska-rec-a-proc-mluvime-tolika-jazyky>

a společně sháněli potravu nebo ji lovili. Museli se proto naučit komunikovat pomocí skřeků a gest. Díky postupné evoluci lidského mozku se skřeky začaly formovat v jednoduchá slova, která se stala „obecnou řečí“ tehdejších lidí. Velký zlom nastal za vlády našeho přímého předka *homo erecta*, v jehož mozku se začala formovat tzv. *Brocova oblast*³, která umožnila vytvářet slova a věty, a objevily se proto prvotní náznaky lidské řeči. Dále došlo u našich předků k rozdělení a specializaci jednotlivých hemisfér v mozku. V levé hemisféře se vytvořilo centrum řeči a v pravé pak centrum pro vnímání melodie a rytmu. „*Mozek se jednoduše přizpůsoboval a vylepšoval tím, jak rostla schopnost artikulované řeči*“⁴. S rozvojem artikulované řeči se paralelně vyvíjelo i centrum sluchu, které je pro mluvené slovo nezbytností. „*Nejnovější vědecké objevy ukazují, že hrtan, který umožňuje vyslovovat všechny hlásky, se u lidí objevil až před 300 000 lety. Schopnost mluvit pak před 100 až 200 000 lety. Lidé dokonale zvládli mluvu před 50 000 lety s rozvojem umění.*“⁵. Až díky moderní vědě se zjistilo, že pro řeč je zásadní vznik tzv. zrcadlových neuronů a že zásadní pro mluvené slovo jsou i pohyby jazyka, rtů a obličejových svalů (tzv. mimických svalů).⁶

Fascinující je i vývoj řeči v rámci lidské ontogeneze. Vývoj řeči a schopnost komunikovat je jedinečným a důležitým momentem v životě každého lidského mláděte. Schopnost komunikovat začíná prvním novorozeneckým výkřikem, následně zvukové projevy slouží k ukojení základních životních potřeb (rozdílné projevy pro spokojenost i nespokojenost dítěte). Postupně se řeč stává prostředkem komunikace, vztahů, spolupráce, usměrňování sociálních interakcí a zároveň také nástrojem myšlení. **Zásadním obdobím pro vývoj řeči je období do šesti až sedmi let** s tím, že nejprudší tempo je do tří až čtyř let věku dítěte. Vývoj řeči je u dětí nejvíce ovlivněn jemnou i hrubou motorikou, vnímáním a sociálním prostředím.⁷

³ KOSPERTO VÁ, Lenka. Jak vznikla lidská řeč? A proč mluvíme tolika jazyky? *EpochaPlus* [online]. 2018 [cit. 2021-02-07]. Dostupné z: <https://epochaplus.cz/jak-vznikla-lidska-rec-a-proc-mluvime-tolika-jazyky>

⁴ Tamtéž.

⁵ Tamtéž.

⁶ Tamtéž.

⁷ BEDNÁŘOVÁ, Jiřina a Vlasta ŠMARDOVÁ. *Diagnostika dítěte předškolního věku: co by dítě mělo umět ve věku od 3 do 6 let*. 2. vydání. Ilustroval Richard ŠMARDA. Brno: Edika, 2015. Moderní metodika pro rodiče a učitele. ISBN 978-80-266-0658-1.

1.2 Vymezení interpersonální komunikace

Definovat pojem komunikace není jednoduché. Slovo komunikace má latinský původ ve slově *communicare* = činit něco společným, společně něco sdílet, spojovat.⁸ Komunikaci lze popsat jako „přenos“, „spojení“, „sdělování“, „výměnu informací“, ale v jiných oborech už ji můžeme chápat jinak – například komunikaci jako dopravní cestu. I v rámci oboru sociologie existují ohledně definice tohoto pojmu nejednoznačné názory. Například Keller komunikaci popisuje jako „*prostředek koordinace přítomných aktivit, sloužící jako prostředek orientace vzhledem ke vzdálenějšímu okolí, které není dostupné bezprostřední zkušenosti, je prostředkem oživení zkušenosti minulé, je prostředkem anticipace a plánování budoucích aktivit*“⁹. Psychologický slovník Hartla a Hartlové popisuje komunikaci jako „*dorozumívání, sdělování; v psychologii především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé*“¹⁰. Hned vzápětí tentýž zdroj podává výklad i dalšího často používaného a souvisejícího pojmu – sociální komunikace jako specifická forma sociálních styků, která nespočívá v pouhém přenosu informací, ale předpokládá porozumění; lze ji považovat za dílčí případ interakce. Některé definice pojmu komunikace kladou důraz na široké pojetí komunikace – v takovém případě je komunikace sociálním procesem a sociální institucí, zdůrazňováno je koordinované chování mezi lidmi, kontakt mezi lidmi. V úzkém pojetí je komunikace vymežována zpravidla jako proces předávání informací, v jiných definicích je komunikace pojímána jako druh sociální interakce, v níž jde o jednostranné sdělování nebo vzájemnou výměnu informací.¹¹ Proces komunikace má čtyři hlavní funkce: informovat, instruovat, přesvědčit, pobavit.¹²

Pojem „interpersonální komunikace“ znamená „**mezilidskou komunikaci**“. Tedy výměnu informací, názorů, domněnek mezi dvěma a více jedinci. Pojem se užívá jednak v širším významu, kdy se do pojmu zahrnuje i komunikace prostřednictvím technických

⁸ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

⁹ KELLER, Jan. *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-39-7.

¹⁰ HARTL Pavel, HARTLOVÁ Helena. *Velký psychologický slovník*. 2010. 4(3), 85 s. ISSN 1802-8853.

¹¹ STŘÍBRSKÁ, Jindra. *Interpersonální komunikace*. Praha, 2000. Studijní text. VŠCHT.

¹² VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 978-80-7367-387-1.

prostředků, jednak se tento pojem užívá v užším významu, kdy se komunikace odehrává v přímém, osobním kontaktu lidí „tváří v tvář“, kteří si navzájem sdělují určité informace.¹³ S určitou nadsázkou je možné říci, že interpersonální komunikace je jednou z nejčastějších činností, kterou lidé po celý svůj život vykonávají od okamžiku narození až do konce života. Na komunikačních kompetencích a úspěšnosti komunikace v mnoha aspektech závisí i životní úspěšnost daného jedince téměř ve všech oblastech života (počínaje rodinným vztahem, partnerským vztahem, pracovním vztahem, školním vztahem).¹⁴ Je nutné poukázat na to, že interpersonální komunikace je základem pro utváření mezilidských vztahů, a je-li narušena komunikace v jakémkoli vztahu, odrazí se to pak ve vztahu samotném, povětšinou nebude vztah fungovat. Jak píše Nývltová: „*Interpersonální komunikace je mnohorozměrnou činností, které se učíme po celý život. Komunikační kompetence jsou součástí a výsledkem celkového osobnostního vývoje, jsou významně ovlivňovány prostředím, ve kterém žijeme, hlavně komunikační zdatností lidí, s nimiž jsme od útlého věku v těsném kontaktu*“¹⁵. Zvládnout dobře a s přehledem mezilidsky komunikovat zahrnuje několik dílčích dispozic a dovedností, jejichž zvládnutí a osvojení se učíme již od útlého dětství. „*V průběhu ontogeneze se komunikační kompetence neustále proměňují v závislosti na tom, v jaké míře jsou rozvinuty dispozice potřebné pro efektivní komunikaci (např. osvojení jazyka a řeči, úroveň myšlení, schopnost soustředění, sociální percepce, empatie, schopnost sebeovládání a přizpůsobení aj.). Pro úspěšnou komunikaci v dospělosti je proto nutné již u dětí rozvíjet některé dílčí schopnosti a dovednosti, které na první pohled s komunikací zdánlivě nesouvisejí.*“¹⁶. Pokud má dospělý člověk problémy komunikovat s ostatními lidmi, popřípadě navázat vztah, netkví problém pravděpodobně v tom, že neoplývá či nezná komunikační dovednosti, ale že si je neosvojil jako dítě již v útlém věku. To mu pak brání v realizaci některých komunikačních dovedností. Z toho důvodu je důležité, aby dítě již od útlého věku trávilo čas s dospělými osobami, komunikovalo s dospělými, od kterých se právě jednotlivých komunikačních dovedností může naučit.

¹³ NÝVLTOVÁ, Václava. *SOFT SKILLS: Interpersonální komunikace pro uchazeče o zaměstnání*. Praha, 2014. Metodika pro rodiče. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE.

¹⁴ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 978-80-7367-387-1.

¹⁵ NÝVLTOVÁ, Václava. *SOFT SKILLS: Interpersonální komunikace pro uchazeče o zaměstnání*. Praha, 2014. Metodika pro rodiče. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE.

¹⁶ Tamtéž.

U jednotlivých lidí se způsob komunikace značně liší. Každý člověk má své preferované komunikační zvyklosti, svůj charakteristický styl. To, jakým způsobem člověk komunikuje, je podmíněno jeho osobností, která se od útlého dětství utvářela ve specifickém kulturním prostředí.¹⁷ Pakliže lidé vyrůstají ve stejném kulturním prostředí, jejich komutace a zvyklosti jsou si pak více podobné a lidé si zdánlivě líp rozumí a komunikují spolu.

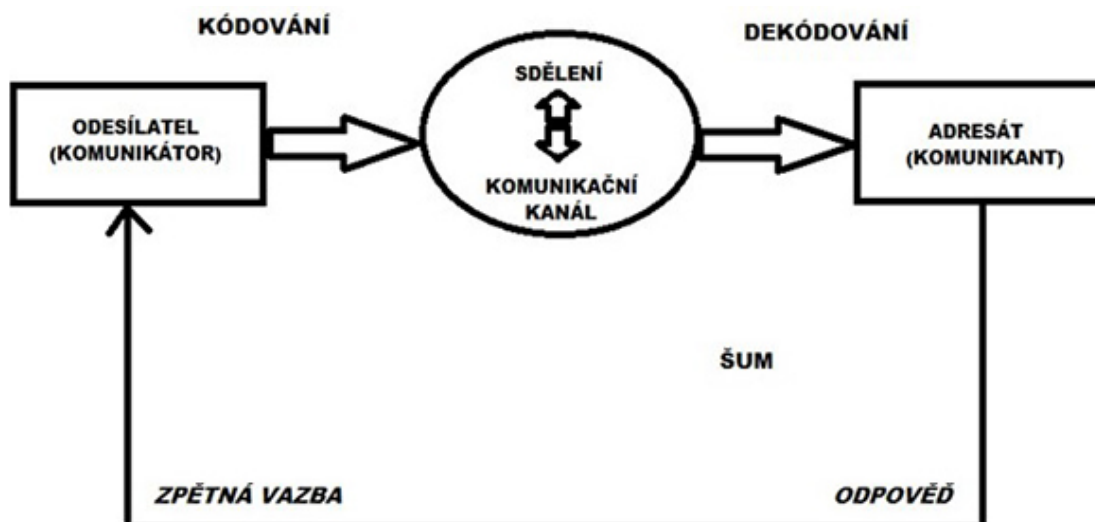
1.3 Proces komunikace a její funkce

Komunikace probíhá vždy mezi dvěma a více lidmi a představuje vždy dynamický proces. Pechačová a Natovová¹⁸ pak píší, že „*proces komunikace vychází ze změny myšlenkového procesu v proces komunikační, který je možno shrnout do čtyř fází*“. V první fázi si autor myšlenky (komunikátor) za pomoci vnitřní řeči uvědomí a zformuluje myšlenku nebo pocit, který chce vyjádřit. V potaz musí brát komunikační kontext a očekávání svého komunikačního partnera. Ve druhé fázi se zapojuje formulátor, který z paměťové zásoby vybírá vhodná slova, jež co nejlépe vyjádří představu autora myšlenky. Ve třetí fázi je informace zakódována a ve vědomí vnímána jako „obraz výroku“. Poslední fáze je reprezentována již vlastním artikulovaným projevem, včetně zpětnovazebního okruhu.

¹⁷ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 978-80-7367-387-1.

¹⁸ PECHAČOVÁ, Zdeňka a Ludmila NATOVOVÁ. *Komunikace pro ekonomy*. Rozš. vyd. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2012. ISBN 978-80-213-1740-6.

Obrázek č. 1: Schéma procesu komunikace



Zdroj:¹⁹

Při procesu komunikace mezi dvěma a více jedinci jde zejména o předávání informací. Komunikace vždy vyžaduje zpětnou vazbu od příjemce informace. Tudíž reakci příjemce na vyřčenou informaci či myšlenku. „Komunikace je tedy dvousměrný proces“²⁰. Role komunikátora a příjemce se během hovoru/komunikace může střídat. Lidé si tak navzájem vyměňují informace, zkušenosti, myšlenky. Paulík pak samotnou informaci popisuje ve své knize jako „ten obsah zprávy, který snižuje míru naší neznalosti, nejasnosti v určité oblasti a umožňuje nám doplnit si poznatky o něco navíc oproti tomu, co už jsme znali dosud, čili snížit míru neurčitosti a zlepšit naši orientaci. Informace je tedy kvalita sdělení přinášející něco zcela či částečně nového, plně nebo do nějaké míry přesahujícího stávající úroveň znalostí.“²¹.

Komunikace mezi dvěma lidmi je jejich interakce, totiž vzájemné působení jeden na druhého. Každý jedinec pak komunikuje s ostatními svým charakteristickým způsobem. Každý jedinec však svůj osobitý styl komunikace mění v rámci kontextu komunikace. Kontextem komunikace se rozumí všechny situační proměnné (osobnost autora myšlenky, osobnost příjemce myšlenky, kulturní zvyklosti dané společností, komunikační situace, cíl komunikace). U kontextu je pak rozlišována vnitřní a vnější

¹⁹ PECHAČOVÁ, Zdeňka a Ludmila NATOVOVÁ. *Komunikace pro ekonomy*. Rozš. vyd. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2012. ISBN 978-80-213-1740-6.

²⁰ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

²¹ Tamtéž.

složka. Nývltová pak vnitřní kontext charakterizuje jako „*vše, co se odehrává v nitru člověka*“. V závislosti na aktuálním fyzickém a psychickém (emočním a kognitivním) stavu autora myšlenky je každý jedinec ke komunikaci různě disponován. Někdy může být dokonce jedinec v tak špatném psychickém či fyzickém stavu, že komunikace s druhými lidmi není vůbec schopen. Významným prvkem vnitřního kontextu komunikace je pak motivace autora, s níž do komunikace vstupuje, a cíle komunikačního procesu, tj. čeho chce v komunikaci autor myšlenky dosáhnout. Vnější kontextem komunikace se pak rozumí „*všechny vnější okolnosti, které přímo či nepřímo ovlivňují proces komunikace*“²². Prvků, které z vnějšku ovlivňují danou komunikaci, je pak nepřeberné množství. Nejdůležitějším z nich se pak jeví čas (zda je na danou komunikaci mezi dvěma lidmi dostatek, nebo málo času), prostředí, ve kterém se aktéři nacházejí (některá prostředí jsou vhodná, jiná méně vhodná, až rušivá apod.), partneři komunikace. Osobnost příjemce myšlenky je pravděpodobně nejdůležitějším prvkem vnějšího kontextu komunikace. Samozřejmě jinak komunikujeme s lidmi různého věku, s lidmi na různé kognitivní úrovni, s lidmi sympatickými či nesympatickými, s lidmi cizími, s lidmi, kteří se nám psychicky podobají, a s těmi, u nichž máme naopak pocit, že jsou z „jiného těsta“²³. Za nejsilnější komunikační dovednost člověka je považován fakt, že umíme styl komunikace přizpůsobit právě danému člověku.

Co vede lidi k tomu, aby mezi sebou komunikovali? Dá se předpokládat, že lidi spolu komunikují vždy za nějakým účelem. Nejčastějším účelem komunikace je pak:

- informační účel: oznámení, sdělení, předání či doplnění informace, upozornění;
- instrukční účel: poskytnout návod, vysvětlit, naučit;
- přesvědčovací účel: ovlivnit někoho, získat něco;
- účel pobavení: rozptýlit, rozveselit, vyplnit čas;
- účel exhibice: upoutání pozornosti, vzbuzení zájmu, předvedení se.²⁴

²² NÝVLTOVÁ, Václava. *SOFT SKILLS: Interpersonální komunikace pro uchazeče o zaměstnání*. Praha, 2014. Metodika pro rodiče. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE.

²³ Tamtéž.

²⁴ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

Jaká je pak funkce komunikace? Již jednobuněčné organismy mají tendenci udržovat vnitřní rovnováhu a reagovat na změny v prostředí způsobem, který tuto rovnováhu udržuje. Jinými slovy, již jednobuněčné organismy komunikují s prostředím a reagují na změny vnějšího prostředí. V některých zvířecích eusociálních společnostech vykonávají k tomu určení členové specializované role a zkoumají životní prostředí. Jednotlivci fungují jako „strážci“, stojící mimo skupinu a informující ostatní členy skupiny; kdykoli dojde k alarmující změně v okolí, komunikují spolu. Jednotliví členové zvířecích druhů spolu taktéž nepřetržitě komunikují skřeky, vrčením – dávají najevo souhlas či nesouhlas s určitým chováním, varují se před nebezpečím, vybízejí se k lovu, vybízejí k sexuální činnosti. Komunikace je tedy pro jakýkoli živočišný druh nutností pro harmonický a klidný život. Výměna informací mezi jedinci stejného druhu je v rámci skupiny nezbytností. Důvody ke komunikaci mohou být konkrétní a podmíněné určitou momentální situací i obecnějšího rázu. Vybíral pak shrnuje základní komunikační motivy:

- kognitivní motivace: cílem je předávání poznatků na základě potřeby sdělit druhému něco, co víme, co známe, co se domníváme;
- sdružovací motivace: vychází z potřeby kontaktu, sounáležitosti, potřeby někam patřit, začlenit se do skupiny, nebýt osamělou existencí. Obsah komunikace nebývá podstatný, jde především o navázání kontaktu;
- sebezpotvrzovací motivace: upřesnění sebeobrazu, potvrzení vlastní identity. V komunikaci se jedná především o poznání sebe, nalezení sebe;
- adaptační motivace: v komunikaci signalizujeme a potvrzujeme své role. Zaujímáme stanoviska vycházející z určité role, přijímáme příslušné rolové stereotypy a dáváme tím najevo své přizpůsobování se okolí, integrování se do společnosti, konformitu;
- silová motivace: vychází z potřeby vzbudit pozornost, zaujmout, získat obdiv, respekt, převahu, moc, prosadit své zájmy, vyniknout nad ostatními, zvítězit;
- existenciální motivace: komunikace slouží k překonání pocitů nudy, prázdnoty, marnosti, až bezesmyslnosti života, pomáhá strukturovat a naplnit čas, předcházet depresím – v tom spočívá její mentálně hygienický význam;
- požitkářská motivace: přináší zábavu, rozptýlení, odpočinek, navazování nezávazných kontaktů, únik od starostí;

- další motivy: mohou být velice rozmanité, jako např. udělat někomu radost, překvapit ho, rozptýlit podezření, odvést pozornost, zamluvit choulostivé téma, obvinít někoho, skandalizovat, zmást, zahladit stopy atd.

1.4 Formy komunikace

Obvykle se druhy komunikace jednoduše dělí na verbální (slovní) a neverbální (mimoslovní) komunikaci. Stříbrská pak ve své knize zmiňuje rozdělení komunikace dle počtu zúčastněných osob:

- intrapersonální komunikace (komunikace v rámci jedné osoby, komunikace se sebou samým),
- interpersonální komunikace (komunikace mezi dvěma lidmi, klasický rozhovor),
- komunikace v málopočetné skupině (např. rodina, školka, škola),
- veřejná komunikace (např. řečník a publikum, moderátor a publikum).²⁵

V posledních letech se do tohoto rozdělení zařazuje i komunikace prostřednictvím moderních technologií (zprostředkovaná komunikace) a masová komunikace (mediální komunikace).²⁶ Za zmínku určitě stojí zvláštní druh komunikace, který se používá především jako jeden z marketingových nástrojů. Jedná se o tzv. podprahovou komunikaci (reklamu). *„Tomuto poměrně úzce definovanému typu komunikace jsou přisuzovány silné a nebezpečné možnosti, že skrze ovlivnění lidského podvědomí záměrně manipuluje s člověkem, ačkoli dosud neexistuje experiment, který by takovýto účinek jednoznačně a bez vší pochybnosti prokázal.“*²⁷ Podprahová reklama, jak již samotný název napovídá, je způsob komunikace, jejímž základem je sdělení nacházející se mimo pole vědomě vnímaných smyslových počitků. Využívá omezenosti lidských smyslů. Zákon 231/2001 Sb.²⁸, o provozování rozhlasového a televizního vysílání, definuje podprahové sdělení jako *„zvukovou, obrazovou nebo zvukově-obrazovou*

²⁵ STŘÍBRSKÁ, Jindra. *Interpersonální komunikace*. Praha, 2000. Studijní text. VŠCHT.

²⁶ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008, 512 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

²⁷ ROZMAJZL, Lukáš. *Podprahová reklama- výklad pojmu*. Praha, 2008. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd. Vedoucí práce Pavel Dolanský.

²⁸ Zákon 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů § 2 odst. 1 písm. t

informaci, která je záměrně zpracována tak, aby měla vliv na podvědomí posluchače nebo diváka, aniž by ji mohl vědomě vnímat“.

1.4.1 Neverbální (mimoslovní) komunikace

Nonverbální komunikace je druhem interpersonální komunikace a představuje výměnu informací zprostředkovanou nejazykovými prostředky, tedy uplatňující extralingvistické prostředky. Nazýváme jí „komunikací beze slov“ nebo jako „řeč těla“. Tento druh komunikace je vývojově starší nežli slovní komunikace. Lze předpokládat, že i naši předkové se nejprve dorozumívali posunky a gesty. „*Je silně ovlivněna emocemi, je proto také bezprostřednější a spontánnější, v běžné komunikaci probíhá z větší části na nevědomé úrovni*“²⁹. Jelikož je nonverbální komunikace vývojově starší, je pro nás více zažitá a považovaná za pravdivější, většina lidí ji hodnotí jako věrohodnější. Zatímco verbální komunikaci lze zcela ovlivnit správnou volbou slov, neverbální prostředky komunikace bývají spontánní a méně ovlivnitelné. Podle rysů neverbální komunikace je posuzována autorova serióznost, jeho morální úroveň. Pomocí neverbální komunikace je člověk schopný sdělit téměř všechny emoce. Projevy lze rozdělit na:

- a) mimické – výraz obličeje a jeho změny při komunikaci;
- b) kinezické – četnost a rozsah tělesných pohybů;
- c) gestikulační – pohyby, nejčastěji pomocí rukou či hlavy, vyjadřující určité významy;
- d) posturologické – poloha těla;
- e) dotykové (haptické) – bezprostřední tělesné kontakty;
- f) proxemické – fyzická prostorová distance mezi lidmi;
- g) vizické – zrakový kontakt, činnost očí v komunikaci.³⁰

Na mimoslovní komunikaci se podílí téměř veškeré svalstvo těla, dokonce i některé fyziologické děje (zrychlený tep a dech, pocení), a zejména psychika. Komunikační výrazové pohyby mohou být vrozené (instinktivní, např. cenění zubů), většina z nich je však naučená během života v daném prostředí. Bývají totiž velmi ovlivněné danou

²⁹ NÝVLTOVÁ, Václava. *SOFT SKILLS: Interpersonální komunikace pro uchazeče o zaměstnání*. Praha, 2014. Metodika pro rodiče. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE.

³⁰ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

kulturou a zvyky, ale i konkrétními profesemi, situacemi či oblíbenými činnostmi.³¹ Rozdíly mezi neverbální komunikací nevykazují jenom různé kultury, ale i muži a ženy.³² „Neverbální komunikace člověk využívá k tomu, aby podpořil řeč (reguloval její tempo, podtrhl a zdůraznil vyslovené), nahradil řeč (ilustroval, symbolizoval), vyjádřil emoci, zvládl emoci, vyjádřil interpersonální postoj (sympatii k někomu, dominanci, pochybnost...), uskutečnil sebevyjádření (sebe prezentaci) – představil se.“ Typické u lidí bývá, že neverbální komunikace doplňuje verbální (slovní) komunikaci, a to právě tím, že gestikulace či mimické vyjádření podtrhne a zdůrazní či doplní sílu mluveného slova. Individuální výstřelky v neverbální komunikaci pak vychází především z temperamentu jednotlivce, z momentálního psychického rozložení autora nebo momentálních záměrů autora. Nonverbální prostředky komunikace bývají neúmyslné. Někdy jsou natolik nutkavé, že jejich ovládnutí může být v některých případech nad sílu samotného jedince.³³

1.4.2 Verbální (slovní) komunikace

„Pro sdělování myšlenek, představ, nápadů, popisů událostí a zkušeností lze užít pouze slov uspořádaných do významového celku – verbální komunikaci. V každodenním i pracovním životě je mnohem více užívána ústní verbální komunikace než písem.“³⁴ Jak který člověk ale bez problému vyjadřuje své myšlenky pomocí mluveného slova. Některým lidem nedělá komunikace s ostatními lidmi sebemenší problém, jiní mají zase problém své myšlenky přeměnit ve slova či komunikovat s ostatními bez zádrhelu. Verbální komunikace je zprostředkována slovy, tedy používá jazykového kódu. Jazykové prostředky se v odborné terminologii označují jako prostředky lingvistické.³⁵

³¹ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

³² VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 978-80-7367-387-1.

³³ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

³⁴ NÝVLTOVÁ, Václava. *SOFT SKILLS: Interpersonální komunikace pro uchazeče o zaměstnání*. Praha, 2014. Metodika pro rodiče. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE.

³⁵ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

„Schopnost mluvit získali lidé, podle mnoha studií, před zhruba 100 až 200 000 lety. Lidé dokonale zvládli mluvu před 50 000 lety s rozvojem umění“³⁶. Verbální komunikace má několik úrovní, které charakterizovali v Psychologickém slovníku Hartl a Hartlová:

- úroveň suplementární – neustálé vzájemné vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení (přítel–přítel);
- úroveň komplementární – jedna osoba je v direktivní, dominantní pozici vůči druhé (učitel–žák, rodič–dítě);
- úroveň metakomplementární – osoba, která je v dominantní pozici, tuto možnost nevyužívá a úmyslně ji přenechává druhé osobě (terapeut–pacient). Umění naslouchat druhému, mlčet, lépe vniknout do problému a společně pak nalézt řešení.³⁷

Jak jsme si již popsali výše (viz kapitola *Vznik a vývoj řeči*), schopnost lidí komunikovat je dána lidskou schopností artikulovat (pohybovat mluvidly) a přizpůsobením jednotlivých orgánů. V rámci lidské ontogeneze člověk začíná vydávat zvuky již při svém narození. Prvním zvukem je první novorozenecký výkřik, který přechází v broukání a žvatlání až po první slova. V předškolním a školním věku dochází k mnohonásobnému rozvoji slovní zásoby a následně ke tvorbě jednoduchých i složitých vět. Slovní zásobu si člověk vytváří celý život, díky novému prostředí, díky životním zkušenostem. Nová slova získáváme i díky různým odborným prostředím a slangům či zájmům. „V obsahové stránce verbální komunikace se uplatňuje vzdělanost, všeobecný přehled (rozsah a hloubka znalostí), slovní tvořivost (pestrost, množství používaných slov) i zájmová a hodnotová orientace mluvčího (o čem hovoří, čemu dává přednost, jak často mluví o sobě a v jakém smyslu) i jeho aktuální potřeby i další psychické stavy.“³⁸. Komunikační projev zahrnuje i zvukové charakteristiky hlasu (síla a výška, barva a intonace, ladění), množství a délku promluv, rytmus

³⁶ KOSPERTOVIČ, Lenka. Jak vznikla lidská řeč? A proč mluvíme tolika jazyky? *EpochaPlus* [online]. 2018 [cit. 2021-02-07]. Dostupné z: <https://epochaplus.cz/jak-vznikla-lidska-rec-a-proc-mluvime-tolika-jazyky>

³⁷ HARTL Pavel, HARTLOVÁ Helena. *Velký psychologický slovník*. 2010. 4(3), 85 s. ISSN 1802-8853.

³⁸ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

a rychlost mluveného projevu. Tyto charakteristiky nazýváme paraverbální nebo paralingvistické.³⁹

Potřeba vyhledávat jiné lidi, sdružovat se s nimi a komunikovat je jedním z charakteristických znaků lidského druhu. Existují však mezi jednotlivými lidmi značné rozdíly právě v potřebě či naléhavosti komunikovat s ostatními lidmi. Zájem o aktivní zapojení se do rozhovoru/komunikace pak samozřejmě záleží i na jiných aspektech (momentální situace, momentální psychické či fyzické rozpoložení jedince atd.). Podle ochoty komunikovat pak můžeme lidi rozlišit do dvou základních skupin – extroverti a introverti. Paulík pak tyto dva typy popisuje následovně:

- EXTRAVERZE je příznačná družností, zálibou v pobytu mezi lidmi, zálibou ve změnách, bezstarostností, pohotovostí, otevřeností, impulsivitou, hovorností, aktivitou v sociálních kontaktech, sklonem k veselí, riziku (i agresí), ale i určitou povrchností, až nespolehlivostí a poměrně velkou závislostí nositelů této vlastnosti na svém hodnocení jinými, která může způsobit i jejich snadnou ovlivnitelnost osobami, na nichž jim záleží.
- INTROVERZE je v podstatě opačná, vyznačuje se spíše uzavřeností, opatrností, až nedůvěřivostí a pasivitou v sociálních kontaktech, vyhýbáním se vzrušení, vážností, důkladností a rozvážností při hodnocení situace, zálibou v řádu a systému, sebekontrolou, spolehlivostí, střízlivostí, rezervovaností.⁴⁰

Osoby s převahou extrovertní povahy pak bez sociálního kontaktu a komunikace s ostatními lidmi viditelně strádají, introverti se naopak necítí ve společnosti jiných lidí dobře a vyhledávají spíše samotu. Jako „nezdravé“ ale můžeme nazvat oba protipóly. Přesycení mezilidským kontaktem a komunikací může v jedinci způsobit nedostatek času na sebe a pro své soukromí. Dlouhodobé vyhýbání se sociálnímu kontaktu naopak může zapříčinit až psychické onemocnění. Nejlepší pro jednotlivce je nastavit určitý balanc, rovnováhu. Nevyhýbat se sociálnímu kontaktu, i když nám nemusí dělat vyloženě dobře, a ponechat si i nějaký čas na sebe a pro své soukromí.

³⁹ PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

⁴⁰ Tamtéž.

2 SPECIFIKA KOMUNIKACE V PRÁCI PČR

Vzhledem k tomu, že komunikační dovednosti jsou pro pracovníky policie naprosto zásadní, tato kapitola se bude věnovat právě danému tématu. Policista musí ve své každodenní praxi komunikovat se spoustou různých lidí, kterým musí přizpůsobit svou mluvu. Jiným způsobem by měl komunikovat s malým dítětem, s dospívajícím jedincem a jiný způsob komunikace by měl zvolit u vzdělaného dospělého člověka.⁴¹

Během komunikace mezi policistou a občanem dochází ke shromáždění či poskytnutí důležitých údajů, což slouží k dosažení změny v postoji občana či v jeho chování, nebo pouze k jeho informování.⁴² Vedení komunikace je tedy závislé na schopnostech policisty pracovat s podstatnými informacemi a správným způsobem je využít. Není ojedinělé, že během komunikace těchto aktérů dochází k vyhocení situace. Může to být dáno potřebou informací na jedné straně a pocitem informační moci na opačné straně. Informace často ovlivňují prožívání a chování druhého aktéra komunikace. Informace tak mohou být zdrojem nadměrné psychické zátěže komunikačních aktérů. Z těchto důvodů je zcela zásadní přijímat pouze ty informace, jež povedou ke spokojenosti obou účastníků komunikace.⁴³

2.1 Zvláštnosti komunikace mezi policistou a občanem

Komunikace mezi těmito dvěma aktéry je obvykle uskutečněna ve speciálních podmínkách, jež mají vliv na prožívání účastníků, jejich postoje a vztahy.⁴⁴ Jednou z podmínek je **předmět** dané komunikace, příkladem může být sdělení policisty o specifické události, jež se týká občana. Další podmínkou je **obsah** komunikace – tedy to, co policista sděluje. **Průběh** komunikace je dán zákonem, jenž vymezuje nutné zásady a je ovlivněn také druhem informací, které si mezi sebou policista a občan sdělí.

⁴¹ PLANTE, Thomas G. *Současná klinická psychologie*. Praha: Grada, 2001, s. 155. Psyché (Grada). ISBN 8071699632.

⁴² MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, s. 49. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.

⁴³ Tamtéž.

⁴⁴ Tamtéž, s. 47.

Poslední podmínkou je **výsledek** komunikace, tím může být např. změna v občánově chování či zkušenost, kterou si občan z této komunikace s policistou odnáší. Tato zkušenost ovlivní celkový postoj občana k policii.⁴⁵

Komunikace těchto dvou aktérů je závislá na rolích, jež vyplývají z jejich postavení. Od daných rolí jsou odvozeny určité způsoby chování, jež lze očekávat od konkrétního jedince. V této souvislosti bude popsána **dynamika rolového chování občana** během komunikace s policií:⁴⁶

- občan se seznámí s důvodem komunikace a ihned získává představu o obsahu jeho role, jež je odvozena z jeho postavení (např. svědek);
- občan má vlastní představu o své roli – danou roli přijímá či odmítá;
- během komunikace s policistou naplňuje svou představu o své aktuální roli a tím naplňuje/nenaplňuje očekávání policisty ohledně role;
- občan získává od policisty korektivní zpětnou informaci;
- na základě této korektivní zpětné informace může občan upravit své chování nebo v něm setrvává a může dojít ke konfliktu s okolím.

V předcházejícím odstavci byla pozornost věnována možnostem chování občana při komunikaci s policií. Nyní budou představeny **základní principy, kterými by se měl řídit každý policista** při komunikaci s občany. Tyto základní principy jsou dány Etickým kodexem Policie ČR:⁴⁷

- mezi základní hodnoty Policie ČR patří profesionalita, nestrannost, odpovědnost, ohleduplnost a bezúhonnost;
- policista se musí chovat důstojně a důvěryhodně, se všemi občany jednat slušně, korektně, s respektem k jejich důstojnosti;
- policista je povinen přistupovat ke všem občanům rovnocenně a musí respektovat kulturní a hodnotové odlišnosti menšin;

⁴⁵ MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, s. 47. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.

⁴⁶ Tamtéž.

⁴⁷ Etický kodex policie ČR. *Policie-cr.cz: neoficiální informační portál o policii* [online]. 2007 [cit. 2021-02-07]. Dostupné z: <http://www.policie-cr.cz/eticky-kodex.php>

- policista je povinen zachovávat mlčenlivost o informacích, které zjistí při své službě;
- policista odmítá jakékoliv formy korupčního jednání.

Matoušková a Spurný popisují **typologii komunikace policistů** s dalšími aktéry komunikačního procesu. Konečnou podobu komunikace výrazným způsobem ovlivňuje zacházení s mocí a podporou. Podle toho jsou rozeznávány dva přístupy policie k občanům – mocenský přístup a podporující přístup.⁴⁸

Mocenský přístup se vyznačuje zkreslením a zadržováním informací, schováváním se za policejní roli, vyhrožováním trestem, dominují zde příkazy a nařízení. Policista prosazuje své vlastní potřeby a zájmy a neohlíží se na potřeby komunikačního partnera. Tento přístup se dále vyznačuje soupeřivým způsobem komunikace, agresí a rigidním trváním na svých názorech.⁴⁹

Nyní budou zmíněny **hlavní typy neefektivních komunikačních stylů**, které se vyznačují prvky mocenského přístupu.

Pro *destruktivní komunikaci* je typická snaha zničit komunikaci prostřednictvím rozložení názorů a pozice komunikačního partnera.

V rámci *autoritářské komunikace* jsou podsouvány vlastní názory z pozice autority, cílem je vytvoření závislosti.

Disjunktivní komunikace je předstíraná komunikace, jež prostřednictvím zlehčování a ironie odpoutává od pravé komunikace.

Pro *rezistentní komunikaci* je typické odmítání a nedůvěra jednoho z aktérů komunikace. Daná informace je sice přijata, avšak není zpracována.

⁴⁸ MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, s. 80. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.

⁴⁹ Tamtéž, s. 81-82.

Posledním typem je *pseudokomunikace*. Výměna informací neobsahuje vztah ani vývoj vztahu mezi komunikačními partnery. Všechny tyto typy nedokonalé komunikační styly mohou vést k násilí při komunikaci mezi policistou a občanem.⁵⁰

2.2 Psychická náročnost komunikace policista vs. občan

Stres je spojován se situacemi obtížnými, ohrožujícími a významným způsobem narušujícími rovnováhu organismu. Jedná se o stav, v němž míra zátěže přesahuje přijatelnou mez, co se týče adaptačních možností jedince za daných podmínek. Tato míra je dána podílem expozičních a dispozičních faktorů. Expozici lze chápat jako veškeré požadavky, které jsou kladeny na jedince, zatímco dispozici lze vymezit jako osobnostní předpoklady pro zvládnutí konkrétních nároků.⁵¹

Stresové situace jsou takové, při kterých dochází k výraznému rozporu mezi expozičními a dispozičními faktory. Stres může nastat v těchto případech:⁵²

- 1) působící podněty jsou **extrémně silné**, popřípadě obtěžující podněty překračují přijatelnou mez **nakumulováním** různorodých nepříjemností či **dobou svého působení**;
- 2) nároky jsou dlouhodobě **minimální** nebo se pouze velmi málo mění, jedinec nevyužívá svou pracovní kapacitu a není v dostatečné míře stimulován.

Mezi **stresory v policejní praxi** se řadí: ohrožení života a zdraví; nadměrná dynamika činnosti, častá změna situace; velké množství rušivých faktorů, vědomí následků v situaci nesprávného výkonu; informace – buď přemíra informací, či jejich nedostatek; emoční napětí; komplikované mezilidské vztahy policistů navzájem, a to jak

⁵⁰ MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, s. 78-80. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 123. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

⁵¹ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017, s. 65. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

⁵² Tamtéž, s. 65-66.

v horizontální, tak vertikální rovině⁵³; zákroky proti agresivním jedincům; sdělování tragické události rodinným příslušníkům; výslech obětí trestných činů; účast, prožívání a řešení situací, při kterých občan utrpěl těžká zranění, případně řešení vražd; vyjednávání a přebírání rukojmích únoscům.⁵⁴

V následující tabulce budou uvedeny příznaky psychické zátěže, a to fyzické, kognitivní, emocionální a příznaky projevující se v chování:

Tabulka č. 1: Příznaky psychické zátěže

FYZICKÉ	KOGNITIVNÍ	EMOCIONÁLNÍ	BEHAVIORÁLNÍ
žízeň	zmatenost	strach	stažení se
únava	noční můry	pocit viny	nesociální chování
nevolnost	nejistota	žal	neschopnost relaxovat
mdloba	nadměrná bdělost	panika	zvýšené „dávkování“
závrať	nepříjemné, dotěrné myšlenky	úzkost	změna v sociálním chování
slabost	obviňování druhých	rozčilenost	změny v chování
bolest na hrudi	neefektivní řešení problémů	podrážděnost	změna chuti k jídlu
zvýšená tepová frekvence	snížená koncentrace	obavy	změny v obvyklé komunikaci

Zdroj:⁵⁵

⁵³ CVÁČEK, Jan. *Vybrané problémy psychologie v policejní praxi*. 1. vyd. Praha: OV SPŠ MV ČR, 2002, s. 50. ISBN neuvedeno.

⁵⁴ Výzkumný projekt Policejní akademie ČR, 2000 in CVÁČEK, Jan. *Vybrané problémy psychologie v policejní praxi*. 1. vyd. Praha: OV SPŠ MV ČR, 2002, s. 50. ISBN neuvedeno.

⁵⁵ MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, s. 59. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.

3 ČINNOST OPERAČNÍHO STŘEDISKA PČR

Činnosti operačního střediska Policie České republiky se liší dle toho, na jaké úrovni se operační středisko nachází a jaké kompetence mu jsou přiděleny (viz další kapitoly). Jednoznačně lze říci, že práce operačního důstojníka je na všech úrovních velmi psychicky náročná, kdy na operační důstojníky je kladena velká zodpovědnost.

3.1 Operační středisko PČR

System operačních středisek Policie České republiky je rozdělen dle závazného pokynu policejního prezidenta ze dne 18. srpna 2009 o operačních střediscích.

V policii působí tato operační střediska:

- integrovaná operační střediska,
- operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky,
- operační střediska útvarů policie s celostátní působností.⁵⁶

Dle postavení a obsahu povinností lze operační střediska postavit do pyramidy, kdy nejvýše stojí operační středisko odboru Policejního prezidia České republiky, uprostřed operační střediska útvarů policie s celostátní působností a základnu pyramidy tvoří integrovaná operační střediska.

Operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen operační středisko Policejního prezidia) spadá a odpovídá za svoji činnost policejnímu prezidentovi. V České republice je jenom jedno, a to se sídlem v Praze. Koordinuje policejní akce a policejní opatření přesahující rámec plnění úkolů integrovaného operačního střediska, zabezpečuje komunikaci mezi integrovanými operačními středisky a operačními středisky útvarů policie s celostátní působností, dohlíží a metodicky vede výše uvedená operační střediska. V neposlední řadě zajišťuje a řídí akce při mezinárodní spolupráci.

⁵⁶ Závazný pokyn policejního prezidenta, ze dne 18. srpna 2009 o operačních střediscích, Čl. 3

Operační střediska útvarů policie s celostátní působností (dále jen operační střediska s celostátní působností) jsou střediska se specifickým zaměřením. Mají specifické zaměření a působí pro celou Českou republiku. Mezi taková operační střediska patří například cizinecká policie, pyrotechnická služba, letecká služba, zásahová jednotka, URNA, národní centrála proti organizovanému zločinu a jiné. Tato jednotlivá operační střediska spadají přímo pod operační středisko Policejního prezidia, které je řídí a úkoluje. V případě, že integrované operační středisko potřebuje nasadit tyto útvary, musí vždy žádat cestou operačního střediska Policejního prezidia, kdy spolupráci zprostředkuje právě toto operační středisko. Uvedené útvary mají dle zaměření speciální výcvik, a tak mají vždy i vlastní operační středisko, kdy si je operační důstojník dle požadavku nasazuje a vysílá plnit dané úkoly.

Integrované operační středisko tvoří základnu pyramidy, a to z mnoha důvodů. Sice je v pyramidě nejnižší postavené, zde ale vše začíná. Integrovaných operačních středisek je v České republice celkem čtrnáct, kdy každý kraj má své vlastní operační středisko (tedy 13) a čtrnácté je operační středisko Prahy. Všechna tato operační střediska řídí, metodicky vede a koordinuje operační středisko Policejního prezidia. Název „integrované operační středisko“ proto, že operační střediska Policie České republiky úzce spolupracují a jsou propojena s celým integrovaným záchranným systémem, tedy i se záchrannou službou a s hasičským záchranným sborem. Jako jediné operační středisko v dané pyramidě přijímá tísňové výzvy na lince 158 a má přímý vliv, tedy řídí, metodicky vede a koordinuje všechna obvodní oddělení Policie České republiky a stejně tak útvary policie působící v daném kraji, jako například oddělení kriminální policie, krizového intervenanta, kynologické oddělení apod.

3.2 Operační důstojník PČR

Práce operačního důstojníka je velmi specifická, a proto jsou na operační důstojníky kladeny velmi vysoké nároky jak na psychickou odolnost, tak na velmi vysoké odborné znalosti.

Operačním důstojníkem se může stát policista, který je ve služebním poměru nejméně pět let, kdy navíc musí projít náročným výběrovým řízením, při kterém je prověřována

například psychická odolnost, míra odborných znalostí, komunikační úroveň nebo manažerské schopnosti.

Práce operačního důstojníka je specifická především proto, že je vyžadováno, aby operační důstojník zvládal na vysoké úrovni:

- komunikovat,
- zvládat krizové situace,
- mít schopnost umět se rozhodovat,
- dokázat se rychle rozhodovat,
- řídit a koordinovat síly a prostředky,
- mít právní znalost,
- zvládat být dlouhodobě pod vysokým napětím a stresem.

Operační důstojník zodpovídá nejen za všechny policisty, kteří pod něj spadají, ale také za veškeré provedené či neprovedené úkony. Jeho rozhodnutí může ovlivnit pozitivně i negativně veškeré dění. Podílí se na celkové práci a výslednosti policistů. Musí si umět zachovat chladnou hlavu, kdy i malé pochybení může způsobit velké škody, a to nejen na majetku. Musí umět zvládat komunikovat ve všech krizových situacích, a to především při příjmu tísňové výzvy na lince 158, kdy před zvednutím hovoru nikdy předem neví, jak náročná komunikace bude. Správné rozhodnutí pod velkým tlakem a stresem je velmi důležité. Práce operačního důstojníka je velmi zodpovědná.

3.3 Klíčová činnost integrovaného operačního střediska PČR

Jak již bylo výše v textu uvedeno, integrované operační středisko tvoří základnu pyramidu, a to především z toho důvodu, že se jedná o jediné operační středisko, kde jsou přijímány hovory linky 158, tedy tísňové výzvy a podněty od osob na území České republiky. Činnost těchto operačních středisek je velmi široká, proto v následujícím textu budou uvedeny pouze ty základní.

Základní úkoly integrovaného operačního střediska (operačního důstojníka):

- přijímá tísňové výzvy a podněty osob na území ČR na lince 158;
- spravuje národní číslo volání 158;

- řídí a koordinuje všechny hlídky ve výkonu služby;
- poskytuje potřebný servis příslušníkům policie ve výkonu služby v souvislosti s plněním služebních úkolů;
- získává a soustřeďuje informace o událostech a vyhodnocuje je;
- využívá veškeré dostupné systémy;
- plní úkoly hlásné služby (informuje nadřízené o událostech, které spadají do hlásné služby);
- vede přehled o policejních silách, které jsou v daný den k dispozici;
- zjišťuje data v potřebných evidencích (např. registr obyvatel, registr vozidel, registr zbraní, osoby v pátrání apod.);
- spolupodílí se na dopravním zpravodajství;
- zabezpečuje sledování kamerového systému;
- obsluhuje a dělá dohled nad funkčností rádiového spojení;
- komunikuje prostřednictvím operačního střediska Policejního prezidia s útvary s celostátní působností;
- komunikuje se složkami integrovaného záchranného systému;
- spravuje systém pátrání osob a pátrání motorových vozidel;
- spravuje pult centralizované ochrany.⁵⁷

Vzhledem k velkému počtu úkolů jsou operační důstojníci na operační den rozděleni na dvě skupiny. První skupina operačních důstojníků přijímá hovory na lince 158, které vyhodnotí a následně předá druhé skupině operačních důstojníků. Ti dále se zjištěnými informacemi pracují a provádějí potřebné úkoly.

⁵⁷ Závazný pokyn policejního prezidenta, ze dne 18. srpna 2009 o operačních střediscích, čl. 4

4 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ SITUACE V PRÁCI OPERAČNÍHO STŘEDISKA PČR

Komunikací se rozumí „proces interakce, jehož se aktivně účastní osoba sdělující určitý obsah (komunikátor) a osoba přijímající obsah (komunikant)“⁵⁸. Obecně je rozlišováno několik forem, druhů a typů komunikace. Formami komunikace je komunikace verbální a neverbální. Druhy komunikace pak jsou komunikace auditivní a vizuální; statická a dynamická; přímá a nepřímá; aktuální a reprodukováná; individuální a skupinová. Vzhledem k tématu tohoto textu je pozornost dále věnována verbální, nepřímé komunikaci, kterou je komunikace telefonická neboli komunikace po telefonu.

V současné době existuje množství definic krizové komunikace. Kupříkladu K. Zbořilová⁵⁹ definuje krizovou komunikaci jako „navázání kontaktu v krizových, tedy zvláště vypjatých situacích, za nebezpečných okolností a s osobou, která svým jednáním ohrožuje sebe nebo ostatní“. Tuto definici však dle mého názoru lze považovat za ne úplně přesnou a poněkud zavádějící, neboť v případě krizové komunikace může jít o navázání kontaktu s osobou, která je příkladně svědkem dopravní autonehody, již sama nezpůsobila, jen se snaží raněným poskytnout první pomoc, čímž svým jednáním nikterak neohrožuje ani sebe ani ostatní.

Nutno podotknout, že z celé řady vymezení krizové komunikace se nespočet definic tohoto pojmu odlišuje s ohledem na různá pojetí autorů, stejně jako na jejich zaměření. V této souvislosti lze uvést definici krizové komunikace jakožto druhu public relations dle J. Ftoreka⁶⁰, kdy se jedná o „specializovanou komunikaci firmy nebo instituce ve výjimečné situaci, kde je její stabilita, bezpečnost či pověst ohrožena krizovou událostí nebo negativní publicitou. Jejím cílem je připravit a distribuovat účinná sdělení nebo

⁵⁸ SVATOŠ, Tomáš a Eva ŠVARCOVÁ. *Efektivní komunikace ve škole*. Praha, 2014. Studijní text. Masarykova Univerzita [online] 2014 [cit. 2020-10-12]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/ped/podzim2017/SZ6006/um/materialy_k_seminarum/lojdova/Efektivni_komunikace_ve_skole__1_.pdf.

⁵⁹ ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), s. 8, 50 s. ISSN 1211-7943.

⁶⁰ FTOREK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění: jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se zmanipulovat*. 3., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 121, 224 s. *Komunikace* (Grada). ISBN 978-80-247-3926-7.

eliminovat negativní publicitu – minimalizovat škody, jež vzniklá komunikační situace – krize – způsobí“, nebo definici krizové komunikace z pohledu krizového managementu dle autorů E. Antušáka a Z. Kopeckého⁶¹, podle nichž jde z odborného hlediska o „*specifickou formu sociální komunikace a současně nástroj krizového řízení. Může mít formu verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, jedno i dvousměrnou, veřejnou, mezosobní, skupinovou a masovou komunikaci*“.

Vzhledem k tématu tohoto textu a jeho zaměření se jeví vhodnější vycházet při vymezení krizové komunikace z platných právních předpisů. Zákonnou definici krizové komunikace je možné nalézt ve dvou právních předpisech. Prvním z nich je zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, kde je výslovně uvedeno, že „*při přípravě na mimořádnou událost a při provádění záchranných a likvidačních prací se použije krizová komunikace*“, přičemž se jí rozumí „*přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí*“⁶². Druhým z nich je vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění pozdějších předpisů, která uvádí, že „*krizová komunikace v integrovaném záchranném systému je organizována pro potřebu jednotlivých úrovní koordinace uvedených v § 2 (koordinace složek při společném zásahu je prováděna velitelem zásahu v místě nasazení složek a v prostoru předpokládaných účinků mimořádné události na taktické úrovni; operačním a informačním střediskem integrovaného záchranného systému na operační úrovni; nebo starostou obce s rozšířenou působností, hejtmanem kraje a v Praze primátorem hlavního města Prahy nebo Ministerstvem vnitra a ostatními správními úřady v případech stanovených zákonem na strategické úrovni) mezi složkami, ministerstvy, jinými ústředními správními úřady, správními úřady s krajskou působností nebo s působností ve správních*

⁶¹ ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005, s. 25, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.

⁶² Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Část první, Hlava III, Díl 5, § 18, odst. 1.

obvodech obcí s rozšířenou působností, orgány krajů a orgány obcí a u každého z těchto subjektů“⁶³.

Důvodem percepce výše uvedených legálních definic krizové komunikace ve smyslu nevhodnějších vymezení je především skutečnost, že právě Policie České republiky (dále jen PČR) patří společně s Hasičským záchranným sborem České republiky, jednotkami požární ochrany zařazenými do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany a poskytovateli zdravotnické záchranné služby k základním složkám integrovaného záchranného systému.⁶⁴

4.1 Obecné zásady krizové komunikace

Cílem krizové komunikace je především navázat slovní kontakt s osobou a dále zjistit, co se vlastně děje. Všechny krizové situace můžeme specifikovat jedním společným rysem. Tyto situace jsou naléhavé a vypjaté. Probouzejí v nás nutkání danou situaci řešit co nejdříve. Hlavním úkolem je situaci zklidnit, stabilizovat, dostat ji pod kontrolu.

Každá krizová komunikace je úplně jiná, a proto ke každé přistupujeme individuálně. Neděláme rychlé závěry. Musíme počítat s velkou a rychlou proměnlivostí nálad. Dále s výpadky soustředění a paměti u problematických osob. V průběhu komunikace kontrolujeme, zda nás dotyčná osoba slyší s ohledem na kvalitu sluchu, vzdálenost a také na povětrnostní podmínky. V případě, že některým informacím nerozumíme či jsou nám nejasná některá slova, necháme si je vysvětlit. Je nezbytné odlišovat fakta od vlastních názorů, úsudků a předsudků.⁶⁵

Správný postup při krizové komunikaci tedy je, že nejprve dáme prostor osobě, aby se vybouřila, a poté začneme pracovat na řešení problému. Osobu, se kterou komunikujeme, respektujeme, tzn. že s ní jednáme slušně bez jakýchkoli urážek. V krizové komunikaci hledáme řešení situace, které by uspokojilo obě strany.

⁶³ Vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění pozdějších předpisů, Část šestá, § 29, odst. 1.

⁶⁴ Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Část první, Hlava II, § 4, odst. 1.

⁶⁵ ZBOŘILOVÁ, Klára. Krizová komunikace. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), s. 8, 50 s. ISSN 1211-7943.

Nechceme s nikým soupeřit a vyhrát nad ním. Z toho vyplývá, že základem krizové komunikace je práce s emocemi. Projevy emocí si nebereme osobně, neurážíme se ani nezlobíme. Člověk, který je naštvaný, křičí, většinou své projevy nemíří na nás. Jedním prostředkem ke zvládnutí situace může být tzv. „zrcadlení“, to znamená, že necháme osobě prostor projevit negativní emoce a postupně se snažíme navázat již konstruktivní rozhovor.

Dalším prostředkem, jak zvládnout krizovou komunikaci, je tzv. aktivní naslouchání, což je základ krizové komunikace. Důležité je nejen mluvit, ale především umět naslouchat. Aktivní naslouchání nám pomáhá ověřit, zda jsme pochopili, co nám náš komunikační partner říká, ale především také to, co tím míní. Tímto prostředkem komunikace upevňujeme vzájemnou důvěru s osobou, se kterou mluvíme.⁶⁶ Aktivní naslouchání je schopnost slyšet fakta, názory, pocity a záměry toho, kdo je sděluje. Podstatné je naslouchat, identifikovat pocity a syntetizovat význam. K metodám aktivního naslouchání patří trpělivé naslouchání, vnímavé naslouchání (povzbuzování k hovoru), parafrázování, otevřené otázky, verbalizování emocionálních prožitků, vyjadřování pochopení a soucit, používání přestávek v hovoru.⁶⁷

To, zda jsme výborným řečníkem, není v krizové komunikaci až tak důležité. Podstatné je být výborným posluchačem, umět dobře pracovat s hlasem a při osobním styku mít neverbální komunikaci ve shodě s komunikací verbální.

„Neexistuje žádný návod, co říkat v krizové komunikaci, ale na druhou stranu existuje dost přesné doporučení, co neříkat a co nedělat:

- *Nepoučovat – poučování lidem připomíná příkazy a zákazy rodičů a velmi lehce je rozzlobí.*
- *Nerozkazovat – tím člověka ponížíme anebo nastartujeme agresi.*
- *Nezpochybňovat jeho tvrzení ani jeho osobu – lepší je dát mu najevo, že nás zajímá jak on, tak jeho verze situace (krizová komunikace není výslech).*
- *Nekritizovat – kritika jen zvyšuje napětí.*

⁶⁶ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání.* Praha: Grada, 2008, s. 101-102, 512 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

⁶⁷ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi.* Praha: Grada Publishing, 2008, s. 45-52, 328 s. ISBN 978-80-247-6742-0.

- *Nejednat povyšenecky a arogantně – to působí spolehlivě jako výzva k boji.*
- *Neponižovat osobu, se kterou mluvíme – vyhnout se raději větám typu „vy mi budete vykat“, autoritu tím nezískáme, jen zavedeme příčinu k vyhocení již tak dost vypjaté situace.*
- *Neproprovokovat a sám nereagovat na výzvy k ústnímu souboji – jen tím zvýšíme napětí.*
- *Nesoudit jednání toho druhého – účelem je navázat a udržet komunikaci, nikoliv najít viníka (nejedná se o vyšetřování).“⁶⁸*

Základní postup komunikace v krizové situaci lze shrnout následujícím způsobem: zajistit bezpečnost vlastní, jiných osob a osoby v krizi, informovat operační středisko, popřípadě nadřízeného, kontrolovat situaci, získávat čas (specialista se k nám dostane nejpozději do hodiny), uklidnit osobu v krizi, nenechat komunikovat prostředníka.

4.2 Specifika komunikace po telefonu

Telefonování je v současné době běžnou každodenní činností, bez níž si již život jen těžce představit. Telefony umožňují pohodlný, a především rychlý přenos informací. Komunikace po telefonu představuje specifickou formu komunikace jako takové, a to protože společně komunikují osoby, které se nevidí, což znamená, že obraz si jeden o druhém vytváří na základě mluveného slova a hlasu; zcela chybí neverbální projevy; komunikaci ovlivňují vlivy prostředí, ve kterém je hovor uskutečňován (zejména různé druhy hluku – např. z počítačů, tiskáren, dopravy apod.). Jednou z významných nevýhod telefonické komunikace je právě již výše zmiňovaný nepřímý kontakt. Další může být orientace na podání jen nutných informací. V neposlední řadě lze v této souvislosti uvést nepotřebnost fyzického kontaktu s ostatními, neboť telefonická komunikace je v současnosti pro mnohé nejpoužívanější formou komunikace.

Při telefonování jsou obě strany, jak volající, tak volaný, odkázáni pouze na svůj hlas a sluch. Již při prvním hlasovém kontaktu si můžeme vytvořit dojem o druhé osobě. Od samého začátku telefonního rozhovoru si můžeme říct, jakým směrem se bude rozhovor

⁶⁸ ZBOŘILOVÁ, Klára. Krizová komunikace. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), s. 4, 50 s. ISSN 1211-7943.

ubírat – zda bude převaha na straně volajícího, nebo na straně volaného, zda bude rozhovor ukončen ke vzájemné spokojenosti obou účastníků, či rozhovor bude ukončen v nepřátelském pojetí, nebo nedojde k dohodě vůbec. Z toho pramení některá doporučení: Volajícímu musíme dát najevo, že se o něj zajímáme, že nám není lhostejný. Toho docílíme pozorným nasloucháním. Musíme přihlídnout ke skutečnosti, že hovor může být ovlivněn špatným prostředím, komunikačním šumem, zdravotním stavem či dřívější negativní zkušeností s volajícím. Vyjadřovat se tak, aby náš verbální projev byl srozumitelný. Po představení se v telefonu je důležité nechat volajícího přednést své žádosti, požadavky. Aktivně ho poslouchat a sdělení si zapisovat, neboť všechny informace si nezapamatujeme. Při tomto sdělení si již můžeme udělat představu o problému, který volající vysvětluje, a představu o tom, co po nás asi bude požadovat. Protože volající nemůže vědět a neví, jaké informace budou operátora zajímat, musí následovat operátorovo dotazování na skutečnosti, které jsou důležité pro policejní práci a z kterých se dá vycházet při samotném rozhodování. Musí to být tolik dotazů, aby operátor získal dostatek informací pro další rozhodnutí. Důležité je vyvarovat se komunikačních zlovyků, např. skákání do řeči, stanovení předčasných závěrů, čtení myšlenek, bagatelizování či zveličování věci atd. Nerozumíme-li sdělení, doplníme ho položením otevřených otázek.

4.3 Druhy komunikačně náročných krizových situací

Každý policista se může a také se s největší pravděpodobností dostane do krizové situace (komunikace).

„Krizovou situací můžeme nazvat tu, kterou vnímáme jako zvlášť nebezpečnou, vyhrocenou, emočně vypjatou. V krizi je každý subjekt, jehož stav se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením regulativních mechanismů a který je subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“⁶⁹

Může jít například o situaci, kdy policista zakročuje proti agresivní osobě nebo osobě pod vlivem návykové látky, podnapilé osobě či musí vyrozumět příbuzné o úmrtí

⁶⁹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004, s. 15, 132 s. ISBN 978-80-247-6187-9.

blízkého člověka. Za těchto náročných okolností musí policista rychle analyzovat danou situaci. A právě zde bude muset využít tzv. krizové komunikace.

V případě operačního důstojníka, který na místě přímo nezakročuje, se jedná o telefonickou komunikaci s oznamovatelem, který je buď účastníkem takové situace, nebo svědkem.

K signálům vzniku komunikačně náročných situací patří:

- *„nízká motivovanost (neochota) partnera komunikovat,*
- *náhlá změna postojů, jednání partnera v průběhu komunikace (jako reakce na policistovo sdělení),*
- *tendence komunikačního partnera k osobním výpadům, agresivním projevům, k manipulaci,*
- *projevy a reakce komunikačního partnera svědčící o přítomnosti psychopatologických příznaků či jeho aktuální indispozici (jedinec pod vlivem návykových látek, při abstinenčním syndromu),*
- *přítomnost většího počtu osob schvalujících či podporujících jednání a reakce komunikačního partnera,*
- *pocit vlastní nekompetentnosti mluvčího (např. vzhledem k závažnosti obsahu sdělení, ke způsobu jakým má sdělení poskytnout, nedostatečná znalost problému, který má policista řešit).“⁷⁰*

4.3.1 Komunikace s agresivním jedincem

Autoři S. Fischer a J. Škoda⁷¹ uvádějí, že v současné době neexistuje žádná obecně uznávaná a přijatá definice agresivity jako takové. Z hlediska sociální patologie se však jedná o „*porušení sociálních norem, jako chování omezující práva a narušující integritu sociálního okolí. Agresivita je označení pro tendenci k útočnému a násilnému jednání vůči druhé osobě či okolí*“.

⁷⁰ MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, s. 107. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.

⁷¹ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014, s. 48, 232 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0.

Motiv agresivního chování spočívá v uspokojení aktuálních potřeb jedince (ve většině případů v dosažení krátkodobých cílů atd.). Mezi příčiny agresivního chování patří zejména biologické dispozice člověka k agresi (např. různé dědičné i další poruchy), naučené agresivní jednání, profesní agresivní chování vázané k některým povoláním (kupříkladu k příslušníkům armády, policie apod.), agrese v důsledku frustrace či vliv návykových látek.⁷² Charakteristickými projevy agresivního jednání jsou mimika a gesta. K nápadným projevům agresivního chování u člověka patří zvýšená pohybová aktivita, výrazná gestikulace či výhrůžná gesta, přílišná mimika, patrný pohyb nohou (např. přešlapování atd.), nepřiměřeně blízký kontakt, specifika v očním kontaktu (příkladně upřený pohled), bouchání nebo kopání do předmětů, výrazné změny chování. Cílem člověka s agresivními sklony je získání moci jakožto obrany před zdánlivým ohrožením, prosazení se na úkor ostatních, ovládnutí druhých a upoutání pozornosti k vlastní osobě. Agresivní jedinci mají obecně problém se sebeovládáním a sebekontrolou. Chybí jim empatie. Naproti tomu jsou však velmi vnímaví, a to zvláště k rozpoznání nejistoty, obav a strachu ostatních, čímž jsou pak odvážnější a sebejistější. Další jejich typickou vlastností je nestabilní a výbušné chování, stejně jako zkratkovité jednání. U těchto osob lze jen těžce předvídat jejich chování. Vyjednávání s těmito lidmi je velice komplikované.

V souvislosti s komunikací s agresivním jedincem je nejprve zapotřebí uvědomit si vlastní postoje k takovému chování a jednání, stejně tak k osobám, které tak konají. Je nezbytné se vyvarovat automatickým reakcím, které mohou vést k neprofesionálnímu jednání. V případě telefonické komunikace důstojníka operačního střediska PČR s agresivním jedincem připadá v úvahu „pouze“ verbální, ne fyzické napadání. Každopádně policista se v rámci komunikace po telefonu může setkat i se situací, kdy jedná s agresivní osobou fyzicky napadající oběť. Při komunikaci s agresivním člověkem je důležité zanechat klid a nenechat se vyprovokovat k použití slovních urážek a vyhrůžek po vzoru agresora. Operační důstojník může vždy pracovat s tím, co agresi vyvolalo, a použít techniku zrcadlení, kdy do telefonu sdělí volajícímu, jak se chová, kdy si může své agresivní chování uvědomit a zmírnit jej.

⁷² ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Vyd. 4., V nakl. Portál 2., rozš. Praha: Portál, 2004, 266 s. ISBN 80-7178-931-3.

4.3.2 Komunikace s jedincem hrozícím sebevraždou

Pouhé navázání kontaktu s osobou, která chce spáchat sebevraždu, je velice náročné, načež samotná komunikace s tímto jedincem, v podstatě jakékoliv jednání s člověkem se sklony k suicidálnímu jednání je velmi komplikované. Pro policisty (potažmo i další pomáhající profese), kteří se v rámci svého povolání v praxi čas od času s takovými situacemi setkávají, se jedná taktéž o velice obtížné stavy, které jsou nuceni řešit.

Skutečností je, že smrt je nedílnou součástí života každého člověka. Všichni se musí naučit tento fakt přijmout. Skutečnost, že si někteří lidé chtějí vzít život zcela dobrovolně, je nezbytné přijmout jako fakt. V situacích, kdy se jedná o kontakt s jedincem hrozícím sebevraždou, je zapotřebí oprostít se od vlastních mýtů a předsudků pojících se ke smrti jako takové, a zvláště pak k samotným sebevraždám a sebevrahům jako takovým. Jako příklad lze uvést jeden z takových všeobecných mýtů, jímž je podle V. Lukeše⁷³, že „*kdo o sebevraždě mluví, nikdy ji nespáchá*“, přičemž, jak dodává, „*téměř 80 % sebevrahů předtím sdělilo (často i opakovaně) někomu či více lidem své záměry*“. Dalším předsudkem je, že ti, kteří se pokusí o sebevraždu, jsou většinou duševně nemocní, což taktéž není obecně platným pravidlem. Pochopitelně se suicidální jednání váže k určitým psychickým onemocněním, avšak v žádném případě se nejedná o majoritní skupinu osob se sklony k sebevraždám. Podle V. Lukeše⁷⁴ je jedinec hrozící sebevraždou „*člověk, který může procházet krizí, kterou často doprovází touha být slyšen a pochopen*“. Nejčastějšími důvody sebevražedného jednání jsou „*životní beznaděj, pocity bezmocnosti a bezvýchodnosti, pocity viny, osamělost a odloučení, jiné závažné duševní choroby, tělesná choroba, negativní vliv návykových látek a alkoholu*“⁷⁵.

Dle nepublikované prezentace z přednášky pro policejní akademii doc. Spurného mezi příčiny suicidálních jednání patří:

- *problémy vztahové, partnerské,*
- *problémy pracovní,*

⁷³ LUKEŠ, Václav. Komunikace s osobou mající sebevražedné úmysly. In *Policista*, 2006, č. 12. ISSN 1211-7943, s. 9.

⁷⁴ Tamtéž.

⁷⁵ Tamtéž.

- *problémy finanční, materiální,*
- *problémy zdravotní (psychické, somatické),*
- *řešení tíživé situace,*
- *jiné (zkratkovité jednání, „bez motivu“).*⁷⁶

Na následujícím obrázku z nepublikované prezentace doc. Spurného je znázorněno prožívání a chování suicidanta (od nápadu po vznik suicidální situace). Nejprve přijde myšlenka na úmysl spáchat sebevraždu, poté konkretizuje přesné představy, jakým způsobem by sebevraždu spáchal. Poté se rozhoduje, kdy zveřejní úmysl především sdělením blízké osobě, popřípadě na linku 158. V poslední fázi nastává samotné jednání (realizace úmyslu).⁷⁷

Obrázek č. 2: Prožívání a chování suicidanta



Zdroj:⁷⁸

V případě jakéhokoliv kontaktu s jedincem hrozícím sebevraždou, a to bez ohledu na jeho důvod k takovému jednání, je nutno brát takové jednání ve všech případech s tou

⁷⁶ SPURNÝ, Joža. *Krizová komunikace – vyjednávání se sebevrahem.* (nepublikovaná přednáška). Praha, Policejní akademie, 2007, 15 s.

⁷⁷ Tamtéž.

⁷⁸ Tamtéž.

nejvyšší vážností. K. Zbořilová⁷⁹ uvádí, že „při komunikaci s osobou, která hrozí sebevraždou, si všímáme signálů zvýšeného rizika, mezi které patří projevy duševní poruchy – bizarní prohlášení, halucinace; velmi konkrétní plán sebevraždy; předchozí pokusy; závislost na návykových látkách a intoxikace; neléčitelné onemocnění a osamělost; zavinění závažného skutku; provokování policisty, aby proti němu použil zbraň a on tak spáchal sebevraždu rukou policisty; osoba náhle začne vypadat šťastně a spokojeně – to může znamenat, že skončil její vnitřní boj mezi odhodláním zemřít a touhou žít a ona se definitivně rozhodla spáchat sebevraždu“. Pro osoby hrozící sebevraždou je typické, že mají často zpomalené pohyby a reakce. Zpomalena je mnohdy i jejich mysl. Tomuto je potřeba se podřídit. Zcela nebytné je pamatovat na to, že v takových situacích, kdy se jedná o život člověka, sehrává nejdůležitější úlohu čas. V první fázi navázání kontaktu s osobou hrozící sebevraždou je zjištění alespoň základních informací o jedinci samotném (jméno, věk, zdravotní stav, vztahy, zájmy apod.). Při komunikaci s člověkem hrozícím sebevraždou je zapotřebí zaujmout přátelský kontakt, nikoliv však příliš optimistický. Významné je snažit se mluvit pomalu a srozumitelně. I když je policista přesvědčen o tom, že chce konkrétní osoba spáchat sebevraždu, je vhodné se o tomto znovu ujistit dobře položenou otázkou, jíž se zeptá, zda má v úmyslu spáchat sebevraždu, jakým způsobem a z jakého důvodu či důvodů. Odpovědi na tyto otázky jsou totiž vhodným předmětem telefonického rozhovoru. Zároveň napomáhají ke snížení napětí a uvolnění emocí. V komunikaci s jedincem hrozícím sebevraždou je dále důležitá snaha o snížení bezvýchodnosti situace a beznaděje, již tato osoba pociťuje. U člověka hrozícího sebevraždou je zcela nepřípustné přistupovat na jeho poslední přání. Stejně tak není přípustné jeho utěšování a ujišťování, že mu policista rozumí. Na druhou stranu však není vhodné s takovým jedincem diskutovat a dohadovat se o tom, zda může nebo nemůže ukončit svůj život. Při komunikaci s osobou hrozící sebevraždou je potřebné projevovat vlastní empatii, pocity a zájem, ale třeba i obavy. Je příhodné, aby osoba hrozící sebevraždou pociťovala bezpečí, podporu a stabilitu. V rámci komunikace s člověkem hrozícím sebevraždou je nutné zjišťovat, co má pro něj význam, příp. jaké jsou jeho hodnoty, na což lze poměrně dobře navázat a dále rozvíjet. Vhodné je začít nahlas uvažovat o tom,

⁷⁹ ZBOŘILOVÁ, Klára. Krizová komunikace. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), s. 7, 50 s. ISSN 1211-7943.

co by jedinec dělat za normálních okolností, když by neuvažoval o sebevraždě, jaké by byly jeho plány atp.

V komunikačně náročných situacích, mezi které bezpochyby patří komunikace s člověkem hrožícím sebevraždou, je pro samotného policistu důležité, aby si uvědomil, že skutečnost, zda jedinec opravdu spáchá sebevraždu a ukončí tak svůj život, závisí jen na konkrétním člověku. V žádném případě není za jeho rozhodnutí a život zodpovědný policista. Ten je v rámci svých možností a schopností schopen pouze pokusit se o odvrácení jeho sebevražedného úmyslu. Jedním z důležitých úkolů je snažit se navázat kontakt, získat si důvěru a snažit se udržet osobu co nejvíce na telefonu, pokud je to možné, tak do příjezdu policejní hlídky na místo. Operační důstojník by neměl slibovat něco, co nemůže splnit, a měl by být upřímný. V takovém krizovém hovoru je to především o naslouchání. Někdy je velmi účinné, pokud se zmíní slovo „sebevražda“ a jsou kladeny otázky, jestli volající přemýšlel, co bude jestli dokončí to, co má v plánu.

4.3.3 Komunikace s osobou pod vlivem alkoholu

Komunikaci s osobou pod vlivem alkoholu lze považovat za specifickou proto, že u takového jedince není možné předem předpovědět, jak se zachová. Lidé pod vlivem alkoholu volají na tísňovou linku nejčastěji ve večerních a nočních hodinách, a to z různých důvodů (kupříkladu kvůli krádeži osobních věcí, fyzickému napadení, nepodání dalšího alkoholu ze strany obsluhy restauračního zařízení, ale i bezdůvodně).

Při komunikaci s osobou pod vlivem alkoholu je vhodné jednat z pozice autority. Není přípustné využití agresivního, arogantního či submisivního přístupu. Komunikace s opilým jedincem by měla být promyšlená, poklidná, neutrální a obezřetná. Je nutné pamatovat na jasnou a zřetelnou formulaci všech pokynů směřovaných k osobě v podnapilém stavu. Protože osoby pod vlivem alkoholu bývají často podezřívavé, vztahovačné a agresivní, při komunikaci s nimi lze využít určitých pravidel, která platí pro komunikaci s agresivním jedincem. V rámci telefonické komunikace s osobou pod vlivem alkoholu je nutné používání krátkých a výstižných vět. Komunikaci je nezbytné uzpůsobit dovednostem a rychlosti řeči osobě ovlivněné alkoholem. Při komunikaci s opilým člověkem je vhodné vyvarovat se poučování a říkání kategorického „ne“. Ke

komunikaci s osobou pod vlivem alkoholu je vyjadřuje třeba K. Zbořilová⁸⁰: „*Co se týče verbální komunikace, tak s takovou osobou se nikdy nepouštíme do planého mudrování a nepolemizujeme s nimi ani se jim nesnažíme oponovat v otázkách politického dění, životních postojů, náboženství apod.*“

4.3.4 Komunikace s osobou pod vlivem návykových látek

Pro osoby pod vlivem návykových látek je typické snížení motorických a smyslových funkcí. Tak jako tomu bylo v případě osob pod vlivem alkoholu, rovněž u osob pod vlivem návykových látek není možné předem předpovídat jejich chování a jednání. Z tohoto důvodu při volání osoby pod vlivem návykových látek na tísňovou linku není možné s určitostí konstatovat, zda se jedná o volání v důsledku vlivu dané návykové látky, nebo o volání jakožto projevu závažnosti nějaké situace, v níž se tato osoba ocitla. Ať je to tak nebo tak, není přípustné, aby důstojník operačního střediska PČR vyhodnotil volání na tísňovou linku za nevěrohodné jen proto, že se domnívá, že je volajícím osoba pod vlivem návykových látek. Veškeré skutečnosti, zvláště pak ty, které se zakládají na pravdě, musí zhodnotit a na základě toho pak přijmout příslušná opatření.

Komunikace s osobou pod vlivem návykových látek se v praxi může odvíjet od toho, jakým druhem návykové látky je jedinec ovlivněn. Příkladem může být na jedné straně osoba intoxikována látkami se stimulačním účinkem a na straně druhé osoba intoxikovaná látkami s tlumivým účinkem. V prvním případě je v komunikaci s takovým člověkem typická velmi rychlá mluva a odbíhání od tématu. Telefonická komunikace by tedy měla být klidná a racionální. Důležitá je vytrvalost, a to především co se týče upřesňování kladených otázek. Protože jedinci pod vlivem návykových látek se stimulačním účinkem mohou prožívat panické a úzkostné stavy, je zapotřebí při jednání s takovými lidmi být neustále ve střehu. Ve druhém případě, kdy se jedná o osoby pod vlivem návykových látek s tlumivými účinky, je nezbytné klidné jednání a trpělivost. Tyto osoby mluví naopak velmi pomalu. Nežřídko kdy se stává, že takový člověk může

⁸⁰ ZBOŘILOVÁ, Klára. Krizová komunikace. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), s. 9, 50 s. ISSN 1211-7943.

u hovoru usnout nebo zcela opomíná odpovídání na otázky kladené ze strany důstojníka operačního střediska PČR.

4.3.5 Komunikace s dítětem

Pro veškerou komunikaci s dítětem (i tu, která je poskytována po telefonu), a to ať už je motivem dítěte pro volání na tísňovou linku jakákoliv událost (např. oznámení, že se ztratilo apod.), je požadována vysoká dávka empatie a doslova rodičovský přístup.

Nejdůležitějším prvkem je v komunikaci s dítětem navázání kontaktu, což lze „jednoduše“ provést zeptáním se na jeho jméno. Následovat by mělo představení důstojníka operačního střediska PČR, který s dítětem zrovna telefonuje. Na základě hlasu a vyjadřování dítěte je možné alespoň zhruba predikovat věk a intelektuální vyspělost. Při telefonické komunikaci s dítětem je významné pamatovat na to, že volající dítě mohlo prožít jakoukoliv pro něj nepříjemnou událost. Proto je vhodné volit vhodná a dostatečně srozumitelná slova. Používá se komunikace adekvátní věku dítěte. Od věci není ani opakování podávaných informací dítěti. Hlas důstojníka operačního střediska PČR by měl být při komunikaci s dítětem klidný a přátelský. Při telefonické komunikaci je důležité přesné vysvětlování toho, co má dítě udělat, kam by mělo jít atd.

4.3.6 Komunikace s obětí násilného činu

Násilnými činy se rozumí obvykle fyzické násilí směřované vůči náhodným osobám. Toto násilí může probíhat krátkodobě, dlouhodobě i opakovaně. Dochází k němu prakticky kdykoliv a kdekoliv. Probíhá třeba v rodinách, ve školských zařízeních, na veřejnosti atd. Fyzickému násilí obvykle předchází nejrůznější konflikty, nedorozumění a neshody. Mohou jimi však být i naschvály, nadávky, psychický tlak či sexuální obtěžování. Cílem jedince páchajícího násilí je získání převahy nad obětí, závislosti oběti na něm či vytěžení věci oběti. Po přímém fyzickém napadení či po dlouhodobém násilí prožívají oběti veliké vnitřní napětí, které je pro ně velikou zátěžovou situací, jež v nich vyvolává prožívání intenzivního a mnohdy i dlouhodobého stresu. Může lehce přejít až do chronického stavu⁸¹, kdy tyto osoby již nejsou samy schopny zbavit se

⁸¹ HIRIGOYEN, Marie-France. *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, s. 172, 230 s. ISBN 8020009949.

takového stavu prostřednictvím běžných jim dostupných prostředků, čímž se stávají závislími na pomoci ostatních. Pro tyto jedince jsou pak charakteristické úzkostné stavy, obavy ze všeho a ze všech atp.

Při komunikaci s obětí násilného činu je nezbytná velká dávka empatie a pochopení, kdy se vyhýbáme ale frázím jako „já Vás chápu“, „vím, jak Vám je“ apod. Jedná se totiž o velice závažné a pro oběti velmi osobní události. Při telefonním hovoru velmi záleží, jak velký byl násilný čin a jak ho volající vnímá. Od volajícího se snažíme zjistit především, kde je, a udržovat telefonní spojení do příjezdu hlídky policie na místo. Obětem velmi často může pomoci, pokud jim operační důstojník sdělí, co bude následovat. Během hovoru se operační důstojník snaží získat pouze základní nezbytné údaje, kdy se nevyptává na detaily, aby osobu ještě více netraumatizoval.

4.3.7 Komunikace s osobou trpící duševním onemocněním

Duševních (psychických) poruch existuje v současné době celá řada. Podle autorky K. Zbořilové⁸² patří „*mezi výrazné a relativně snadno odlišitelné příznaky duševních poruch následující:*

- *citová oploštělost a nepřiměřené emoční reagování – moc silné, nebo slabé, v nevhodnou chvíli;*
- *nízká úroveň kontroly projevů emocí – vybuchuje ve smích, v pláč, křik, vztek;*
- *výrazné změny ve zvycích;*
- *podivné, těžko pochopitelné chování bez nám srozumitelné motivace;*
- *tělesné obtíže – např. bolesti, divné pocity v těle, nespavost a nechutenství;*
- *dezorientace místem, časem a osobou – neví, kdo je, kde je a co je za den;*
- *netrpělivost spojená s myšlenkovým a slovním tryskem – překotně a nesrozumitelně mluví;*
- *nebo naopak otupělost a nápadná pomalost;*
- *zvýšená vztahovačnost;*
- *halucinace – sluchové, zrakové, hmatové, čichové a chuťové (lidé, kteří slyší hlasy, zaujímají někdy naslouchací postoje, natahují uši k neslyšitelnému hlasu);*

⁸² ZBOŘILOVÁ, Klára. Krizová komunikace. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), s. 10, 50 s. ISSN 1211-7943.

- *přítomnost bludů – tedy chorobných přesvědčení, úsudků (např. že ho někdo pronásleduje a ubližuje mu).*“.

Vzhledem k variabilitě duševních onemocnění v podstatě neexistuje jednotný a přesný návod, jak s lidmi trpícími nějakou psychickou poruchou univerzálně komunikovat, což platí i pro oblast krizové komunikace. Z tohoto důvodu je potřeba apelovat na zcela individuální přístup.

Než začneme jednat s duševně nemocným, měli bychom si ujasnit naše pocity vůči této osobě. Je nám k smíchu, máme z ní strach, cítíme odpor, zlost atd. Tím, že si tyto pocity uvědomíme, je můžeme kontrolovat. K osobě se chováme s úctou a bez možného náznaku strachu. Dále si hlídáme vzdálenost od dané osoby. Pokud se chceme přiblížit, nejprve ji o tom informujeme. Usilujeme o navázání důvěry. V žádném případě se nesmějeme, pokud nám osoba připadá groteskní či řekla něco komického. Člověk duševně nemocný z nás vyvolá odpor, nepřátelství a přezíravost. Toto naše chování ho může rozčítit a on pak reaguje agresivně. V dané situaci je třeba mít nadhled. Tito lidé bývají nedůvěřiví, citově nestálí a rezervovaní, často reagují neadekvátně dané situaci. Nic jim nevymlouváme. Mluvíme srozumitelně, nepospícháme a necháme jim dostatek času na odpověď.

Během telefonního hovoru je velmi těžké vyhodnotit, co se zakládá na pravdě a co ne. Spíše se přikláníme ale k tomu, že se informace zakládají na pravdě.

5 VNĚJŠÍ A VNITŘNÍ VLIVY OVLIVŇUJÍCÍ KVALITU HOVORU

Práce telefonního operátora je velmi specifickým a náročným zaměstnáním. Kvůli nepřetržitému stresu, denní komunikace se stovkami lidí a povinností dodržovat přísné plány nebo předpisy není tato pozice jistě vhodná pro každého, nýbrž především pro komunikativní a stresu odolné uchazeče.

Stejně jako v každém zaměstnání i zde platí, že pracovní výkon je ovlivněn mnohými vnějšími a vnitřními faktory. Téměř u všech pracovních pozic jsou tyto vlivy obdobné – jedná se tedy o psychiku, dostatečný odpočinek nebo pracovní prostředí a kolektiv. Z hlediska výkonu povolání telefonního operátora ovlivňují mluvený projev především psychické podněty, vyplývající z již zmíněných vnějších a vnitřních faktorů.

Negativní vliv se projevuje tedy především na hlasu daného pracovníka. Výška hlasu, intonace, volba slov, větná skladba jsou velmi důležité pro celkový dojem z rozhovoru. Tyto aspekty projevu vnímáme i v běžném životě ve standardních konverzacích a při výkonu komerčního hovoru jsou dvakrát tak důležité.

5.1 Vnitřní podmínky

Faktory vycházející z lidské psychiky mají pravděpodobně nejvýznamnější vliv na lidské chování, jednání a projev. Dvojnásobně to platí u práce telefonního operátora, kde je projev omezen pouze na hlasový a operátor nemá šanci ho doplnit gestikulací, mimikou či postojem těla. Vnitřní podmínky mají velký podíl na tónu, hlasitosti hlasu, způsobu skládání vět a na mnohých dalších faktorech, které definují hlasový projev. Nejvýznamnější jsou shrnuty níže.

– *Odpočinek*

Dostatek spánku a jiné formy odpočinku je velmi důležitým faktorem pro pracovní výkon i mluvený projev. Odpočinek po fyzické stránce znamená klidný a srozumitelný projev nebo asertivní chování, přiměřené ke konkrétní situaci. Často důležitější a často opomíjeným faktorem je i psychický odpočinek. V posledních letech se únavě jako

rizikovému faktoru při výkonu zaměstnání věnuje čím dál větší pozornost. Z hlediska kontroly dostatečného odpočinku zaměstnanců bylo přijato i několik zákonů a předpisů, díky kterým lze tyto skutečnosti lépe kontrolovat.

– *Nálada*

S odpočinkem či únavou je úzce spjata i konkrétní nálada. Může snadno ovlivnit veškeré duševní i tělesné funkce. Je směsí všech faktorů, které na člověka působí, tedy počasí, délka slunečního svitu, léky, nemoci, hormony, zážitky v osobním životě a mnoho dalších aspektů. Od citlivosti každého jedince se tedy odvíjí konkrétní nálada, která v případě práce telefonního operátora ovlivňuje jeho hlasový projev, co se týče skladby vět, intonace, způsobu vedení rozhovoru, předepsaného callscriptu a jiného, dle nálady jednotlivých pracovníků. Je důležité však přihlídnout k aspektu, že každá osobnost je jinak citlivá vůči vlivům, které jejich náladu ovlivňují, a vůči tomu, jak náladu přenášejí na své okolí.

– *Psychická pohoda*

Předešlé dva faktory společně utvářejí duševní stav člověka, který bývá nazýván jako psychická pohoda. Spolu s dalšími vnitřními i vnějšími vlivy, např. genetické předpoklady, úspěšnost v životě, rodinné zázemí apod., ovlivňují celkové chování, jednání či způsob mluvy. Telefonní operátor, který se nenachází v dobré psychické kondici, může často jednat pod vlivem stresu, emocí, nevěnovat telefonátu dostatečnou pozornost na úkor svých problémů.

– *Osobnost a povaha*

K výkonu určitého povolání je zapotřebí mít i osobnostní předpoklady a povahu, díky níž se jedinec přizpůsobí všem okolnostem, které jeho zaměstnání obnáší. V případě telefonních operátorů je to stres, náročná komunikace s klienty, monotónnost práce a mnoho dalších faktorů. Ne každý tedy může tuto práci vykonávat, je vhodná spíše pro extrovertní a komunikativní osoby, s odolností vůči stresu a mající zálibu v komunikaci i s cizími lidmi a telefonicky. Pokud toto zaměstnávání vykonává introvertní a nekomunikativní člověk, může to být právě jeho povaha, která jeho pracovní výkon ovlivňuje a znemožňuje mu se v pracovním výkonu vyrovnat ostatním kolegům.

5.2 Vnější podmínky

Vnějších aspektů majících určitý vliv na jednání člověka je mnoho druhů, nejsou však natolik stěžejní pro způsob chování, projevu a interakce s ostatními lidmi. Nevhodné prostředí může být však velmi stresující v případě, kdy se potřebujeme soustředit především na pracovní výkon. Mezi nejrizikovější vnější faktory nejen při výkonu povolání patří:

– *Teplota*

Řada pracovníků se v zaměstnání potýká s nadměrným teplem, především v letních měsících, nebo naopak v zimě kvůli přílišnému topení. V legislativě v tomto ohledu existují předpisy, které zaměstnavatelům ukládají určité povinnosti ohledně teploty na pracovišti. Na základě zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, je zaměstnavatel povinný např. poskytnout ochranné nápoje při určité vysoké teplotě na pracovišti.

Vysoké teploty především v letních měsících mají nesporný vliv na jednání člověka i jeho projev. V případě telefonního operátora teplo způsobuje stres, pocení, žížeň a s nimi spojené psychické problémy, odrážející se na mluveném projevu.

– *Zima*

I extrémní chlad má svůj podíl při vytváření pracovních podmínek. I pro zátěž chladem existují právní předpisy, kterými má povinnost se zaměstnavatel v tomto směru řídit. Ochrana zaměstnanců proti chladu je řešena zákonem č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, přičemž minimální teplota na pracovišti je stanovena dle zátěže lidského organismu chladem, a to dle prostředí, ve kterém pracuje. Jiná pravidla platí pro práci venku a naopak vevnitř.

Nízké teploty mají totožný vliv na jedince a jeho pracovní výkon, avšak jiným způsobem. Chlad může také způsobit stres, změnu výšky hlasu, intonace, větné skladby.

– *Pracovní místo a pohodlí*

Jedním z nejdůležitějších vnějších aspektů pro výkon práce je prostředí, ve kterém se zaměstnanec nachází, a podmínky, které mu zaměstnavatel zajišťuje. Přímý vliv má pracovní kolektiv, jeho složení, atmosféra a vedoucí pracovníci motivující k dobrému

pracovnímu výkonu. Mimo jiné jsou v zaměstnání důležité i jiné faktory, především dostatek pohodlí na pracovním místě, dostatečné technické vybavení pro výkon práce a celková atmosféra v kanceláři. Nevyhovující pracovní podmínky po této stránce se přímou úměrou projevují na pracovním výkonu. Nepohodlí způsobené např. nenastavitelnou židlí, příliš malým pracovním stolem, špatně fungující technikou a dalšími vlivy se odráží např. na již zmiňovaném mluveném projevu a celkové psychické pohodě, která se do jisté míry odráží na jednání každého člověka. V současné době je vyhovujícím podmínkám pro výkon práce věnována čím dál tím vyšší pozornost a společnosti usilují o vytvoření co nejlepších podmínek, čímž se chtějí odlišovat od ostatních zaměstnavatelů.

Vhodné pracovní prostředí včetně kolektivu, správné osobnostní předpoklady, znalosti, dovednosti, psychická pohoda a přiměřená teplota na pracovišti je ideální kombinací pro výkon téměř každého zaměstnání, zároveň pokud kvalita jednoho faktoru poklesne, zhoršuje se tím i pracovní výkon a tím i do jisté míry úspěšnost celé firmy.

VÝZKUMNÁ ČÁST

6 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM

Podstatou výzkumné části tohoto textu je kvantitativní výzkum ve formě dotazníkového šetření.

6.1 Výzkumný problém

V profesi pracovníků (resp. operačních důstojníků) operačních středisek Policie České republiky (dále jen PČR) se vyskytují komunikačně náročné situace (hovory), které u nich vyvolávají zvýšenou psychickou zátěž, na niž nejsou dostatečně připraveni. Hlavní příčinou této psychické zátěže, jež je vyvolána obtížnou komunikací s volajícím, je vnitřně prožívaný rozpor mezi komunikací s volajícím a subjektivním pocitem připravenosti tuto komunikaci zvládnout. Pochopení těchto rozdílů dává možnost k vytvoření přehledu nejobtížnějších komunikačních situací, se kterými se pracovníci operačních středisek PČR (přesněji operační důstojníci PČR) ve své praxi setkávají.

6.2 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zmapování komunikačně náročných situací v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje. Dílčími cíli výzkumu jsou:

- Dílčí cíl č. 1: Identifikace komunikačně náročných situací v profesi operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.
- Dílčí cíl č. 2: Zjištění příčin náročnosti komunikace v práci operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.
- Dílčí cíl č. 3: Zjištění faktorů, které ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.

6.3 Výzkumné otázky

V souladu s cíli výzkumu jsou formulovány následující tři výzkumné otázky:

- Výzkumná otázka č. 1: S jakými komunikačně náročnými situacemi se operační důstojníci PČR Středočeského kraje setkávají nejčastěji?
- Výzkumná otázka č. 2: Jaké jsou příčiny náročnosti komunikace v práci operačních důstojníků PČR Středočeského kraje?
- Výzkumná otázka č. 3: Jaké faktory ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje?

6.4 Metodika výzkumu

Metodiku výzkumu lze specifikovat na základě popisu metody výzkumu, výzkumného souboru a organizace výzkumu (získávání a zpracování dat).

6.4.1 Metoda výzkumu

Pro účely zpracování výzkumné části tohoto textu byl vybrán kvantitativní výzkum založený na metodě dotazníku. Ten obecně představuje „*soustavu předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba odpovídá osobně*“⁸³. Metoda dotazníku byla vybrána cíleně za účelem rychlého sběru potřebných dat od většího počtu respondentů.

Podstatou výzkumu je dotazník vlastní konstrukce. Přesněji jde o nestandardizovaný strukturovaný dotazník. Dotazník obsahuje celkem 15 otázek. První čtyři otázky v dotazníku jsou zaměřeny na zjištění základních údajů o respondentech účastnících se výzkumu, a to konkrétně na zjištění jejich pohlaví, věku, délky odborné praxe u PČR a délky odborné praxe na operačním středisku v pozici operačního důstojníka PČR. Zbývajících jedenáct otázek je zaměřeno na zkoumanou problematiku týkající se

⁸³ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007, s. 163, 272 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

komunikačně náročných situací v povolání operačních důstojníků PČR. V dotazníku bylo využito všech základních typů otázek, tedy otázek uzavřených, polouzavřených a otevřených. Časová náročnost pro vyplnění dotazníku je odhadována přibližně na 15 minut. Samotný dotazník je součástí přílohy č. 1 tohoto textu.

Vybraná metoda dotazníku se v konečném důsledku ukázala být velice efektivní metodou sběru potřebných údajů k následnému získání odpovědí na předem formulované výzkumné otázky a tedy i k naplnění předem stanovených cílů výzkumu.

6.4.2 Organizace výzkumu – získávání a zpracování dat

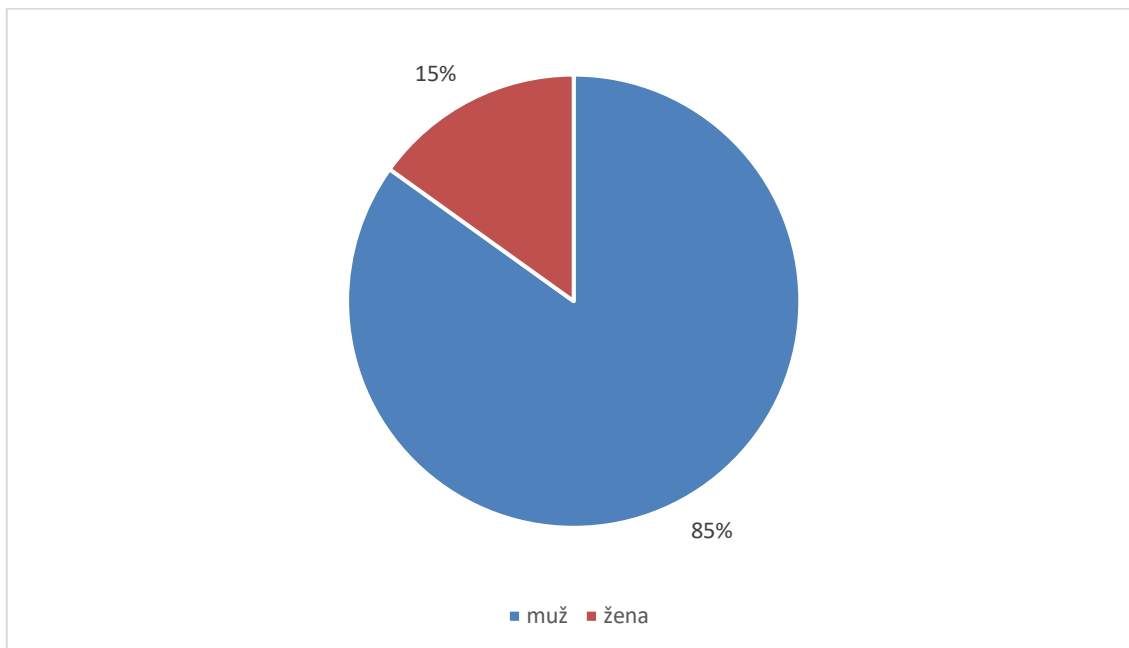
Dotazníky byly operačním důstojníkům PČR Středočeského kraje distribuovány v elektronické podobě, a to odkazem na formulář vytvořený na www.survio.com. Odkaz byl poslán na služební chat. V rámci samotné distribuce dotazníků byli tito pracovníci operačních středisek PČR seznámeni s cíli výzkumu a s využitím jeho výsledků. Záleželo čistě na jejich rozhodnutí, zda se do výzkumu zapojí, či nikoliv. Účast ve výzkumu byla tedy zcela dobrovolná. Vyplněné dotazníky byly zcela anonymní. Z celkového počtu 60 operačních důstojníků se dotazníkového šetření zúčastnilo celkem 53 respondentů (přesněji operačních důstojníků PČR Středočeského kraje). Celkem dotazník vyplnilo tedy 88,3 %.

Získaná data z vyplněných dotazníků byla zpracována v elektronické podobě. V programu MS Excel byly k jednotlivým dotazníkovým otázkám sestaveny tabulky a grafy. Ty byly následně opatřeny slovními komentáři. Kvalitativní a kvantitativní vyjádření výsledků dotazníkového šetření je součástí kapitoly 7 tohoto textu.

6.4.3 Výzkumný soubor

Výzkumu se zúčastnilo celkem 53 respondentů (100 %) – resp. operačních důstojníků PČR Středočeského kraje. V uvedených grafech jsou procenta vždy zaokrouhlena na celá čísla.

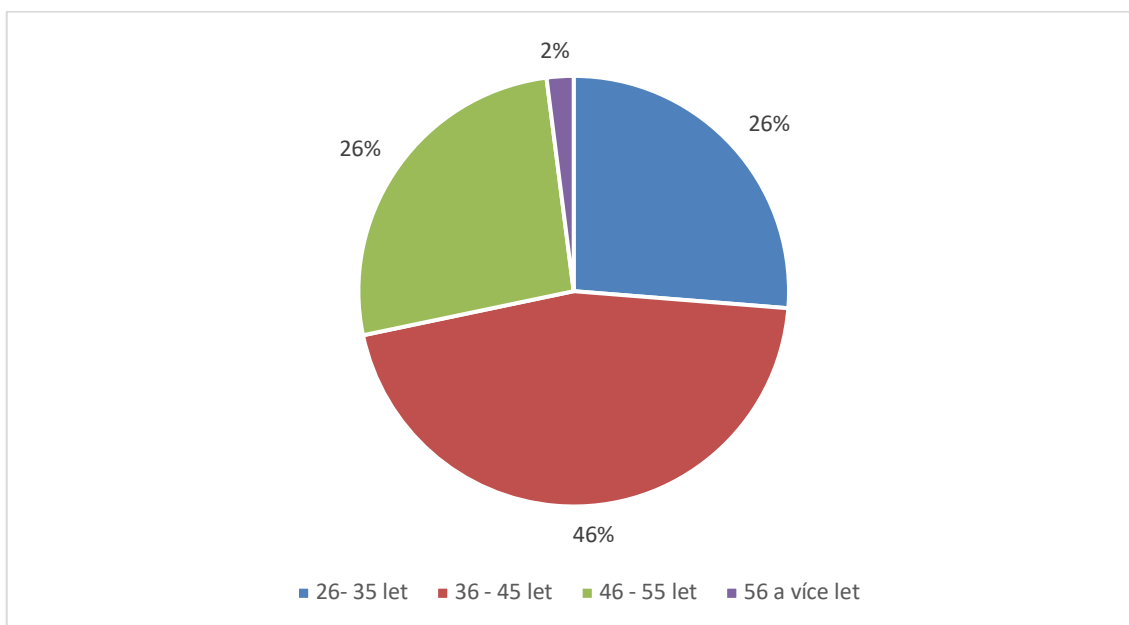
Graf č. 1: Jste muž, nebo žena?



Zdroj:⁸⁴

Dotazník vyplnilo celkem 45 mužů (84,9 %) a 8 žen (15,1 %).

Graf č. 2: Váš věk je?

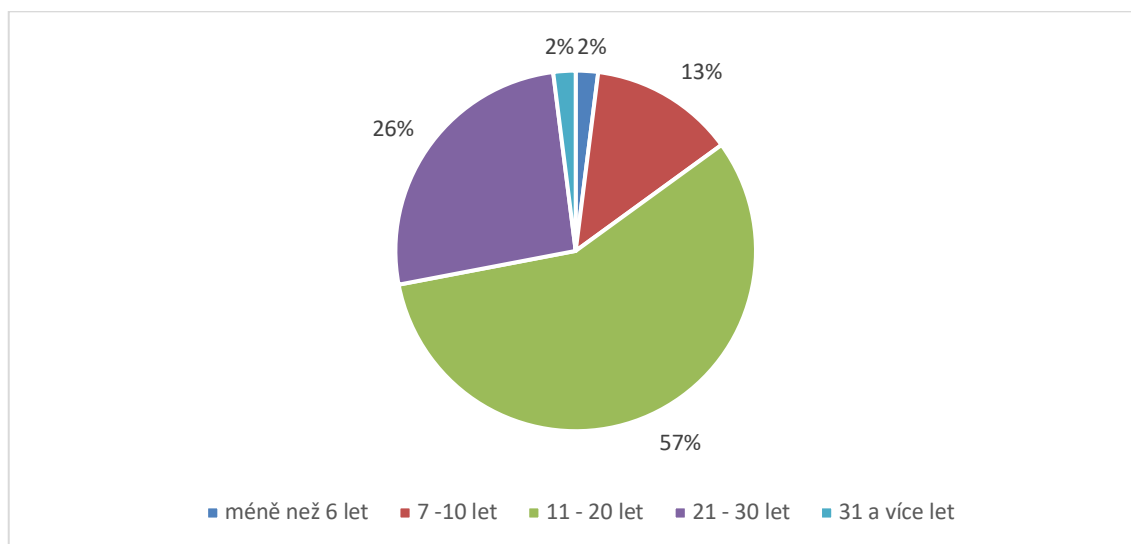


Zdroj:⁸⁵

⁸⁴ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Méně než 25 neodpověděl ani jeden respondent. Ve věkovém rozmezí 26–35 let je 14 osob (26,4 %), 36–35 let je 24 osob (45,3 %), 56–55 let je 14 osob (26,4 %) a 56 a více let je 1 osoba (1,9 %).

Graf č. 3: Délka odborné praxe u Policie České republiky?



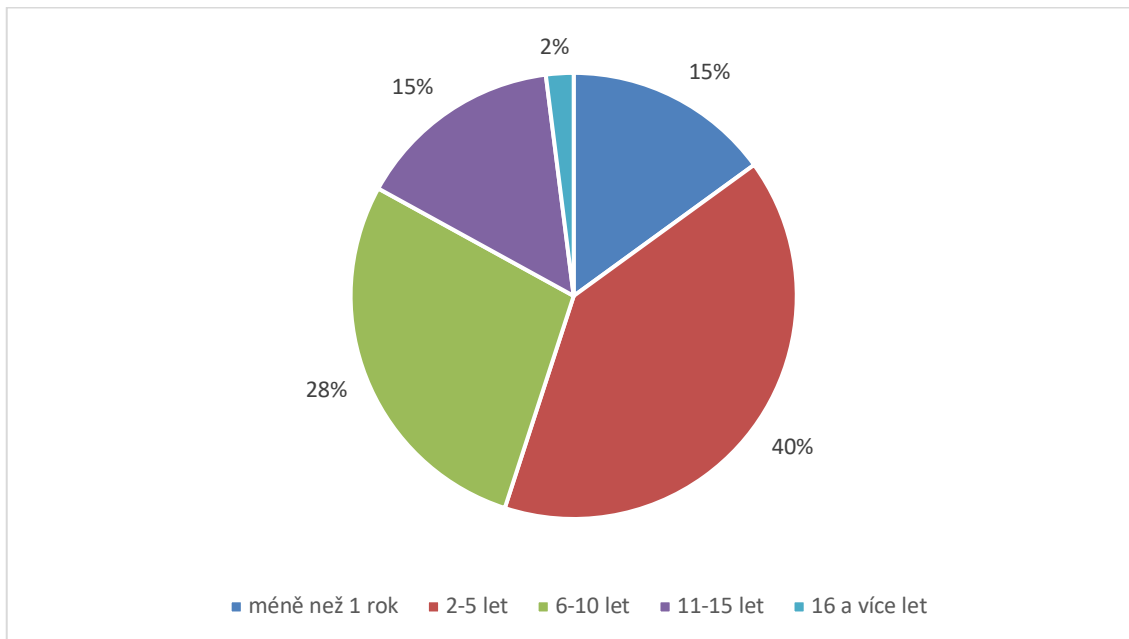
Zdroj:⁸⁶

Méně než 6 let slouží 1 dotazovaný (1,9 %), 7–10 let slouží 7 osob (13,2 %), 11–20 let 30 osob (56,6 %), 21–30 let 14 osob (26,4 %), 31 a více let 1 osoba (1,9 %).

⁸⁵ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

⁸⁶ Tamtéž.

Graf č. 4: Délka odborné praxe na operačním středisku v pozici operačního důstojníka PČR?



Zdroj:⁸⁷

Méně než 1 rok složí celkem 8 osob (15,1 %), 2–5 let 21 osob (39,6 %), 6–10 let 15 osob (28,3 %), 11–15 let 8 osob (15,1 %) a 16 a více let 1 osoba (1,9 %).

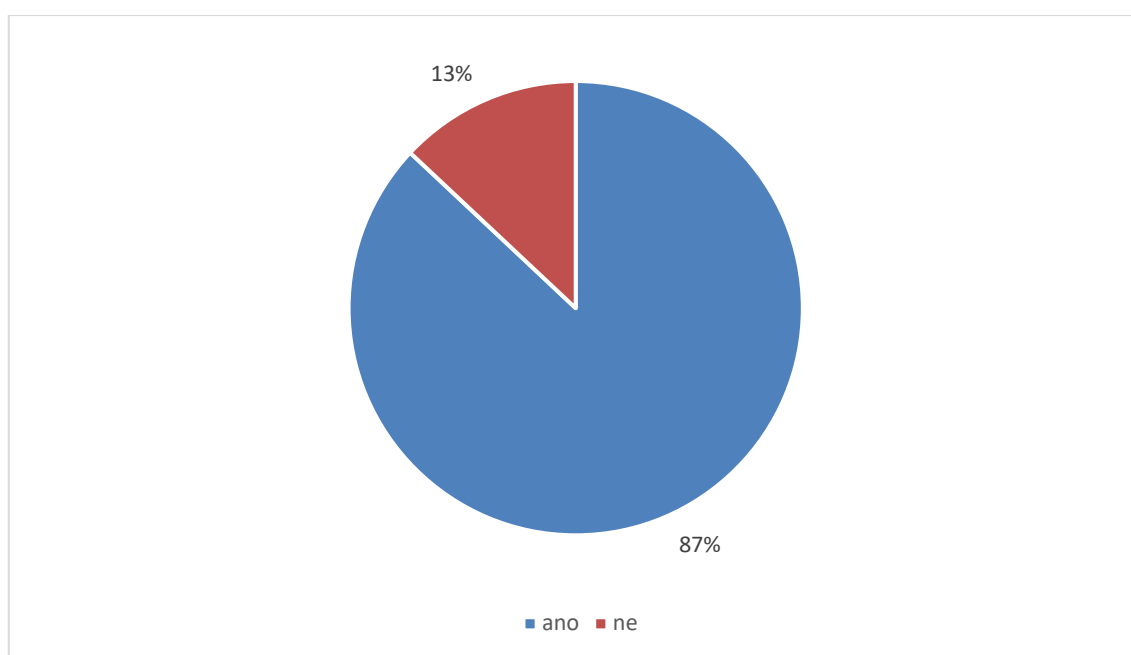
⁸⁷ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

7 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Znění otázky: „Je pro Vás výkon profese operačního důstojníka PČR náročný?“

Na uvedenou otázku odpovědělo 46 respondentů, že je pro ně profese operačního důstojníka náročná, a 7 respondentů odpovědělo, že profese pro ně není náročná. Vzhledem k tomu, že většina odpověděla, že to náročné je, takže se jde domnívat, že tato profese náročná je.

Graf č. 5: Je pro Vás výkon profese operačního důstojníka PČR náročný?



Zdroj:⁸⁸

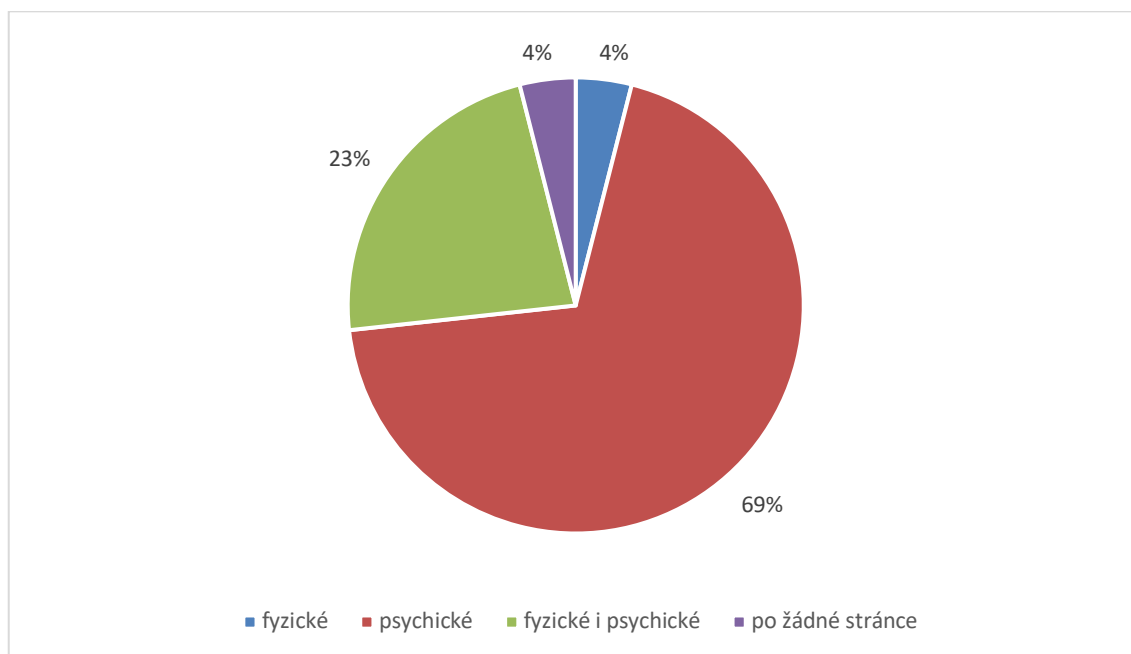
Na tuto otázku odpovědělo „ano“ 46 osob (86,8 %) a „ne“ 7 osob (13,2 %).

⁸⁸ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Po jaké stránce je pro Vás výkon povolání operačního důstojníka PČR náročný?“

Dle uvedeného grafu je patrné, že až pro 37 osob (70 %) je práce náročná především po psychické stránce. Druhé místo zaujímá psychická i fyzická náročnost. Celkově tedy lze říci, že profese operačního důstojníka je náročná především po psychické stránce. Jak bylo uvedeno v textu výše, na psychiku operačního důstojníka jsou kladeny velké nároky (velká zodpovědnost, velký tlak apod.).

Graf č. 6: Po jaké stránce je pro Vás výkon povolání operačního důstojníka PČR náročný?



Zdroj:⁸⁹

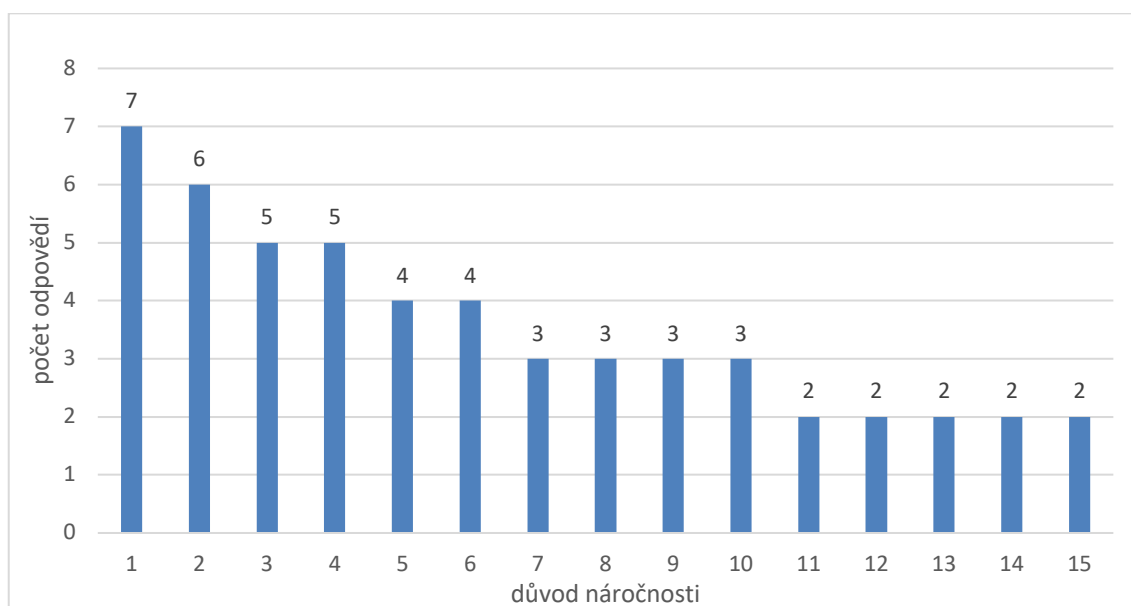
Náročná po fyzické stránce je práce pro 2 osoby (3,8 %), po psychické pro 37 osob (69,8 %), po fyzické i psychické stránce pro 12 osob (22,6 %) a po žádné stránce pro 2 osoby (3,8 %).

⁸⁹ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Pokud je pro Vás profese operačního důstojníka PČR náročná, v čem spatřujete náročnost tohoto povolání?“

Z odpovědí respondentů na tuto otázku bylo zjištěno, že nejvíce náročné pro profesi operačního důstojníka jsou náročné hovory na lince 158, kdy hovory nejsou určeny pro tuto linku a komunikace s volajícími je náročná především po stránce komunikace. Otázka byla otevřená, ale vzhledem k tomu, že odpovídali respondenti stejně nebo podobně, byly odpovědi dány do grafu.

Graf č. 7: Pokud je pro Vás profese operačního důstojníka PČR náročná, v čem spatřujete náročnost tohoto povolání?



Zdroj:⁹⁰

LEGENDA:

- Náročné hovory na lince 158, kdy hovory nejsou pro linku 158. (počet 7)
- Komunikace s lidmi je mnohdy náročná, neboť lidé z neznalosti využívají tísňovou linku k dotazům, které najdou nebo zjistí jinde. (počet 6)
- Ve vypjatých situacích. (počet 5)
- Ve všech směrech. (počet 5)

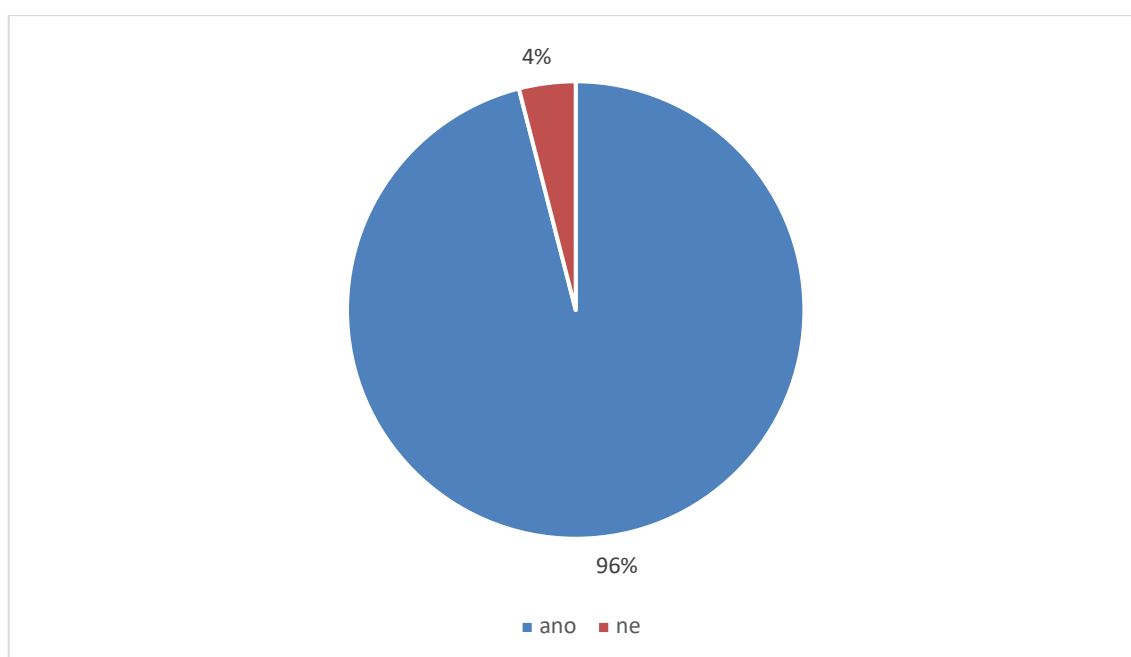
⁹⁰ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

- Náročná práce je především po psychické stránce, neboť pracovník je vystaven psychickém tlaku. (počet 4)
- V soustředěnosti. (počet 4)
- Komunikace, řízení SaP, řešení situací. (počet 3)
- Člověk musí být neustále ve střehu a s klidnou hlavou rozhodovat. (počet 3)
- Při řešení několika komplikovaných událostí najednou při malém počtu hlídek PČR. (počet 3)
- Stresové prostředí, rychlé rozhodování podmíněné správnou volbou rozhodnutí. (počet 3)
- Sebeovládání, poslouchání potřeb osob, rozlišování důležitosti. (počet 2)
- Komunikace s lidmi, kteří nic nepotřebují, ale zatěžují linku 158. (počet 2)
- Hodně práce, málo personálu. (počet 2)
- Zodpovědnost. (počet 2)
- Události s nejvyšší naléhavostí, vozidla v protisměru, obava o život a zdraví, použití zbraní pachatele, těžká dopravní nehoda. (počet 2)

Znění otázky: „Setkáváte se ve svém povolání operačního důstojníka PČR s komunikačně náročnými situacemi?“

Na tuto otázku odpovědělo z celkového počtu 53 respondentů 51 respondentů „ano“, že se setkává s komunikačně náročnými situacemi, a pouze pro dvě osoby toto náročné není. Vzhledem k velkému počtu odpovědí je tedy zřejmé, že toto povolání je komunikačně náročné.

Graf č. 8: Setkáváte se ve svém povolání operačního důstojníka PČR s komunikačně náročnými situacemi?



Zdroj:⁹¹

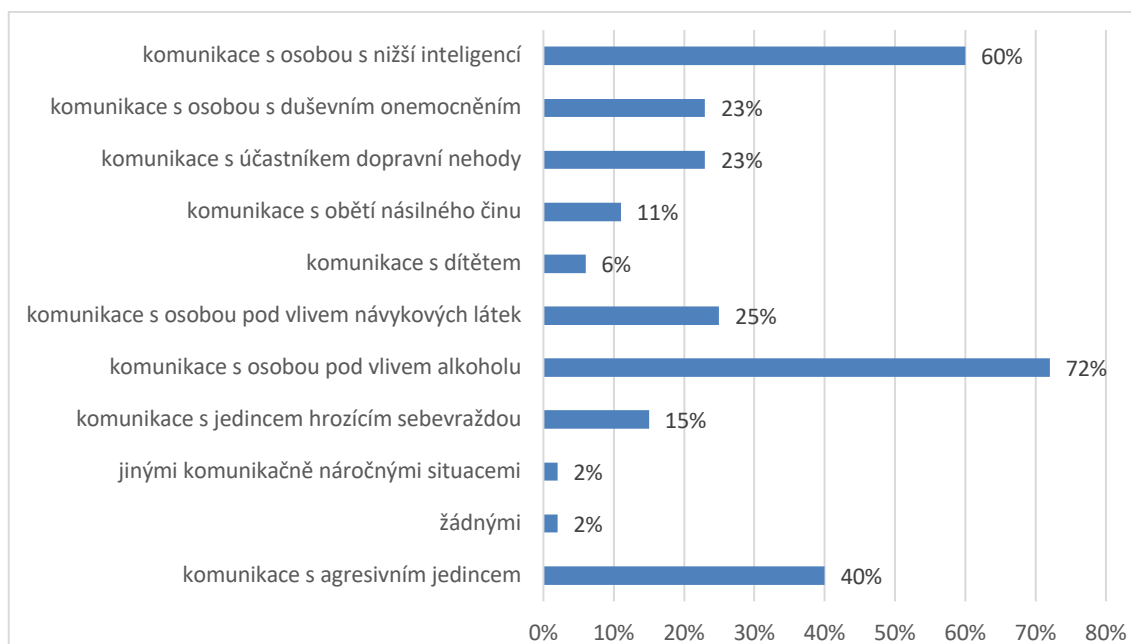
Odpověď „ano“ odpovědělo 51 osob (96,2 %) a odpověď „ne“ 2 osoby (3,8 %).

⁹¹ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „S jakými komunikačně náročnými situacemi se ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte nejčastěji?“

Z odpovědí na uvedenou otázku je jasně patrné, že nejčastěji se respondenti setkávají s těžkou komunikací s osobou pod vlivem alkoholu a s osobou s nižší inteligencí. Hned na třetím místě je komunikace s agresivní osobou.

Graf č. 9: S jakými komunikačně náročnými situacemi se ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte nejčastěji?



Zdroj:⁹²

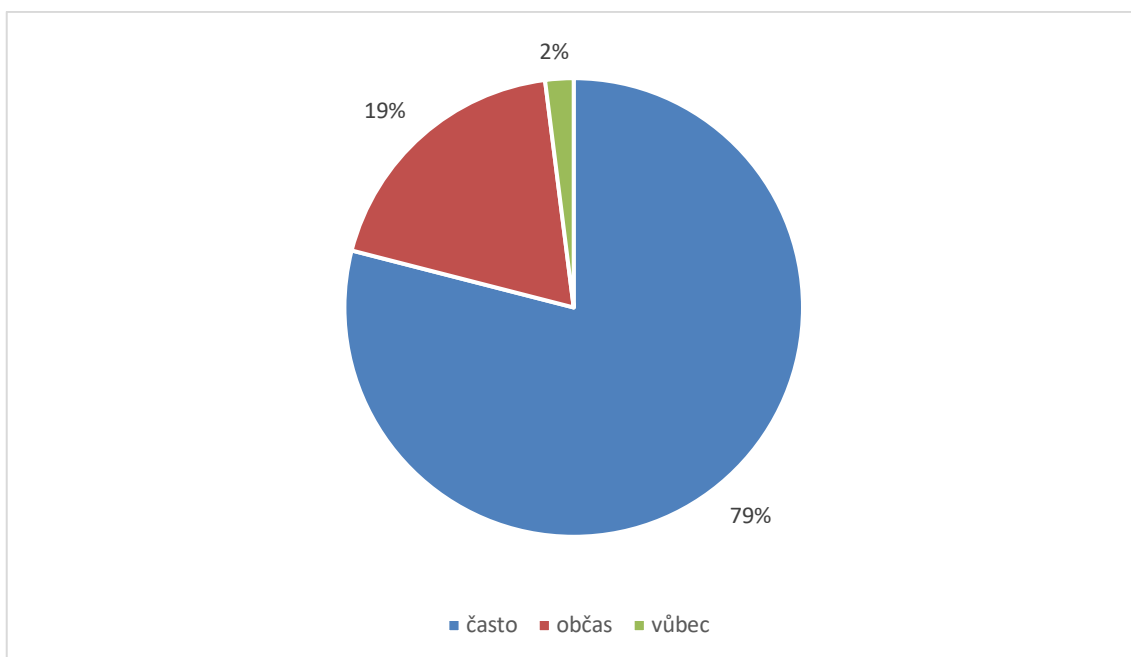
Na následující otázku odpověděli následovně: Komunikace s osobou s nižší inteligencí 32 osob (60,4 %), komunikace s osobou s dušením onemocněním 12 osob (22,6 %), komunikace s účastníkem dopravní nehody 12 osob (22,6 %), komunikace s obětí násilného činu 6 osob (11,3 %), komunikace s dítětem 3 osoby (5,7 %), komunikace s osobou pod vlivem návykových látek 13 osob (24,5 %), komunikace s osobou pod vlivem alkoholu 38 osob (71,7 %), komunikace s jedincem hrozícím sebevraždou 8 osob (15,1 %), komunikace s agresivním jedincem 21 osob (39,6 %), žádnými 1 osoba (1,9 %), jinými komunikačně náročnými situacemi 1 osoba (1,9 %).

⁹² ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Jak často se s komunikačně náročnými situacemi ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte?“

Z odpovědí je patrné, že 42 respondentů se setkává často s komunikačně náročnými situacemi, 10 osob občas a pouze jedna osoba odpověděla vůbec. Lze tedy dle výsledků říci, že většina se setkává s komunikačně náročnými situacemi často.

Graf č. 10: Jak často se s komunikačně náročnými situacemi ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte?



Zdroj:⁹³

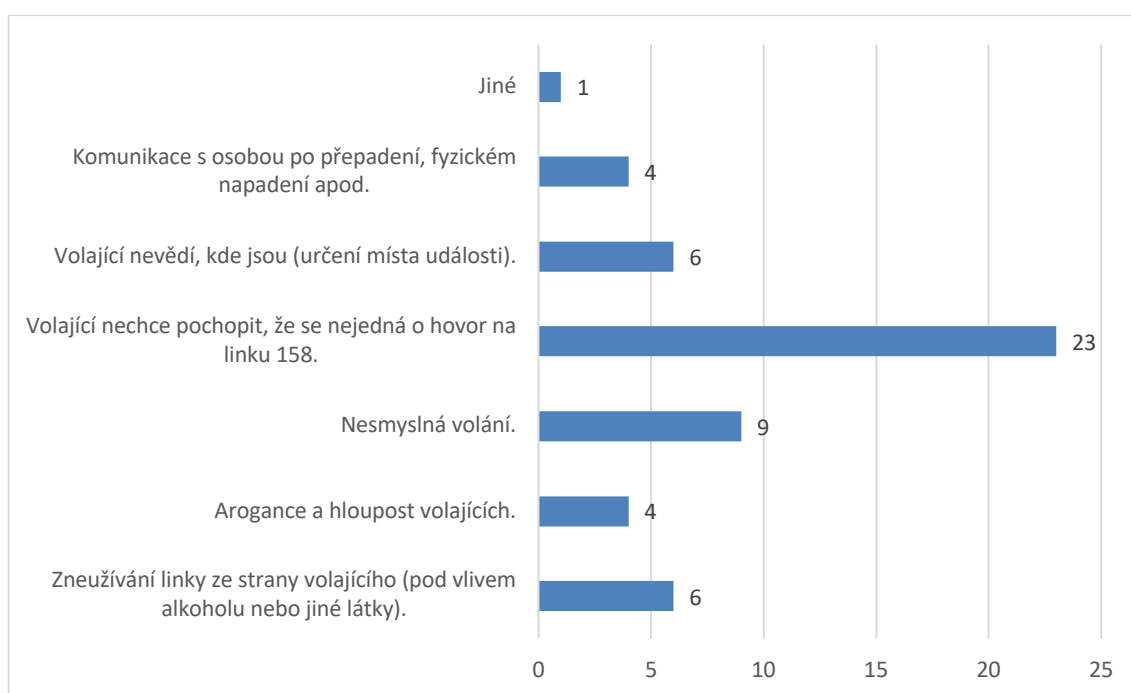
Odpověď „často“ odpovědělo 42 osob (79,2 %), „občas“ 10 osob (18,9 %) a „vůbec“ 1 osoba (1,9 %).

⁹³ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „V čem jsou pro Vás situace, s nimiž se při výkonu své profese operačního důstojníka PČR setkáváte, komunikačně náročné?“

Tato otázka byla otevřená, kdy se mohli volně respondenti vyjádřit. Vzhledem k tomu, že odpovědi se opakovaly, byly zpracovány do grafu. Z odpovědí je patrné, že komunikačně náročná je profese především proto, že volající nechce pochopit, že se nejedná o hovor určený pro linku 158.

Graf č. 11: V čem jsou pro Vás situace, s nimiž se při výkonu své profese operačního důstojníka PČR setkáváte, komunikačně náročné?



Zdroj:⁹⁴

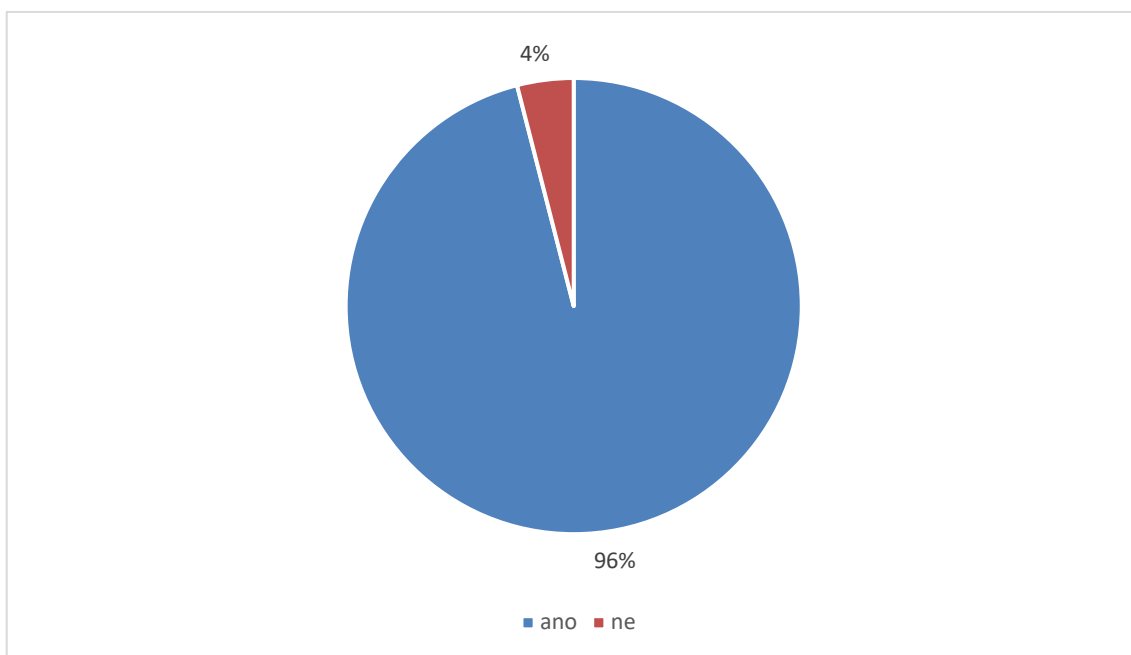
„Volající nechce pochopit, že se nejedná o hovor na linku 158.“ odpovědělo 23 osob, „Nesmyslná volání.“ odpovědělo 9 osob, „Zneužívání linky ze strany volajících (pod vlivem alkoholu nebo jiné látky).“ odpovědělo 6 osob, „Volající nevědí, kde jsou (určení místa události).“ odpovědělo 6 osob, „Arogance a hloupost volajících.“ odpověděly 4 osoby, „Komunikace s osobou po přepadení, fyzickém napadení apod.“ odpověděly 4 osoby, „Jiná“ odpověděla 1 osoba.

⁹⁴ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Myslíte si, že může být kvalita hovoru v komunikačně náročných situacích ovlivněna nějakými vnitřními či vnějšími podmínkami?“

Celkem 51 respondentů si myslí, že kvalita hovoru může být ovlivněna jak vnitřními, tak vnějšími podmínkami, a pouze dva respondenti si myslí opak. Dle výsledků lze tedy konstatovat, že vnitřní a vnější podmínky ovlivňují komunikačně náročnou situaci.

Graf č. 12: Myslíte si, že může být kvalita hovoru v komunikačně náročných situacích ovlivněna nějakými vnitřními či vnějšími podmínkami?



Zdroj:⁹⁵

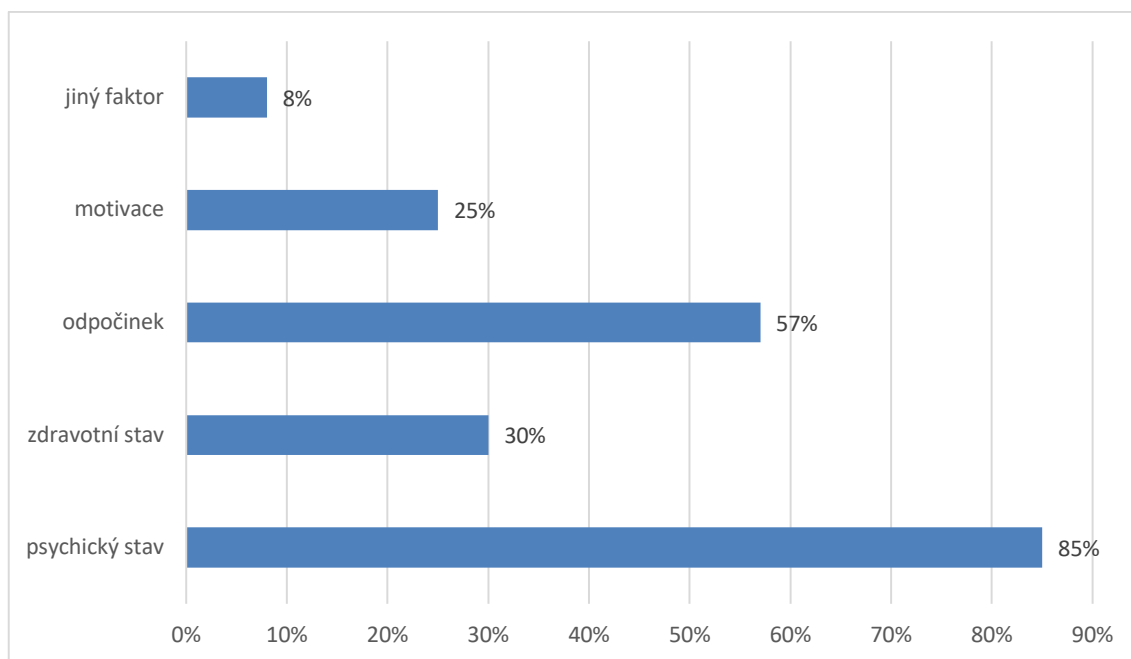
Odpověď „ano“ dalo 51 osob (96,2 %), odpověď „ne“ 2 osoby (3,8 %).

⁹⁵ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Které z níže uvedených vnitřních faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?“

Z vnitřních faktů kvalitu hovoru nejvíce ovlivňuje psychický stav operačních důstojníků, dále odpočinek, popřípadě zdravotní stav. Z výsledků lze tedy vyčíst, že nejdůležitější je, aby byl operační důstojník psychicky v pořádku a v rovnováze.

Graf č. 13: Které z níže uvedených vnitřních faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?



Zdroj:⁹⁶

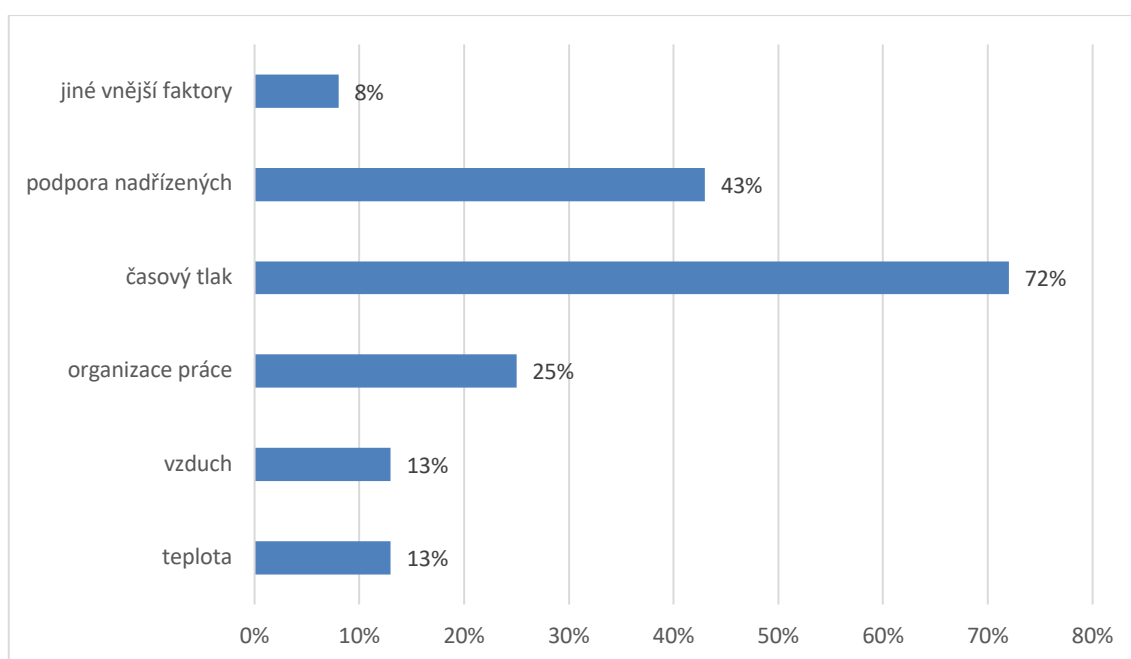
„Psychický stav“ odpovědělo 45 osob (84,9 %), „zdravotní stav“ 16 osob (30,2 %), „odpočinek“ 30 osob (56,6 %), „motivace“ 13 osob (24,5 %), „jiný faktor“ 4 osoby (7,5 %).

⁹⁶ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Které z níže uvedených vnějších faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?“

Z výsledků odpovědí respondentů lze vyčíst, že z vnějších faktorů kvalitu hovoru nejvíce ovlivňuje časový tlak a neméně důležitá je podpora ze strany nadřízených. Je tedy zřejmé, že by bylo potřeba zapracovat na tom, aby operační důstojníci zvládali lépe práci pod časovým tlakem a vnímali více podporu ze strany svých nadřízených.

Graf č. 14: Které z níže uvedených vnějších faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?



Zdroj:⁹⁷

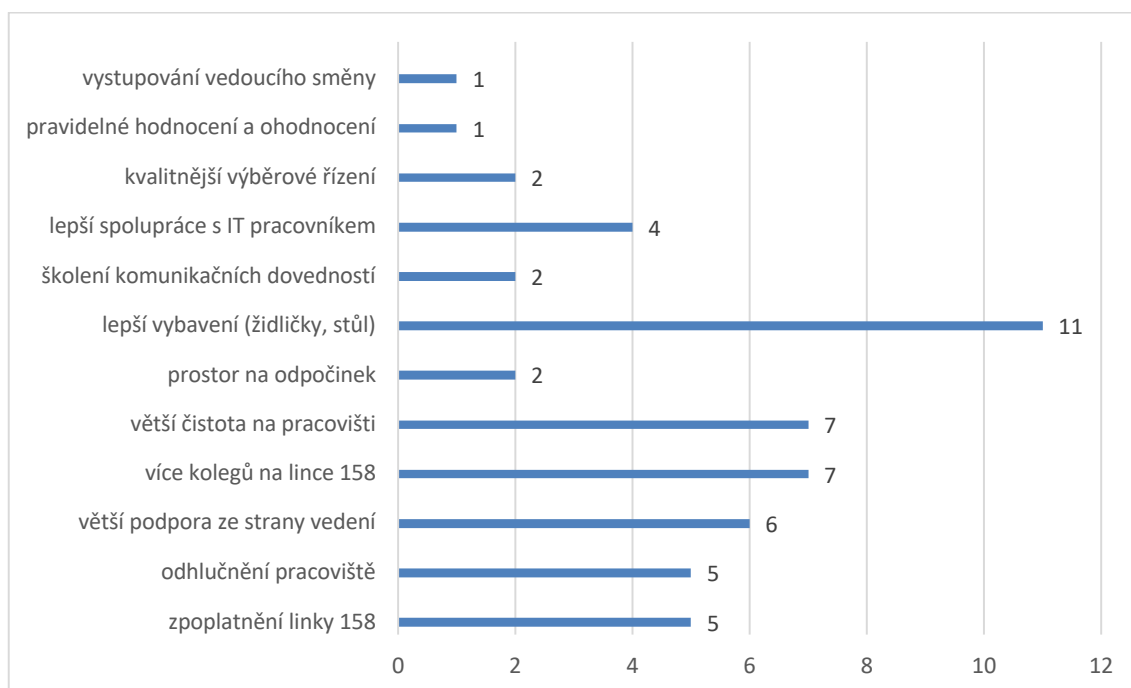
Teplota ovlivňuje 7 osob (13,2 %), vzduch 7 osob (13,2 %), organizace práce 13 osob (24,5 %), časový tlak 38 osob (71,7 %), podpora nadřízených 23 osob (43,4 %), jiný faktor 4 osoby (7,5 %).

⁹⁷ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

Znění otázky: „Co byste navrhoval(a) pro zlepšení zvládnání komunikačně náročných situací ve své profesi operačního důstojníka PČR?“

Tato otázka byla otevřená, kdy každý mohl uvést, co by navrhoval pro zlepšení zvládnání komunikačně náročných situací. Vzhledem k tomu, že odpovědi se hodně shodovaly, byla tato otázka zpracována do grafu. Z odpovědí respondentů je patrné, že by bylo potřeba zapracovat na lepším vybavení pracoviště, a to lepšími židlemi a stoly, a s tím souvisí i zapracovat na lepší čistotě na pracovišti. V neposlední řadě by uvítali operační důstojníci více lidí na lince 158.

Graf č. 15: Co byste navrhoval(a) pro zlepšení zvládnání komunikačně náročných situací ve své profesi operačního důstojníka PČR?



Zdroj:⁹⁸

Dotazujícím by pomohlo: vystupování vedoucího směny 1 osobě, pravidelné hodnocení a ohodnocení 1 osobě, kvalitnější výběrové řízení 2 osobám, lepší spolupráce s IT pracovníkem 4 osobám, školení komunikačních dovedností 2 osobám, lepší vybavení (židličky, stůl) 11 osobám, prostor na odpočinek 2 osobám, větší čistota na pracovišti 2 osobám, více kolegů na lince 158 7 kolegům, větší podpora ze strany vedení 6 osobám, odhlučnění pracoviště 5 kolegům, zpoplatnění linky 5 osobám.

⁹⁸ ZDRAŽIL, Tomáš. Vlastní šetření. Praha, 2021.

8 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI

Výzkumu se zúčastnilo 53 operačních důstojníků PČR Středočeského kraje. Podařilo se nám dosáhnout všech cílů a odpovědět na výzkumné otázky.

Hlavním cílem výzkumu bylo zmapování komunikačně náročných situací v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.

Dílčími cíli byly:

- Dílčí cíl č. 1: Identifikace komunikačně náročných situací v profesi operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.
- Dílčí cíl č. 2: Zjištění příčin náročnosti komunikace v práci operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.
- Dílčí cíl č. 3: Zjištění faktorů, které ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.

Výzkumná otázka č. 1: S jakými komunikačně náročnými situacemi se operační důstojníci PČR Středočeského kraje setkávají nejčastěji?

Jak můžeme vidět v grafu č. 9, nejčastěji respondenti komunikují s osobou pod vlivem alkoholu, s osobou s nižší inteligencí a s agresivními jedinci. Další komunikačně náročná situace nastává tehdy, kdy se dovolá volající, jehož hovor není určený pro linku 158. Dohromady 23 dotazovaných uvedlo, že často volající nechtějí pochopit, že se nejedná o hovor na linku 158 (viz graf č. 11).

Výzkumná otázka č. 2: Jaké jsou příčiny náročnosti komunikace v práci operačních důstojníků PČR Středočeského kraje?

V této otázce jsme se zaměřili na příčiny, které způsobí, že se komunikace stává náročnou. Dotazovaní operační důstojníci nám uvedli, že jsou při své práci ovlivněni několika faktory, zejména psychickým stavem a časovým tlakem. Oba tyto faktory jdou pak ruku v ruce s konkrétními komunikačně náročnými situacemi. Dohromady 79,2 % respondentů uvedlo, že se s takovými situacemi setkávají často (viz graf č. 10). Náročnost výkonu profese může ztížit situace, kdy volající nechce pochopit, že se nejedná o hovor na linku 158. Tento fakt uvedlo 23 dotazovaných (viz graf č. 11). Je

tedy dost pravděpodobné, že operační důstojník není v psychické pohodě, je na něj vytvářen časový tlak a řeší náročný hovor, kdy volající nechce pochopit, že jeho hovor není vhodný pro linku 158.

Výzkumná otázka č. 3: Jaké faktory ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje?

Faktory ovlivňující kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích mohou být vnitřní a vnější. Z grafu č. 13 nám vyplynulo, že nejčastějším vnitřním faktorem je psychický stav operačních důstojníků. Podle 30 osob je důležitým vnitřním faktorem odpočinek, pro 16 dotazovaných zdravotní stav. Mezi nejčastější vnější faktory se řadí časový tlak (graf č. 14). Jako druhým ovlivňujícím vnějším faktorem se ukázala podpora nadřízených. Mezi méně častými faktory byla organizace práce, vzduch a teplota.

8.1 Doporučení pro praxi

Z výzkumu vyplynulo několik doporučení pro praxi:

- Operační důstojníci by se měli více starat o své psychické zdraví (psychohygiena, relaxace, regenerace organismu, duševní očista, aktivní nebo pasivní odpočinek).
- Více osvěty pro veřejnost o volání na linku 158 (kdy je vhodné a kdy nevhodné na linku 158 volat).
- Vedoucí pracovníci by se měli zaměřit na získání lepšího vybavení pracoviště (zázemí operačních důstojníků, odhlučnění pracoviště...) a více dohlížet na čistotu na pracovišti.
- Šířit potřebu supervizí na pracovišti či společných sezení s psychology – uvědomit si, že to není ostuda, ale pomoc pro každého pracovníka.
- Vyhlášovat častěji výběrové řízení, aby nevznikla situace, že budou chybět operační důstojníci.
- Přijímat na tuto pozici pouze lidi s osobnostními předpoklady (schopnost správně komunikovat s volajícími, vcítit se do jejich role, odolnost vůči stresu,

schopnost pracovat ve velkém tlaku, schopnost rychle se rozhodovat) pro danou profesi.

- Nadále sbírat nové informace a vzdělávat se – od kolegů, na odborných seminářích a školeních.

Námět na další výzkum:

Námětem pro rozšíření práce by mohl být podrobnější strategický návod pro komunikaci s jednotlivými volajícími – osoby pod vlivem alkoholu nebo drog, osoby s duševním onemocněním, oběti násilného činu, osoby se sníženým intelektem, účastníky dopravních nehod, jedinců hrozících sebevraždou, jedinců s agresivními sklony. Bylo by vhodné s psychology vypracovat komunikační strategii i pro osoby, které nechtějí pochopit, že jejich hovor není vhodný pro linku 158.

Dalším námětem by mohlo být vypracování jednotlivých technik pro psychohygienu a relaxaci.

8.2 Andragogické vzdělávání – návrh kurzů

Psychohygienu operačního důstojníka PČR

Obsah kurzu

Teoretická část:

- jak zvládat stresové situace,
- jak předcházet syndromu vyhoření,
- kdy a v jakém případě vyhledat odbornou pomoc,
- supervize jako pomoc při zvládnání stresových situací,
- techniky pomáhající k duševní pohodě.

Praktická část:

- příběhy z praxe,
- modelové situace,
- relaxační cvičení.

Komunikačně náročné situace a jejich zvládnání

Obsah kurzu

Teoretická část:

- charakteristika náročných volajících,
- komunikace s volajícím – volba vhodných otázek, jak uklidnit volajícího, na co si dát v komunikaci s volajícím pozor,
- jednotlivé komunikační techniky (prvky asertivní komunikace),
- zvládnání vlastních emocí.

Praktická část:

- modelové situace a jejich podrobný rozbor.

ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce řešila velice aktuální téma: „Komunikačně náročné situace práce operačního důstojníka Policie České republiky.“

Teoretická část byla zpracována pomocí odborné literatury zabývající se krizovou komunikací. Teorii jsme rozdělili do pěti tematických celků. V první části jsme se věnovali komunikaci, jejímu vymezení, procesům, funkcím a formám. Druhá kapitola řešila specifika komunikace v práci PČR. Třetím tématem byla činnost operačního střediska PČR. Čtvrtá kapitola se stala průřezem mezi teoretickou a praktickou částí a zabývala se komunikačně náročnými situacemi v práci operačního střediska PČR. Poslední teoretická kapitola řešila otázku vnějších a vnitřních vlivů ovlivňující kvalitu hovoru.

V praktické části diplomové práce jsme realizovali výzkumné šetření pomocí dotazníkového šetření. Respondenty se stali operační důstojníci PČR Středočeského kraje. Hlavním cílem výzkumu bylo zmapování komunikačně náročných situací v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.

Díličními cíli byly identifikace komunikačně náročných situací v profesi operačních důstojníků PČR Středočeského kraje, zjištění příčin náročnosti komunikace v práci operačních důstojníků PČR Středočeského kraje a zjištění faktorů, které ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích v povolání operačních důstojníků PČR Středočeského kraje.

Cíl práce byl naplněn, jelikož jsme dokázali zmapovat i identifikovat komunikačně náročné situace, zjistili jsme příčinu náročnosti komunikace i faktory, které kvalitu hovorů v komunikačně náročných situacích ovlivňují. Díky splněným cílům jsme zvládli odpovědět na všechny výzkumné otázky.

Dle vyhodnocení dotazníkového šetření je jasné, že práce operačního důstojníka je po psychické stránce velmi náročná. Jedná se o komunikace s lidmi, kteří se ocitli ve vypjatých situacích, pracovník je každodenně vystaven psychickému tlaku. Bylo také zjištěno, že tuto pozici vykonávají spíše muži než ženy. Podle výzkumného šetření vyplynulo, že jsou to muži spíše mladšího věku. Zhodnotili jsme, že je opravdu důležité,

aby se pracovníci o své psychické zdraví starali. I tak práce operačního důstojníka není pro každého, jedinec by měl mít pro výkon této profese určité osobnostní předpoklady.

Předkládaná diplomová práce by se mohla stát přínosem i pro operační důstojníky PČR v ostatních krajích České republiky.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Použitá literatura

ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.

BEDNÁŘOVÁ, Jiřina a Vlasta ŠMARDOVÁ. *Diagnostika dítěte předškolního věku: co by dítě mělo umět ve věku od 3 do 6 let*. 2. vydání. Ilustroval Richard ŠMARDA. Brno: Edika, 2015. Moderní metodika pro rodiče a učitele. ISBN 978-80-266-0658-1.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Vyd. 4., V nakl. Portál 2., rozš. Praha: Portál, 2004, 266 s. ISBN 80-7178-931-3.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008, 512 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014, 232 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0.

FTOREK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění: jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se zmanipulovat*. 3., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 224 s. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-3926-7.

HAGÈGE, Claude. *Člověk a řeč: lingvistický příspěvek k humanitním vědám*. Praha: Karolinum, 1998, 311 s. ISBN 80-7184-331-8.

HARTL Pavel, HARTLOVÁ Helena. *Velký psychologický slovník*. 2010. 4(3), 85 s. ISSN 1802-8853.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, 230 s. ISBN 8020009949.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007, 272 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

KELLER, Jan. *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-39-7.

LUKEŠ, Václav. Komunikace s osobou mající sebevražedné úmysly. *Policista*. 2006, (12), s. 9. ISSN 1211-7943.

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

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

NÝVLTOVÁ, Václava. *SOFT SKILLS: Interpersonální komunikace pro uchazeče o zaměstnání*. Praha, 2014. Metodika pro rodiče. VYSOKÁ ŠKOLA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ V PRAZE.

PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava, 2007. Učební text. Ostravská univerzita v Ostravě.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

PECHAČOVÁ, Zdeňka a Ludmila NATOVOVÁ. *Komunikace pro ekonomy*. Rozš. vyd. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2012. ISBN 978-80-213-1740-6.

PLANTE, Thomas G. *Současná klinická psychologie*. Praha: Grada, 2001. Psyché (Grada). ISBN 8071699632.

ROZMAJZL, Lukáš. *Podprahová reklama- výklad pojmu*. Praha, 2008. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd. Vedoucí práce Pavel Dolanský.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

STRÍBRSKÁ, Jindra. *Interpersonální komunikace*. Praha, 2000. Studijní text. VŠCHT.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004, 132 s. ISBN 978-80-247-6187-9.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 978-80-7367-387-1.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008, 328 s. ISBN 978-80-247-6742-0.

ZBOŘILOVÁ, Klára. Krizová komunikace. *Policista*. Praha: MV ČR, 2006, 12(6), 50. ISSN 1211-7943.

Zákonné normy

Zákon 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů § 2 odst. 1 písm. t

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Část první, Hlava II, § 4, odst. 1.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Část první, Hlava III, Díl 5, § 18, odst. 1.

Vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění pozdějších předpisů, Část šestá, § 29, odst. 1.

Seznam použitých internetových zdrojů

Etický kodex policie ČR. *Policie-cr.cz: neoficiální informační portál o policii* [online]. 2007 [cit. 2021-02-07]. Dostupné z: <http://www.policie-cr.cz/eticky-kodex.php>

KOSPERTOVÁ, Lenka. Jak vznikla lidská řeč? A proč mluvíme tolika jazyky? *EpochaPlus* [online]. 2018 [cit. 2021-02-07]. Dostupné z: <https://epochaplus.cz/jak-vznikla-lidska-rec-a-proc-mluvime-tolika-jazyky/>

SVATOŠ, Tomáš a Eva ŠVARCOVÁ. *Efektivní komunikace ve škole*. Praha, 2014. Studijní text. Masarykova Univerzita [online] 2014 [cit. 2020-10-12]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/ped/podzim2017/SZ6006/um/materialy_k_seminarum/lojdoва/Efektivni_komunikace_ve_skole__1_.pdf.

Další zdroje

CVÁČEK, Jan. *Vybrané problémy psychologie v policejní praxi*. 1. vyd. Praha: OV SPŠ MV ČR, 2002, s. 50. ISBN neuvedeno.

SPURNÝ, Joža. *Krizová komunikace – vyjednávání se sebevrahem*. (nepublikovaná přednáška). Praha, Policejní akademie, 2007, 15 s.

Závazný pokyn policejního prezidenta, ze dne 18. srpna 2009 o operačních střediscích, Čl. 3

SEZNAM ZKRATEK

PČR – Policie České republiky

IOS – integrované operační středisko

SEZNAM GRAF, TABULEK A OBRÁZKŮ

Seznam grafů

Graf č. 1: Jste muž, nebo žena?	56
Graf č. 2: Váš věk je?.....	56
Graf č. 3: Délka odborné praxe u Policie České republiky?.....	57
Graf č. 4: Délka odborné praxe na operačním středisku v pozici operačního důstojníka PČR?	58
Graf č. 5: Je pro Vás výkon profese operačního důstojníka PČR náročný?.....	59
Graf č. 6: Po jaké stránce je pro Vás výkon povolání operačního důstojníka PČR náročný?	60
Graf č. 7: Pokud je pro Vás profese operačního důstojníka PČR náročná, v čem spatřujete náročnost tohoto povolání?.....	61
Graf č. 8: Setkáváte se ve svém povolání operačního důstojníka PČR s komunikačně náročnými situacemi?.....	63
Graf č. 9: S jakými komunikačně náročnými situacemi se ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte nejčastěji?.....	64
Graf č. 10: Jak často se s komunikačně náročnými situacemi ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte?.....	65
Graf č. 11: V čem jsou pro Vás situace, s nimiž se při výkonu své profese operačního důstojníka PČR setkáváte, komunikačně náročné?	66
Graf č. 12: Myslíte si, že může být kvalita hovoru v komunikačně náročných situacích ovlivněna nějakými vnitřními či vnějšími podmínkami?	67
Graf č. 13: Které z níže uvedených vnitřních faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?.....	68
Graf č. 14: Které z níže uvedených vnějších faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?.....	69

Graf č. 15: Co byste navrhoval(a) pro zlepšení zvládnání komunikačně náročných situací ve své profesi operačního důstojníka PČR?	70
--	----

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Příznaky psychické zátěže	28
---	----

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Schéma procesu komunikace	16
---	----

Obrázek č. 2: Prožívání a chování suicidanta	42
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník	I
----------------------------	---

Příloha A – Dotazník

Dotazník

Předložený dotazník je součástí kvantitativního výzkumu, výzkumné části diplomové práce na téma „Komunikačně náročné situace práce operačního důstojníka Policie České republiky“. Jeho vyplněním pomůžete získat důležitá data, která budou následně zpracována a vyhodnocena jako součást diplomové práce. Dotazník je zcela anonymní, obsahuje celkem 15 otázek a je na čtyřech stranách. Po jeho vyplnění jej prosím vložte do speciálního boxu, který je viditelně umístěn na Vašem pracovišti.

1. Jste:

- a) muž
- b) žena

2. Váš věk je:

- a) méně než 25 let
- b) 26–35 let
- c) 36–45 let
- d) 46–55 let
- e) 56 a více

3. Délka odborné praxe u Policie České republiky (dále jen PČR):

- a) méně než 6 let
- b) 7–10 let
- c) 11–20 let
- d) 21–30 let
- e) 31 a více

4. **Délka odborné praxe na operačním středisku v pozici operačního důstojníka PČR:**

- a) méně než 1 rok
- b) 2–5 let
- c) 6–10 let
- d) 11–15 let
- e) 16 let a více

5. **Je pro Vás výkon profese operačního důstojníka PČR náročný?**

- a) ano
- b) ne

6. **Po jaké stránce je pro Vás výkon povolání operačního důstojníka PČR náročný?**

- a) fyzické
- b) psychické
- c) fyzické i psychické
- d) po žádné stránce

7. **Pokud je pro Vás výkon profese operačního důstojníka PČR náročný, v čem spatřujete náročnost tohoto povolání?**

Můžete uvést více aspektů náročnosti Vaší profese.

Uveďte:

8. **Setkáváte se ve svém povolání operačního důstojníka PČR s komunikačně náročnými situacemi?**

- a) ano
- b) ne

9. S jakými komunikačně náročnými situacemi se ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte nejčastěji?

Můžete uvést více z nabízených možností.

- a) komunikace s agresivním jedincem
 - b) komunikace s jedincem hrozícím sebevraždou
 - c) komunikace s osobou pod vlivem alkoholu
 - d) komunikace s osobou pod vlivem návykových látek
 - e) komunikace s dítětem
 - f) komunikace s obětí násilného činu
 - g) komunikace s účastníkem dopravní nehody
 - h) komunikace s osobou s duševním onemocněním
 - i) komunikace s osobou s nižší inteligencí
 - j) žádnými
 - k) jinými komunikačně náročnými situacemi, uveďte:
-
-

10. Jak často se s komunikačně náročnými situacemi ve své profesi operačního důstojníka PČR setkáváte?

- a) často
- b) občas
- c) vůbec

11. V čem jsou pro Vás tyto situace, s nimiž se při výkonu Vaší profese operačního důstojníka PČR setkáváte, komunikačně náročné?

Můžete uvést více důvodů náročnosti komunikace ve svém povolání.

Uveďte:

12. Myslíte si, že může být kvalita hovoru v komunikačně náročných situacích ovlivněna nějakými vnitřními či vnějšími podmínkami?

a) ano

b) ne

13. Které z níže uvedených vnitřních faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?

Můžete uvést více vnitřních faktorů.

a) psychický stav

b) zdravotní stav

c) odpočinek

d) motivace

e) jiné vnitřní faktory, uveďte:

14. Které z níže uvedených vnějších faktorů podle Vás ovlivňují kvalitu hovoru v komunikačně náročných situacích nejvíce?

Můžete uvést více vnějších faktorů.

a) teplota

b) vzduch

c) organizace práce

d) časový tlak

e) podpora nadřízených

f) jiné vnější faktory, uveďte:

15. Co byste navrhoval(a) pro zlepšení zvládnání komunikačně náročných situací ve své profesi operačního důstojníka PČR?

Můžete uvést více návrhů.

Uved'te:

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a za Váš čas.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Tomáš Zdražil

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Komunikačně náročné situace práce operačního důstojníka Policie České republiky

Rok: 2021

Počet stran textu bez příloh: 70

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 26

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 3

Vedoucí práce: doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, Ph.D.