UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

**LADISLAV PROKEŠ**

III. ročník – kombinované studium

Obor: Pedagogika – veřejná správa

**KOMUNIKACE POLICISTY PŘI VYŠETŘOVÁNÍ**

**DOPRAVNÍCH NEHOD**

**Diplomová práce**

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

OLOMOUC 2010

**PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil jsem jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 15.4. 2010

 ………………………………..

 vlastnoruční podpis

**PODĚKOVÁNÍ**

Děkuji PhDr. Lence Holé, Ph.D., za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad k práci, ale i kolegům z Obvodního oddělení Hranice a kolegům dopravní policie, skupiny dopravních nehod Přerov Policie České republiky za spolupráci při vypracování praktické části.

**ÚVOD**

1. **ZÁKLADNÍ POJMY**

**2. DOPRAVNÍ NEHODA JAKO KRIZOVÁ A SOCIÁLNÍ SITUACE**

2.1 Krizová situace

2.2 Sociální situace

2.3 Dopravní nehoda z pohledu policisty

2.4 Dopravní nehoda z pohledu účastníka

**3. ÚLOHA POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY PŘI DOPRAVNÍ**

 **NEHODĚ**

3.1 Úloha Policie České republiky

3.2 Úloha Policie České republiky při dopravní nehodě

3.3 Základní odborná příprava policisty

**4. KOMUNIKACE**

4.1 Proces komunikace

4.2 Fáze komunikace

4.3 Formy komunikace

4.3.1 Verbální komunikace

4.3.2 Neverbální komunikace

4.4 Problémy komunikace

**5. KOMUNIKACE POLICISTY PŘI ŘEŠENÍ DOPRAVNÍ NEHODY**

5.1 Fáze vyšetřování dopravní nehody

5.2 Specifické problémy komunikace policisty

5.3 Sdělování nepříznivých zpráv

5.4 Posttraumatická pomoc

5.4.1 Posttraumatická pomoc účastníkům dopravní nehod

5.4.2 Posttraumatická pomoc policistům

**6. PRAKTICKÁ ČÁST**

6.1 Kazuistika sdělení tragické zprávy

6.2 Dotazník pro policisty

6.3. Vyhodnocení dotazníků

**ZÁVĚR**

**7. POUŽITÁ LITERATURA**

**8. PŘÍLOHY**

**ÚVOD**

Doprava osob a přesun zboží za účelem výnosu probíhá již stovky let. K tomuto přesunu bylo využíváno lidské a hojně i zvířecí síly. Tyto cesty měly účel kočovný, poznávací a později převážně obchodní charakter. S postupem doby se jako nejefektivnější stala lodní doprava, která umožňovala převoz velkého množství zboží při vynaložení relativně malého úsilí. Tato doprava však vyžadovala velké znalosti a zkušenosti a zároveň nesla s sebou nemalé riziko. S rozvojem průmyslu bylo využito parního stroje v lodní, ale i železniční „ suchozemské“ dopravě. Parní stroj byl předchůdcem spalovacích motorů jak je známé v dnešní době. Vynález spalovacího motoru, který má více než stoletou historii, vnesl veliký rozmach do mobility a rychlosti pohybu celé dnešní společnosti. Rozvoj dopravy a konkrétně automobilismu paradoxně urychlily obě světové války. S pádem Železné opony po roce 1989 dochází k zpřístupnění zahraničních trhů a umožnění dovozu „netuzemských“ značek automobilů. Otevření evropských hranic a sjednocující evropský proces má za následek masivní rozvoj automobilismu a silniční dopravy, která se stala nejvyužívanějším dopravním prostředkem současnosti. Masivní rozvoj automobilové dopravy s nesouměrným rozvojem a kvalitou silničních sítí má za následek zvyšující se počet dopravních nehod.

V této práci se zaměříme na silniční dopravní nehody a přesněji na komunikaci příslušníků Policie České republiky (dále jen „PČR“) při vyšetřování těchto nehod a komunikaci, která souvisí se silniční dopravní nehodou od prvotního zjištění, až po ukončení vyšetřování.

Jelikož pracuji u PČR na Obvodním oddělení Hranice pořádkové služby, zajišťování a spolupráce při vyšetřování dopravních nehod patří k náplni mé práce. Vzhledem k tomu, že se k řadě silničních dopravních nehod dostavujeme jako první, je komunikace s účastníky nehod velmi důležitou a neodmyslitelnou částí, jakož pak následná komunikace se složkami integrovaného záchranného systému a s kolegy ze skupiny dopravní služby.

Cílem této práce je předložení ucelenějších informací k problému komunikace policisty versus účastník dopravní nehody (dále jen „DN“). Dalším cílem je analýza komunikačního procesu, která by mohla přispět ke zkvalitnění komunikace při vyšetřování DN. Chtěli bychom zdůraznit význam komunikace a dále eliminovat následná trauma účastníků a zasahujících policistů při účasti na vážných dopravních nehodách. Neodmyslitelně chceme poukázat na obecnou nebezpečnost dopravní nehodovosti, při kterých nejenom, že dochází k velkým hmotným škodám na majetku, ale hlavně ke zranění a úmrtí osob.

Při tvorbě této práce bylo využíváno velké množství literatury a pramenů z oblasti psychologie, sociologie a krizového řízení. Rovněž bylo využíváno zákonných ustanovení, interních nařízení metodických pokynů a doporučení účinné v době tvorby práce. Samotný pojem komunikace je v literatuře široce zpracováván, což bylo na druhou stranu složitější pro výběr vhodné literatury. Rovněž byly porovnávány teoretické informace s praktickými zkušenostmi autora a dalších kolegů z řad PČR.

**1. ZÁKLADNÍ POJMY**

V této kapitole chceme zdůraznit a vysvětlit některé důležité a cizí pojmy, které jsou dále uvedeny v textu a jsou jejich neoddělitelnou součástí.

**Komunikace** – pochází z latinských slov **COMMUNICATIO**, což je v překladu – vespolné účastenství – chování lidí, kteří se společně podílejí na určité činnosti ve vzájemném kontaktu.

**Policie České republiky** – je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor sloužící veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob, majetku a veřejného pořádku, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly dle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropského společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky. - § 1,2 zák. č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

**Silniční dopravní nehoda**

-**pozitivní** definice - dle § 47 zák. č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích – je událost v provozu na pozemních komunikacích havárie nebo srážka, která se stala nebo byla započata na pozemní komunikaci a při níž dojde k usmrcení nebo zranění osob nebo ke škodě na majetku v přímé souvislosti s provozem vozidla v pohybu.

-**negativní** definice – dle závazného pokynu policejního prezidenta č. 220 ze dne 31. prosince 2008, kterým se upravuje postup příslušníků Policie České republiky na úseku služby dopravní policie událost v provozu na pozemních komunikacích za dopravní nehodu se nepovažují případy, kdy dojde k poškození vozidla, zranění nebo usmrcení osoby bez souvislosti s havárií nebo srážkou s jiným vozidlem, pevnou překážkou, chodcem, zvířetem nebo zvěří, např. poškození při opravě vozidla, při nakládce nebo vykládce, úraz při pádu v dopravním prostředku neovlivněný jednáním dalšího účastníka silničního provozu nebo při nástupu a výstupu do a z dopravního prostředku, požár stojícího motorového vozidla a dopravní nehoda způsobená úmyslným jednáním pachatele,

Stresový syndrom (**generální adaptační syndrom- GAS**) se vyznačuje na dostupné World Wide Web [http://www.ronge.cz/dokumenty /skripta\_VS/S\_Bakal\_zkousky\_aplikovana\_psychologie.pdf](http://www.ronge.cz/dokumenty%20/skripta_VS/S_Bakal_zkousky_aplikovana_psychologie.pdf) těmito vlastnostmi:

1. poplachová reakce - v ní se mobilizují síly

2. rezistence - vyrovnává se se stresem - vyčerpává se - adaptace na stresor

3. vyčerpání - možná i smrt - když je stresor příliš silný, nebo trvá dlouho

**2. DOPRAVNÍ NEHODA JAKO KRIZOVÁ A SOCIÁLNÍ SITUACE**

Jak již samotný název napovídá, dopravní nehodu rozdělíme v první polovině na dvě části, na krizovou a sociální. K této problematice je zpracováno poměrně velké množství materiálů, kdy nejvíce bylo využito literatury od Ludmily Čírtkové, Bohumily Baštecké a Nickyho Hayese, které byly nejvhodnější pro tuto práci. V druhé části kapitoly se zaobíráme dopravní nehodou a to z pohledu samotného účastníka a z pohledu vyšetřujícího policisty. Celkově se však, bez větších komplikací, podařilo jednotlivé pohledy oddělit a vysvětlit.

**2.1 Krizová situace**

Podle autorky L. Čírtkové (2005, s. 103) je krizová situace taková, která svým charakterem vyvolává negativní emoce zúčastněných osob. Východiskem a regulací těchto negativních emocí je vhodná komunikace. Dalším faktorem krizové situace je přítomnost skutečností, které bezprostředně a negativně zasahují do jednání a tím stupňují jeho závažnost. Svými nároky na jednání jedinců přesahují běžné zkušenosti a jsou zdrojem psychického napětí a stresu. Krizová situace je dále ovlivňována osobnostním charakterem komunikujících. Zde můžeme hovořit o zkušenostech osoby vzhledem k jeho věku a aktuálnímu psychickému rozpoložení. Situační vlivy působí na zúčastněné třeba i bez jejich přímého ovlivnění. Jsou to třeba vyhrocená situace, sdělování tragických zpráv, pokus o sebevraždu a další.

Nakonečný (1996, s. 121) označuje za krizovou situaci jev, při kterém dochází k frustraci, konfliktu nebo stresu.

Pojem **frustrace** M. Nakonečný, (1996, s. 121) vymezuje do tři navzájem spojených jevů:

- blokace dosažení určitého cíle

- vnitřních psychický stav k situaci

- zvláštní způsob chování

Zvláštním případem frustrace označuje M. Nakonečný, (1996, s. 127) jako **konflikt**, který je vyjádřen střetem dvou nebo více tendencí nebo střetu zájmů a citů.

**Stres** je anglický termín*,* F. Hyhlík, M. Nakonečný, (1977, s. 270) uvádějí pojem: *„*stresová situace je situace, kdy dochází k frustraci při zvláště silné motivaci, resp. s vyloučením možnosti adaptace*.“* F. Hyhlík, M. Nakonečný, (1977, s. 271) píší, že při stresových situacích dochází v organizmu k obranným a poplachovým reakcím, které z obecného charakteru přecházejí do tzv. **generálního adaptačního syndromu**.

 Z uvedených pojmů a názorů vyplývá, že dopravní nehoda je psychicky a fyzicky zátěžovou situací, už jen proto, že se jedná o náhlý zvrat v dosavadním průběhu předešlého děje. Jedinec se na něj nemůže připravit. Ne zřídka při dopravních nehodách dochází k velkým škodám na majetku, zranění nebo ke smrti osob, kteří jsou našimi blízkými. Samozřejmě, že i zranění a úmrtí cizího člověka další účastníky hluboce zasáhne.

**2.2 Sociální situace**

Nepříznivá sociální situace má tyto vlastnosti: Dostupnost na World Wide Web <http://sociologie2005.wz.cz/dokuments/IV>

* je nečitelná, nejasná, nedá se v ní vyznat
* neřešitelná, jedinec ji chápe, ale nenachází řešení
* nezvládnutelná, jedinec jí chápe, uměl by ji řešit, ale chybí mu prostředky k řešení,
* ohrožující, může znamenat aktuálně nebo následně ohrožení jedince, nebo jiných vztažných osob anebo hodnot

Jeden z mnoha obecných pojmů dle V. Porada (2000, s. 104) silniční dopravní nehoda je neúmyslná, nepředvídatelná událost v silničním provozu na veřejných komunikacích způsobena dopravními prostředky, která měla škodlivý následek na životech, zdraví osob nebo na majetku.

Tento pojem silniční dopravní nehoda značí, že se jedná o nezamýšlenou, neplánovitou a neočekávanou situaci. V praxi se však můžeme setkat i s úmyslnou dopravní nehodou, která však do celkového výčtu zasahuje pouze okrajově, má jinou právní kvalifikaci. Patří sem zejména pokusy o ublížení na zdraví své nebo jiných osob, sebevraždy nebo pojišťovací podvody. Z uvedeného tedy plyne, že „běžná“ dopravní nehoda vkročí do života jedince neočekávaně a člověka více či méně zaskočí. Proto i následná reakce a následky dopravních nehod jsou vždy individuální a jsou ovlivněny řadou faktorů. Silniční dopravní nehoda se odehrává v krátkém časovém úseku a proto řidič i ostatní účastníci (spolujezdci) na náhlou situaci nejsou připraveni. Do jaké míry člověka tahle situace ovlivní, záleží na příčinách, okolnostech a způsobených následcích. Jakým způsobem tyto fáze člověk prožívá, má pak následek na budoucí chování a prožívání. Vzájemné jednání účastníka a policisty ve všech fázích vyšetřování má vliv na vytvoření si jakéhosi obrazu o PČR a dalším jednání s druhou stranou při obdobných situacích. V počátečních fázích dopravní nehody policista vystupuje jako pomoc „zachránce“, kdy tato role se v průběhu vyšetřování mění v roli rozhodce, který rozhoduje o vině nebo se na rozhodování podílí a proto se počáteční role může zcela otočit.

**2.3 Dopravní nehoda z pohledu policisty**

Dopravní nehoda, jak je již zmiňováno, je pro policisty obvodních oddělení a pro policisty dopravní služby situací, se kterou se setkávají při výkonu své každodenní činnosti. Právě z těchto důvodů plynou některá specifika komunikace příslušníků PČR. Tyto specifika můžeme rozdělit do dvou opačných rovin. První pozitivní rovinou je profesní vyzrálost policistů, kteří svou činnost vykonávají řadu let a dokážou své dosavadní znalosti a zkušenosti obratně využít při komunikaci s lidmi v krizových situacích a tím dokážou předejít dalším problémům.

Druhá a opačná rovina je ovlivněna do jisté míry s generační obměnou policistů v posledních letech, kdy do řad policie nastupuje velké množství nových policistů, kteří komunikačně teprve „dozrávají.“ Tuto stránku však do značné míry smazává skutečnost, že v průběhu základní odborné přípravy policistů se využívá praktických modelových situací za přítomnosti psychologů nebo zkušených pedagogických pracovníků.

**2.4 Dopravní nehoda z pohledu účastníka**

Každá dopravní nehoda, byť s minimální škodou na majetku, dokáže člověku znepříjemnit nebo nabourat v krátkém okamžiku jeho dosavadní plány. Samotná škoda na majetku dokáže člověka rozhodit, ale v převážné většině rychle odezní. Oproti tomu je rozdílné, když při dopravní nehodě dojde ke zranění či úmrtí. Své poranění, poranění osob blízkých s ohledem na zavinění, v člověku zanechává určité stopy. Poskytování první pomoci bývá rovněž velmi zátěžovou situací, se kterou se řada lidí sama nedokáže vypořádat. Zavinění a obava z možného trestu bývá příčinou zkratovitého jednání, kdy se možný pachatel pokusí z místa ujet nebo utéct. Často k útěkům z místa nehody dochází u osob, které evidentně vědí, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných látek. Posouzení zdali osoba jednala ve zkratkovitém jednání je na odbornících, protože tato možná situace bývá častou neopodstatněnou výmluvou.

 **3. ÚLOHA POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ**

Úloha PČR obecně vychází ze zákonných ustanovení, zejména vychází ze zákona č. **273/2008 Sb., o Policii České republiky** ve znění posledních novel a doplňků. Další povinnosti PČR vycházejí z ratifikovaných mezinárodních smluv. Konkrétní úloha PČR při silniční DN vychází ze závazných pokynů policejního prezidenta. Jelikož tyto základní úlohy PČR vycházejí ze zákonných ustanovení je samotné zpracování této kapitoly ulehčeno. Avšak některé konkrétní postupy a zásady jsou zpracovány na interních elektronických sítích a mají pouze doporučující charakter a proto je jejich následné zpracování obtížnější.

**3.1 Úloha Policie České republiky**

V úvodu **zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky** ve znění posledních novel a doplňků se v **§ 1** uvádí: „Policie České republiky (dále jen „policie") je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor.“ Z uvedeného vyplývá, že PČR je ucelený celorepublikový útvar, který je při prosazování zákona oprávněna použít zákonných represivních prostředků.

V **§ 2** je uvedeno: „Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu (dále jen „mezinárodní smlouva“). V rámci úkolu chránit bezpečnost osob a majetku je zakomponováno všeobecný dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu, zejména provádět preventivní dohled, postihovat porušení dopravních předpisů, činit další opatření ke zmírnění nebezpečných následků DN a samotné vyšetřování DN.

V **§ 3** se uvádí: „Policie působí na území České republiky, nestanoví-li tento zákon nebo jiný právní předpis jinak.“ V této práci se nebudeme zaobírat možnostmi, kdy PČR vykonává svou činnost mimo území ČR. Struktura PČR se skládá z Ministerstva vnitra, Policejního prezídia, z celorepublikových útvarů, krajských ředitelství a z jednotlivých územních odborů. Příslušníci těchto nejnižších složek PČR se přímo podílejí a vykonávají dohled nad silničním provozem. Mezi tyto územní odbory patří základní služby PČR jako je služba pořádkové a železniční policie, služba cizinecké policie, služba dopravní policie a služba kriminální policie a vyšetřování.

Úlohou policie obecně je předcházet protiprávnímu jednání, dále odhalovat trestnou činnost a vyšetřovat ji. Při této své činnosti využívá své speciální oprávnění a prostředky. Mezi základní úkoly policie ČR je dohled nad veřejným pořádkem, ochrana majetku, života a zdraví osob. Určitě a neodmyslitelně sem patří také dohled nad silničním provozem. Na silnicích při dopravních nehodách v České republice zemře nejvíce osob nepřirozenou smrtí.

**3.2 Úloha Policie České republiky při dopravní nehodě**

**Závazný pokyn policejního prezidenta (dále jen ZPPP) č. 220** ze dne 31. Prosince 2008, kterým se upravuje postup příslušníků PČR při dohledu na bezpečnost a plynulost silničního provozu a šetření dopravních nehod je hlavním zdrojem postupů policistů při vyšetřování DN. V tomto ZPPP je upraven postup od plánování služeb policistů dopravní služby, přes hodnotící a kontrolní činnost nadřízených, až po samotný postup policistů na místě DN. Dále je zde popsán způsob a jednotlivé druhy zastavování vozidel. Od čl. 90 jsou stanovena pravidla „šetření dopravních nehod.“ Úloha PČR při dopravní nehodě v užším pojetí. To znamená, že policie při dopravní nehodě má především úlohu vyšetřujícího, který má ze zákona povinnost zajistit všechny důkazní prostředky, který jednoznačně určí příčinu dopravní nehody, osobu viníka dopravní nehody a další důležité okolnosti pro další orgány příslušné o rozhodování dopravní nehody. Další neméně důležitou úlohou policie je odvrátit další možná rizika na místě dopravní nehody. Poskytnout pomoc účastníkům dopravní nehody.

V širším hledisku policie vykonává obecně preventivní činnost, aby dokázala předejít dopravním nehodám. Tato preventivní činnost spočívá v dohledu policie na provoz, postihu řidičů a ostatních účastníků za protiprávní jednání. Dále tato preventivní činnost spočívá v propagaci bezpečné jízdy motorovým vozidlem. Neznámější současnou celostátně propagovanou preventivně založenou činností ve spojení s Ministerstvem dopravy je program „Nemyslíš, zaplatíš.“ Tento program ve svých počátcích vzbuzoval diskuzi podporující tuto činnost, ale zároveň diskuzi odpůrců. Nicméně i tato prostá diskuze obou táborů měla pozitivní vliv, protože se do této diskuze zapojila široká veřejnost a dostala se do povědomí velké části i nemotoristické veřejnosti. Na krajské úrovni policie propaguje bezpečnost silničního provozu řadou besed a kampaní.

 **3.3 Základní odborná příprava policisty**

Interní zdroj PČR uvádí, že systém vzdělávání policistů je řízen Odborem vzdělávání a správy policejního školství v úzké spolupráci se skupinou vzdělávání, služební přípravy a sportu Policejního prezidia ČR (cílová skupina je cca 44 000 policistů).

Systém policejního vzdělávání zastřešuje 5 škol se statutem **vyšší policejní škola:** v Praze, Brně, Jihlavě, Pardubicích, Holešově
a 1 školské účelové zařízení v Praze – Ruzyni. Celkový počet absolventů ve všech typech vzdělávacích programů škol je cca 10 000 ročně (416 učitelů). **Policejní akademie ČR** je vysoká škola sloužící k dosažení stupně vzdělání ve studijním programu „Bezpečnostně právní studia“ a „Bezpečnostní management“ v bakalářském programu, dále nabízí magisterské a doktorandské studium. Počet studujících ve všech akreditovaných programech je cca 2 300 studentů, z toho 1 716 policistů (cca 134 učitelů). **8 školních policejních středisek** s reálnou výukovou kapacitou cca 800 policistů, 134 instruktorů, celkový počet absolventů je cca 14 000 policistů ročně. **4 výcviková střediska PČR** v oblasti služební kynologie a **hipologie** (jízdní koně). Celkem je v ČR 542 instruktorů.

**Školy zajišťují:**

* Nástupní odbornou přípravu, další specializační profesní přípravu policistů ve výkonu služby, vyšší a střední odborné vzdělání v celé šíři.
* V omezené míře rovněž přípravu zaměstnanců PČR a MV.
* Jazykovou přípravu policistů nabízí 5 policejních škol dle standardu MŠMT, alternativně podle standardu „policejní jazykové zkoušky“ založené na modelových situacích.
* Další profesní přípravu policistů ve výkonu služby, v místě pracovního zařazení.

 **Náplň vzdělávání:**

Důraz je kladen na komunikační dovednosti, zvyšování právního vědomí, zvyšování psychické odolnosti a zkvalitňování dovedností v používání donucovacích prostředků a služební zbraně. Minimálně 120 hodin služební přípravy a prověrky ze střelecké přípravy, kondiční přípravy a z přípravy k používání donucovacích prostředků.

**Filozofie vzdělávání policistů**

* policejní práce = služba občanům (zákaznický princip), nová image policisty (profesionalita, motivace, vysoký etický standard),
* kompetenční přístup ve vzdělávání, spoluodpovědnost policistů za odbornou připravenost k výkonu služby.

 Na základě kompetenčního přístupu a s využitím moderní taxonomie vzdělávacích cílů byl zpracován rámcový vzdělávací program pro základní odbornou přípravu (dále jen ZOP) policistů pořádkové, dopravní, železniční policie a pro ZOP policistů služby cizinecké policie, který je dále rozpracován do podrobných školních vzdělávacích programů.

Významným přínosem nového pojetí ZOP je úzké sepětí s praxí, integrace výuky, modelová výuka a  kvalitní **evaluace**.

V rámci projektu Transition facility ČR „Podpora posílení prevence“ a metody „Community policing“ v práci PČR je připravován nový kompetenční profil nejvyšších policejních manažerů a vzdělávací aktivity k jejímu naplnění.

**Klíčové kompetence policisty základní odborné přípravy (interní zdroj PČR):**

**Komunikativní kompetence**

– vyjadřovat se přiměřeně k účelu jednání a komunikační situaci v projevech mluvených i psaných a vhodně se prezentovat

– formulovat své myšlenky srozumitelně a souvisle, v písemné podobě přehledně a jazykově správně

– zpracovávat různé pracovní materiály, dodržovat jazykové a stylistické normy, používat správně odbornou terminologii, prostředí otevřeného učení, zvýšení atraktivity učení, podporování rovných příležitostí, aktivního občanství a sociální soudržnost

– vyjadřovat se a vystupovat v souladu se zásadami kultury chování

**Personální kompetence**

a) řešit samostatně běžné pracovní i mimopracovní problémy

b) využívat prostředky informačních a komunikačních technologií a efektivně pracovat s informacemi

**Občanské kompetence**

a) oblast realizace osobního potenciálu a zapojení do společnosti

b) osobnostní profil

**Odborné kompetence**

a) oblast etiky policejní práce, chování k občanům

b) odbornost a právní vědomí

**4. KOMUNIKACE**

Komunikace, tento pojem a vše s komunikací spojeno je v odborné literatuře široce popsáno a rozvedeno. Existuje řada odborných, ale i poloprofesionálních, až amatérských prací na toto téma. Proto zde byla snaha nalézt vhodnou literaturu z každé z uvedených skupin a tudíž objektivně popsat celou problematiku. Jelikož komunikace je velmi široký pojem, jsou také velmi rozmanité její definice a je rozebírána z nejrůznějšího úhlu pohledu. Naší snahou bylo stručně, obecně a uceleně pojednat o komunikaci a konkretizovat zejména praktické situace v procesu komunikace policista versus účastník DN.

**4.1 Proces komunikace**

Zdeněk Vybíral (2000, s. 17) - pojem komunikace z etymologického hlediska naznačuje, že původní rozumění tohoto významu je značně široké. Vycházejí ze dvou podobných latinských slov „***communicatio***,“ což v doslovném překladu znamená vespolné účastenství a ze slova „***communicare***,“ které má význam činit něco společným a společně něco sdílet.

Zdeněk Vybíral (2000, s. 19) uvádí, že někteří autoři definují lidské komunikování zúženě a zaměřují se buďto pouze na akt předávání informací nebo na vzájemný kontakt.

 Milan Nakonečný, (1996, s. 21) ve své knize uvádí: „Pojmem chování se pak vyjadřuje jako vzorec motorických reakcí (pohybů), vytvářející smysluplný celek a sestávající z řetězu jednotlivých na sebe navazujících úkonů.“

Matoušková a Spurný (2005, s. 8) se přiklánějí k definici komunikace jako: „proudění informací z jednoho bodu (zdroje) do druhého (k příjemci), jako přenos nebo vytváření znalostí.“ Joseph A. DeVito (2001, s. 18 uvádí, že další modelem komunikace, který se vyvíjel, je přechod z **lineárního** na **interakční** model. Lineární model byl znázorňován jako jednosměrná a časově oddělená situace. Jedna osoba hovořila a druhá naslouchala ne však v jednu danou chvíli. Ten, kdo hovořil, nenaslouchal a ten, kdo naslouchal, nehovořil. Lineární pojetí bylo nahrazeno interakčním, podle kterého mluvčí i posluchač zároveň střídal tyto pozice.

Komunikace člověka je předávání zpráv s určitým významem. Komunikaci můžeme položit na stejnou rovinu slovu chování. To znamená, že člověk se nemůže nechovat a při tomto chování vždy vysílá svému okolí určité signály. Z uvedeného vyplývá, že nekomunikovat prostě nelze, člověk komunikuje už svým prostým bytím, svou existencí.

V komunikaci se předávají zprávy, které obsahují informace. Zprávy pak mají dvě základní roviny. Obsahová rovina zprostředkovává data nebo údaje. Na rozdíl vztahová rovina pak vyjadřuje vzájemnou provázanost mezi komunikanty, bez ohledu na předmět komunikace. Znamená to, že nezáleží pouze na tom, co je konkrétně věcně řečeno, ale jakým způsobem a s jakým citovým zabarvením. Aby byla komunikace úplná a věcná, musí obsahovat obě roviny.

**Komunikátor** je osoba, která vysílá určité sdělení osobě – **komunikantovi**, který sdělení přijímá. Vzájemné role se mohou navzájem prolínat nebo se zcela otočit. Obsahem sdělení je komuniké, které je předáváno určitým způsobem – **komunikačním kanálem**. Příjem sdělení má na komunikantovi konečný vliv na psychický účinek, neboli komunikační efekt.

Předmětem zkoumání psychologů v procesu komunikace Zdeněk Vybíral (2000, s. 19-20) označuje výrazy jako jsou **záměry**, **motivace, dorozumění i nedorozumění** a **účinky na psychiku**. Důležitým pojmem v komunikaci je **reciprocita** (znamená schopnost, možnost obrátit tok informací), **cirkularita** (koloběh sdělování), **synchronicita,** **sériovost** (ve stejnou chvíli komunikují dvě nebo více osob), **emoce** a jejich vliv na komunikaci, **poznávací procesy** a **zkušenosti**.

Zdeněk Vybíral (2000, s. 23) uvádí, že hlavní funkce komunikování patří **informovat**, **instruovat**, **přesvědčit** a **pobavit**. Tyto hlavní funkce se v průběhu samotné komunikace mohou vzájemně prolínat a nahrazovat.

Samotný proces komunikace je nejsložitější částí, protože se vždy jedná o individuální a vždy novou odlišnou situaci v lidském životě. Rozhodující rolí zde hrají individuální vlastnosti a zkušenosti komunikujících osob. Jelikož předmětem této práce je komunikace policisty při vyšetřování dopravních nehod, vystupují zde dvě zcela odlišné skupiny lidí, z hlediska svého postavení jako jsou policisté a účastníci dopravních nehod. Do široké skupiny, nazvaných jako účastníci dopravních nehod se zahrnují viníci, poškození, svědci, zranění, pozůstalí atd.

Podle Josepha A. DeVito (2001, s. 33) má komunikace své vlastnosti jako je nevyhnutelnost, nevratnost a neopakovatelnost. Pod slovem **nevyhnutelnost** v komunikaci chápeme komunikaci v situaci, i když si to sami nepřejeme. I svým pasivním chováním komunikujeme např. ztráta zájmu nebo starosti. **Nevratností** komunikace myslíme slovo již vyslovené není možné vrátit zpět. V takové situaci pouze můžeme zmírnit dopad komunikace dalším jednáním. S nevratností a s jejím významem souvisí pojem **neopakovatelnost** konkrétní situace.

Joseph A. DeVito (2001, s. 99) uvádí: „Pojem denotace se vztahuje k objektivnímu významu nějakého termínu, k takovému, který můžeme najít ve slovníku. Pojem konotace se vztahuje k subjektivnímu nebo emocionálnímu významu, který konkrétní mluvčí a posluchač připisují určitému slovu.“

**4.2 Fáze komunikace**

Matoušková a Spurný (2005, s. 73-87) rozdělují komunikaci na tři základní části – zahájení, vlastní komunikace a závěr komunikace. **Zahájení komunikačního** aktu představuje klíčový moment vedení komunikace. Zahájení komunikace má psychologický význam zejména v oblastech:

* aktivuje pozornost a zároveň poskytuje informace k cíli a účelu komunikace
* vymezuje role komunikujících, dochází k prvnímu dojmu komunikujících osob
* motivuje ke komunikaci, dochází ke vzniku interpersonálních vztahů

Tyto zahajovací vlastnosti komunikace vedou buďto k pozitivnímu, adekvátnímu nebo negativnímu přijetí informace. Samotné prostředí **vlastní komunikace** je vyjádřeno vztahem k cíli, k předmětu, obsahu, průběhu a k výsledku komunikace. Dále je projevem ochoty komunikovat, rozvojem komunikace neboli dynamiky rozhovoru. Uvedení autoři zmiňují čtyři druhy komunikace policisty:

* policisty s potřebou prosazovat moc bez ohledu na poskytnutou podporu
* policista s potřebou prosazovat moc s poskytnutím podpory
* policista bez potřeby prosazovat moc s poskytnutím podpory
* policista poskytující podporu před prosazování moci

Za **závěr komunikace** se považuje doba, kdy bylo dosaženo účelu komunikace, nebo nebylo-li dosaženo účelu komunikace, ale došlo ke ztrátě motivace k hovoru jednoho z účastníků anebo z jiného důvodu. Za jiné důvody mohou být považovány subjektivní a objektivní překážky (např. změna situace atd.)

Komunikace policisty a účastníka dopravní nehody by určitě měla obsahovat pravidla slušného chování v dané společnosti a také vycházet z principů profesní etiky. Jelikož zmíněná komunikace vychází z právní nebo jiné normy je do jisté míry předepsaná. Některé konkrétní jednání policisty vychází ze zákona o PČR. I když některá jednání jsou konkrétně předepsána, je každá komunikace individuální. Nelze ji do detailu popsat a stanovit jednotný návod.

Zdroj - ZPPP č. 220 čl. 43 ze dne 31. prosince 2008, kterým se upravuje postup příslušníků Policie České republiky na úseku služby dopravní policie.

Na počátku každé komunikace je pozdrav. Policista zdraví buďto vojenským pozdravem, běžným civilním pozdravem nebo vzájemnou kombinací. Při tomto pozdravu musí být policista správě ustrojen. Slušný pozdrav a správná ústroj uniformovaného policisty s sebou váže určitou vážnost a respekt. Policista v civilním oděvu pozdraví civilním pozdravem a slovně a průkazem prokáže svou příslušnost k policii. Při rozhovoru s důležitým účastníkem může policista sdělit svou hodnost, jméno a příjmení. Při jednání policisty na oddělení policie může zvolit pozdrav spojený s podáním ruky, kdy podává ruku jako první bez ohledu na společenské postavení účastníka. V místech, kde není policista na „své půdě“, vyčká na podání ruky druhou stranou. Na místě dopravní nehody podání rukou není vchodné s ohledem na vážnost situace. Vážností situace se rozumí zranění, úmrtí a okolnosti, které vyžadují rychlé jednání. Při pozdravu je nutný oční kontakt, který je známkou slušnosti, také označuje osobu, se kterou chce policista navázat kontakt.

Navázání dalších kontaktů, soukromých či služebních, dělá některým jedincům, zvláště mladším, problémy. Nesmělost lze postupem času překonat. Někteří jedinci navazováním nových vztahů dospěli časem k určité rutině a dá se hovořit o dokonalosti. Dobrou a účinnou metodou při komunikaci je vzájemné oslovování jménem, kdy toto vede ke vzájemnější důvěře a empatii a v neposlední míře k lepšímu zapamatování osoby. Úřednické chování nemusí vždy s sebou nést kamenný výraz policisty. V některých případech úsměv nebo drobná lichotka dokáže u osob rychleji překonat prvotní obavy nebo přehnaný respekt. Samozřejmě tato mimická vyjádření se musí do jisté míry brzdit a být přesné, aby nedocházelo k jeho špatnému pochopení a celkový výsledek by mohl vyznít zcela opačně. Při komunikaci, kdy chce policista získat širší informace je dobré s účastníkem získat „společnou řeč“ a to buďto třeba společný zájem nebo také obyčejná řeč o počasí. Tyto metody se využívají nejen při vyšetřování dopravních nehod, ale v celé rozmanité práci policie.

Ne zřídka se na místech dopravní nehody vyskytují novináři místních, ale i celostátních médií, proto by každý policista měl umět v těchto situacích vystupovat a rovněž musí přesně vědět jaké informace a v jaké míře může sdělit. I řadový policista na místě činu může hovořit s novináři. Při této komunikaci se policista musí zdržet osobních postojů k novinářům, svým domněnkám. O porušení zákona o osobních informacích nemluvě. Zvýšená tréma při hovoru na kameru je běžnou záležitostí i profesionálů a proto by měl policista vystupovat sebejistě, být sám sebou, měl by hovořit jasně, stručně a věcně. Zevnějšek a upravenost policisty může snižovat dobrý dojem policisty a také ovlivnit celkovou image policie. Při dotěrných otázkách novinářů by měl policista jasně a stručně vysvětlit, proč takové informace nemůže sdělovat. Běžně užívaná fráze „bez komentáře“ vyznějí lépe od mluvčí nebo představitelů policie.

**4.3 Formy komunikace**

Dle Vybírala (2000, s. 38-39) lze komunikovat ve třech základních rovinách, kdy každá je rozdělena na dvě opačné polarity.

První rovinu rozděluje na digitální a analogovou. **Digitální** komunikování je nejběžněji vyjádřena verbální komunikací, která po převodu na znaky nedozná na obsahové újmě. Opakem digitální je **analogové** komunikování, které je neverbálním sdělováním. Nikdy však toto sdělení po převodu na konvenční znaky není zcela přesné a jednoznačné. Druhou rovinu zastupuje pojem **komplementární** komunikování, které je vyjádřeno nerovnou komunikací. Vždy jeden z účastníků komunikace dominuje. Tyto role se mohou měnit, nikdy se však nedostanou na stejnou rovinu. V případě, že se tyto role vyrovnají, můžeme hovořit o opaku komplementární komunikování a to **symetrické** komunikování. Třetí rovinou je komunikace **v obsazích**, kdy předmětem této komunikace je sdělování, předávání „holých“ informací. Naopak od komunikace **ve vztahových aspektech.**

**4.3.1 Verbální komunikace**

DeVito (2001, s. 99) uvádí, že verbální komunikace představuje převážně slovní signály přenášející se vzduchem a přijímané sluchem. Zdůrazňuje však, že verbální komunikace funguje společně s neverbální.

Pravidla řeči dle Joseph A. DeVito (2001, s. 103-105):

* Zásada mírumilovných vztahů
* Zásada zdvořilosti
* Zásada zachování tváře ( nezahambovat druhé)
* Zásada sebedegradace (nehovoření o svých úspěších a pozitivních vlastnostech, abychom nesnižovali druhého. Projev zdvořilosti výrazný u východních kultur).

Verbální komunikace je mluvená a psaná řeč. Symbolickou řečí lidé sdělují informace pomocí specifických symbolů. Řečových, ale i výrazových (gestikulace neslyšících). Díky řeči si lidé mohou předávat informace, které se již staly, dějí se nebo se teprve stanou v budoucnu. Mluvená řeč se uskutečňuje pomocí dýchací (respirační) tvorby hlasu. Tvorba hlasu se nazývá fonace. Vytváření jednotlivých hlásek se nazývá artikulace. Mluvenou řeč ovlivňuje melodie, akcent, přízvuk, pauzy, tempo, rytmus, agogika (přechodné odstupňování hlasu), témbr (zabarvení hlasu).

**4.3.2 Neverbální komunikace**

Zdeněk Vybíral (2000, str. 67) o neverbální komunikaci uvádí: „Jestliže je možné nemluvit, není možné se nijak neprojevovat. Nelze signalizovat takříkajíc „nic.“ I svým mlčením, nehnutým obličejem a celkovým klidným tělem něco sdělujeme. Člověk může přestat mluvit, nemůže však přestat komunikovat svým tělovým idiomem*.“* Neverbální komunikací sdělujeme převážně city, postoje ( dojetí, strach, odhodlání atd. ) zdůrazňuje a upřesňuje to co říkáme slovy. Zde si musíme dávat pozor na různorodost, opačnost gest v různých zemích.

Nezastupitelnou částí neverbální komunikace je mimika. Následující informace a obrázek můžeme nalézt na síti World Wide Web<http://pythagoras.blog.cz/0803/mimicke-svaly>. **Mimika** – je znázorněna různými výrazy tváře, které vytvářejí mimické obličejové svaly. Tyto svaly se nazývají svaly kožní, protože se připojují do kůže na obličeji. Těchto svalů je více než 50. Mimickými svaly můžeme vyjádřit rozmanité duševní stavy, které vznikají vzájemným zapojení těchto svalů.

1) Výraz přísnosti až tvrdosti - štíhlý nosní sval

2) Výraz zamračenosti nebo bolesti - svrašťovač obočí

3) Výraz hořkého pláče - zdvihač nosu a horního rtu

4) Výraz smutku a pláče - zdvihač horního rtu

5) Výraz soucitu - malý lícní sval

6) Výraz veselosti a smíchu - velký lícní sval

7) Vytváří na tváři důlek (jen u některých lidí) - smíchový sval

8) Výraz nechuti a ironie - stahovač dolního rtu

9) Výraz opovržení - stahovač ústního koutku

10) Vytváří bradový důlek (jen u některých lidí) - bradový sval (dříve nazýván svalem pýchy)

a - sval, který zdvihá obočí, skládá čelo ve vrásky, pomáhá rozšiřovat oční štěrbinu
b - kruhový sval, který zavírá oční štěrbinu
c - sval svírající nosní dírky
d - svaly, které vytahují ústní koutek vzhůru
e - tento sval svírá štěrbinu ústní, sešpuluje rty a přitlačuje je k zubům
f - sval, který je podkladem tváře, vtlačuje potravu mezi stoličky při žvýkání a pomáhá rozšiřovat štěrbinu při smíchu atd.
g - svaly, které stahují ústní koutek a dolní ret dolů
h - pomáhá stahovat ústní koutek a napíná kůži na bradě a krku

Autoři knihy Komunikačně náročné situace v policejní praxi I. Matoušková a J. Spurný (2005, s. 25-30) dále píší o ostatní části neverbální komunikace jako je **oční kontakt**. O očích se právem tvrdí, že jsou bránou do duše. Při komunikaci lidí může pohled hodně prozradit. Nejviditelnější a lehce zachytitelné pro všechny zúčastněné je četnost pohledů, popřípadě jeho objem. Pohled do očí značí zvýšený zájem. Při hovoru věnujeme pohledu do očí přibližně dvě třetiny času. Za to při naslouchání je to více. Jestliže je četnost pohledu menší, může to způsobovat nedůvěru, neupřímnost, ale i plachost.

Mezi další neverbální komunikaci patří **gesta** neboli řeč našich končetin zejména rukou. Komunikace rukou-gesty je jedna z nejstarších forem komunikace vůbec. V gestikulaci lidí jsou velké rozdíly, která však nezáleží na původu místa osob, ale spíše na individuálních temperamentových vlastnostech individua. Gestikulace pak doprovází, dotváří samotnou hlasovou řeč. Popřípadě vytváří akustický projev třeba u potlesku nebo dupotu. Výhodou gestikulace je jejich mezinárodní uplatnění. Zde ale pozor, na různost nebo dokonce opačnost. A v neposlední míře slouží k uspokojení osobních potřeb.

Společně s výše uvedenými autory, se neverbální komunikací zaobírá také Oldřich Tegze, (2003, s. 351). Ke gestikulaci a komunikací pomocí končetin nepochybně patří podání rukou a postavení či poloha rukou a dlaní. **Dlaně** jsou symbolem pravdy a upřímnosti. Vzhled a upravenost dlaně už sám o sobě dovede hodně povědět o jakého se jedná člověka. Síla stisku a celkový vjem nám říká o jeho zaměstnání a upřímnosti. Míra vlhkosti znamená jistoty, sebeúcty až po lež, stres a nejistotu. Délka stisku ruky, styl uchopení napovídá o zájmu a k postavení mezi účastníky. Podání ruky patří do oblasti **haptiky**, která se vyjadřuje vzájemnými doteky. Dále například u pohlazení, polibku, ale i facky. **Proxemika** zaujímá část neverbální komunikace, kdy osoby zaujímají určitou orientaci v prostoru. Komunikace prostřednictvím vzdálenosti. Tyto vzdálenosti lze rozdělit do čtyř skupin, kdy každá má určité hiearchické postavení v závislosti na vzrůstající či zkracující vzdálenosti. První skupina s největší zónou okolo 5-8 m je veřejná zóna, která je mezi cizími lidmi. Sociální zóna od 1,5 do 3,5 m umožňuje běžný formální styk například v pracovním životě. Osobní zóna od 45 do 120 cm je pomyslná hranice, kterou dodržujeme při jednání s lidmi, tato zóna umožňuje podání ruky. Nejužší zónou je intimní, která je do 30 cm od těla a umožňuje osobní kontakt, zde jsou zapojeny čichové a hmatové smysly. Porušení jednotlivých zón může mít několik významů. Například zdali se jedná o muže a ženu. Porušení intimní zóny osobou stejného pohlaví může být brán jako útok, ale porušením této zóny osobou druhého pohlaví muže být úplně opačného významu, např. náklonnost.

Dále je potřeba zdůraznit význam **paralingvistiky**, do které dle World Wide Web <http://cs.wikipedia.org/wiki/Paralingvistika> patří různé aspekty řeči, které nejsou úplně spjaty se slovy. A jsou zjevné pouze u mluvené řeči oproti psanému slovu. Z **paralingvistiky** lze rozpoznat řadu informací o mluvčím bez toho, abychom ho přímo viděli. Do těchto jevů patří rychlost řeči, hlasitost, barva, přízvuk a další.

„Třetí“ komunikací, která částečně zasahuje do neverbální a verbální komunikace, patří rovněž komunikace **činem**, svým dlouhodobým chováním. Do této oblasti patří osobní postoj jedince, hodnotová orientace jeho názory a to, čeho člověk v prozatímním životě dosáhl. Tato část neverbální komunikace je trvalejšího rázu.

**4.4 Problémy komunikace**

Na dostupném World Wide Web <http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2008/06/sociln-kognice.html> a dle Matouškové a Spurného (2005, s. 71-73)  při posuzování druhých lidí je vhodné znát základní chyby a vyvarovat se jich. **Haló-efekt** tento název nemá vztah k pozdravu, nesouvisí ani s telefonem, ale jedná se o posuzování druhého na základě prvního dojmu. **Projekce -** jedná se o promítání našich vlastních pocitů, představ a postojů do obrazu toho, koho posuzujeme. **Racionalizace** - i zde odmítáme kritický pohled na vlastní osobu, ale na druhé můžeme být naopak velmi, někdy až přehnaně kritičtí. Jedná se o bezděčnou snahu přisuzovat vlastnímu jednání logičtější, pozitivnější motivy, než je skutečnost. **Efekt mírnosti** znamená citový vztah ke druhému člověku, ovlivňuje i celkový pohled a to buď pozitivně nebo negativně. Člověku, kterého máme rádi, přisuzujeme kladné vlastnosti, ctnosti a na osobě nesympatické zase vidíme různé špatnosti, které třeba vůbec nemá. **Efekt zakotvení**, jedná se o stereotypní zakotvené posuzování člověka na základě jednorázové dílčí minulé skutečnosti. Souvisí s haló-efektem. **Úzká posuzovací kritéria.** Celého člověka posuzujeme pouze z některých částí, které považujeme za důležité (např. podle oblečení, vzhledu...). A nebo propojujeme vlastnosti, které spolu ani nesouvisejí (např. sympatičnost a inteligence). **Centrální tendence**. Ode zdi ke zdi. Buď nerozlišujeme nebo nezaujímáme stanoviska vůbec, a nebo děláme naopak kategorické soudy. Často takto posuzují lidé, kteří inklinují k nepružnému, stereotypnímu myšlení, např. buď a nebo, černé nebo bílé, tedy bez široké škály odstínů, které jsou mezi oběma extrémy. Tento styl posuzování umožňuje jasné, zřetelné, bezproblémové vidění, ale pouze z jednoho úhlu.

**5. KOMUNIKACE POLICISTY PŘI ŘEŠENÍ DOPRAVNÍ NEHODY**

Komunikace policisty je zcela odlišná od účastníků dopravní nehody, protože jeho komunikace vychází z povinnosti při výkonu svého povolání a tudíž komunikace, zjišťování informací vychází ze zákonné povinnosti. Policista dopravní policie nebo obvodního oddělení se se situací, jako je dopravní nehoda, setkává každodeně a proto komunikace s účastníky je do jisté míry zažitá s ohledem na délku výkonu své profese. Při zpracování této kapitoly bylo krom řad interních pokynů využito i osobních zkušeností autora.

**5.1 Fáze vyšetřování dopravní nehody**

S novelou zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích ve znění posledních novel a doplňků v roce 2009 výrazně ubylo oznámení dopravní nehody na Policii ČR. V případě, kdy dopravní nehoda musí být oznámena a prošetřena Policií ČR (škoda na jednotlivých vozech nad 100.000,- Kč, škoda třetí osobě, smrt, zranění osob).

V současnosti lidé oznamují dopravní nehody nejčastěji přes mobilní telefony na linku 158, 155, 150 a linku 112. Na těchto linkách pracují operátoři, kteří zjištěné informace zpracují a popřípadě předávají další orgánům Integrovaného záchranného systému ČR (dále jen „IZS“). U PČR na lince 158 pracují zkušení policisté. Operační středisko je zřizováno v bývalých okresních městech. Operační důstojník musí oznamovatele řádně „vytěžit“ a získat veškeré základní a nutné informace o dopravní nehodě (informace k oznamovateli, k místu nehody, zranění, jejich vážnost a množství). V případě, že oznamovatel jako první volá na linku zdravotní záchranné služby je operátor proškolen na situaci, kdy po telefonu může dávat instrukce k provedení první pomoci zraněných osob. Po předání informace PČR se na místo vysílá nejbližší hlídka policie s ohledem na závažnost dopravní nehody. V praxi to bývá nejčastěji hlídka místně příslušného obvodního oddělení.

Již při samotném prvním oznámení na operační středisko PČR může a dochází k možným problémům v komunikaci, které pramení z působení stresu vlivem dopravní nehody na osobu oznamovatele, jazykové bariéry při ohlášení dopravní nehody cizincem. Velký problém je zjištění přesného místa dopravní nehody.

Během přesunu hlídky na místo dopravní nehody provádí operační důstojník doplnění některých informací. Dále operační důstojník provádí vyrozumění zdravotnické záchranné služby, hasičského záchranného sboru. Přesunu hlídky služebním vozidlem se provádím za pomocí „ VRZ“ – světelné a zvukové výstražné znamení. Použití tohoto výstražného znamení působí na účastníky provozu různým způsobem. Zde se ukazuje neznalost některých řidičů se rychle a správně rozhodnout.

Po příjezdu hlídky na místo dopravní nehody, policista hodnotí vážnost celé situace, provádí neodkladné úkoly, jako jsou zajištění místa, hodnocení vážnosti stavu zraněných, první pomoc, případná ochrana dalšího majetku či hrozícího nebezpečí. Následně po těchto úkonech se provádí hlásná služba operačnímu důstojníkovi nebo dozorčí službě obvodního oddělení, ve kterém se uvádí upřesnění místa, úmrtí, počet zranění, další případná pomoc na místo, průjezdnost. Další šetření dopravní nehody je příslušné dopravní policii, skupině dopravních nehod, která provádí dokumentaci silniční dopravní nehody k objektivnímu zjištění zavinění dopravní nehody. Hlídka místního oddělení dále provádí odklon nebo řízení dopravy.

Policista skupiny dopravních nehod pak podrobně vyslechne všechny účastníky dopravní nehody, kdy před tímto je osoba poučena dle ust. § 61 zák. č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky ve znění posledních novel a doplňků. Dále v rámci řádného objasnění nehody zjišťují, zdali řidiči vozidla nejsou pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek. Po zadokumentování věci, odstranění vozidel a úplného obnovení provozu se tyto informace předávají operačnímu důstojníkovi. Dále se buďto věc na místě vyřeší blokově dle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích ve znění posledních novel a doplňků, v případě zranění dle doby léčení a další újmy postupuje věc k příslušnému správnímu orgánu nebo soud k projednání.

V době vyprošťování a provádění záchranných prací je PČR podřízena veliteli hasičského záchranného sboru. Po těchto úkonech přebírá velení na místě činu policie – skupina dopravních nehod dopravní policie nebo vyšetřovatel služby kriminální policie a vyšetřování u závažnějších trestních činů. V případech, kdy je zraněn viník nehody a je následně převezen do nemocnice, policie musí zajistit případnou ostrahu. Během vyšetřování dopravní nehody probíhá komunikace mezi policisty a záchranáři, v této fázi vyšetřování je policista jakýsi „pomocník.“ Na základě rozhodnutí lékaře může být na místo přivolána letecká záchranná služba, kdy úkolem policie a hasičů je zajistit vhodné místo pro přistání, i když konečné rozhodnutí je vždy na pilotovi.

Při řízení provozu a ve vytvářejících se kolonách dochází často k vypjatým situacím. Nervozita způsobená čekáním, umocněná nepříznivým počasím má za následek u některých řidičů zvýšenou agresivitu a impulzivní jednání, což je zárodek možného konfliktu mezi řidiči a řidiči a policisty.

**5.2 Specifické problémy komunikace policisty**

Interní zdroj PČR uvádí, že každý policista během pracovního dne prochází řadou různých situací, z nichž největší procento je právě sociální kontakt a komunikace s druhým člověkem. Přitom využívá základní psychologické metody pozorování a rozhovor. U obou metod je třeba:

- posuzování přiblížit co nejvíce objektivitě a tedy zbavit se subjektivní zaujatosti (oprostit se od moudrého lidového rčení "podle sebe, soudím tebe")

- objektivnější bývá nezaujatost a nezávislost na posuzovaném

- pozorovat v různých situacích

- prodiskutovat svůj názor se závěry druhých

- zamyslet se, zda naše přítomnost příliš neovlivňuje situaci

Etický kodex policisty dostupnost na World Wide Web <http://uzivatel.unob.cz/fisera/files/psychologie/eticky_kodex.html>. Povolání policisty je velmi náročné. Nejen po stránce profesionální a psychické, ale i po stránce mravní. Jen málokteré jiné povolání vyžaduje v takové míře morální hodnocení, rozhodování a přináší tolik morálních dilemat jako policejní profese ve státě, kde existuje myšlenková a morální pluralita. Morální rozhodování je součástí policejní práce od pochůzkáře po policejního ředitele.

Policista musí vykonávat svoji činnost nestraně. Se všemi občany jednat stejně, se zdvořilostí, porozuměním a úctou.

Cokoliv policista vidí, slyší, nebo pozná, co má důvěrný charakter, by měl držet v tajnosti, pokud to výkon služby nebo zákonné opatření nebude vyžadovat jinak.

Policista nebude nikdy používat nadbytečné síly nebo násilí a bude při plnění svých povinností používat pouze takové síly, která je za všech okolností rozumná.

Policista nesmí podlehnout úplatkářství a angažovat se v korupci, ani nesmí tyto protizákonné činy tolerovat u jiných policistů.

Policisté jsou odpovědni za svou vlastní úroveň profesionálního výkonu. Policisté, by se měli chovat tak, aby nepoškodili dobré jméno policie nebo své vlastní.

Smyslem etického kodexu policie a důsledkem jeho dodržování by mělo být prohloubení důvěry občanů v policii, zlepšení image policie a její profesionalizace.

Různá specifika a rozdíly mezi mužem a ženou v rámci komunikačního procesu. Ať už jsou předsudky o řízení vozidla ženou jakékoli, je v praxi potvrzeno, že v převážné většině viníky dopravních nehod jsou právě muži. Je to do jisté míry převahou řidičů v současném provozu a také výkonem profesionálních řidičů. Z praktického i možná mého subjektivního názoru se s následky dopravní nehody (alespoň na venek) lépe vyrovnávají právě muži. Následná komunikace a popis celé události z pohledu účastníka nehody bývá přesnější a možná praktičtější z úst mužů. Ženy mají tendenci do popisu hodně komponovat své subjektivní názory a pocity. Tyto rozdíly však v některých případech mohou i pomoci. V žádném případě však nejde o nadhodnocování nebo právě podceňování některé z uváděné skupiny. Popisované rozdíly pramení z  psychologické a fyziologické odlišnosti žen a mužů.

Tzv. „piráti,“ kteří řídí své vozidla pod vlivem alkoholu či jiných nedovolených návykových látek. Osoby, které jsou v době komunikace pod vlivem návykových látek, se, dle Matouškové a Spurného (2005, s. 133), mohou nacházet ve třech fázích. První fází je doba, kdy je osoba pod aktuálním působením těchto látek v tzv. toxické psychóze. Druhé stádium je časový úsek, kdy látka vyprchává z těla a člověk je v útlumu. Poslední fází je úsek, kdy již není pod přímým vlivem látek a má vytvořenou psychickou a fyzickou závislost. Toto stádium je charakterizováno abstinenčními příznaky. Každá z fází má odlišné specifika a policista musí zvolit správný přístup při jednání s takovým jedincem. Určitě není vhodné rozsáhlé rozebírání okolností a debatovat o právech a povinnostech, protože tyto osoby na takové jednání reagují velmi podrážděně. Pokud se policista při výkonu své profese a nejen na úseku silničního provozu, setká s osobou, která je evidentně zcela pod vlivem návykových látek a začnou se objevovat zdravotní potíže, je vhodné urychleně zavolat odbornou lékařskou péči.

S tímto problémem je spojena dle Matouškové a Spurného (2005, s. 133) otázka zjišťování a postihu řidičů pod vlivem alkoholu a návykových látek. Při silničních kontrolách se v současnosti běžně využívají přístroje na měření hladiny alkoholu z dechu (nejvíce využívaných a osvědčených přístrojů je od firem Dräger a Lion), ale také se již využívají jednorázové testy na zjištění nedovolených látek ze slin řidiče (značky Drugwipe). V minulosti se tyto drog-testy využívaly zřídka a jen u příslušníků dopravní policie. Hojnost využití těchto testů souviselo s jejich technickým vývojem a jejich finanční dostupností. V současnosti se tyto testy využívají u všech článků policie. Nejčastější užívané druhy návykových látek: (halucinogeny, heroin, kokain, marihuana, pervitin, amfetamin-metanfetamin a crack)

Matoušková a Spurný (2005, s. 133) uvádějí základní zásady při komunikaci s jedinci pod vlivem návykových látek:

- dovednost ovládat a uvědomovat si své negativní emoce s osobou, která nepřiměřeně jedná a reaguje.

- při jednání s takovým člověkem je důležité, aby policista měl klidný tón hlasu.

- komunikace policisty by měla být jasná, pomalá a srozumitelná.

- pokud to okolnosti dovolí, policista se snaží zajistit při komunikaci přítomnost osoby, které osoba pod vlivem návykové látky věří.

- při jednání musí být policista obzvláště obezřetný, vnímavý na změny nálad, reakcí a umět včas adekvátně reagovat.

Matoušková a Spurný (2005, s. 134-135) komunikace policisty s hromadným uskupením lidí je vždy složitou situací a ne méně tomu platí při hromadných dopravních nehodách. Při vzniku hromadných dopravních nehod dochází k velkému seskupení osob, které většinou neúmyslně překáží při poskytování pomoci a následnému vyšetřování. Jeho náhodné srocení lidí je však již rozdílné od v současnosti organizovaného davu při sportovních a protestujících uskupení. V takovém případě policista nezúčastněné osoby nebo osoby, které nepotřebují neodkladnou pomoc nebo pomoc samy neposkytují na místě dopravní nehody, vykáže z místa. Tímto jednáním se ulehčí odborná pomoc, nedochází ke zničení potřebných stop při vyšetřování a v neposlední řadě tak může předejít odcizení věcí. Tato komunikace - výzva by měla být jasná, se stručným vysvětlením a v negativním případě s následkem, který jím může hrozit za neuposlechnutí.

Mezi další specifika komunikace policisty je jednání s účastníkem dopravní nehody, který nedovršil 18. roku věku. Z hlediska práva hovoříme o dítěti, bez ohledu na jeho psychickou a fyzickou zralost. Policista při by měl vykat osobě zjevně starší 15ti let. Účastníkem silničního provozu jsou i mladší osoby, buďto jako spolujezdci, cyklisté, ale i jako samotní řidiči motorových vozidel od zákonné hranice 15ti let. Věková hranice pro dosažení některého z řidičského oprávnění minimálně stojí za diskuzi. Věková nedozrálost nese s sebou určité znaky, jako je agresivní prosazování vlastního individua, nerespektování stanovených pravidel a celkový odpor a boj proti mocnosti. Chování nejmladších řidičů je určitě ovlivněno výchovou, prostředím a aktuální pozicí ve společnosti. Tyto osoby vesměs negativně reagují na obecnou autoritu. Proto se musí policista snažit hovořit s mladým člověkem jako s osobou sobě rovnou a jednat s ním jako s dospělým. Takový přístup dokáže předejít možným vyhroceným situacím. V případech, kdy je účastníkem dopravní nehody malé dítě, je velikou pomocí přítomnost ženy policistky, která dokáže snížit obavy z uniformy a svým jemnějším vystupováním dokáže dítě uklidnit. Velmi stresujícím faktorem i pro ostatní účastníky na místě nehody je situace, kdy dojde ke zranění nebo ke smrti dítěte. Smrt každé osoby je tragickou událostí pro všechny. Tato stresující situace je umocněna, když dojde k úmrtí dítěte.

V době dlouholetého otevření hranic a vzhledem k poloze České republiky je naše dopravní síť hojně využívána jako průjezdní. Není žádnou výjimkou, že i **cizinci** se účastní na dopravní nehodovosti. Jazyková bariéra již není nepřekonatelnou situací, jelikož s ohledem na generační obměnu se u policie nacházejí ročníky, které mají alespoň základní dovednosti anglického a německého jazyka. Policie rovněž nabízí policistům řadu jazykových kurzů a v neposlední řadě disponují jazykovými příručkami. V závažných případech, kdy je potřeba cizince vyslechnout detailně, Policie České republiky využívá práci překladatelů.

**5.3 Sdělování nepříznivých (tragických) zpráv**

Matoušková a Spurný (2005, s. 128) uvádějí, že sdělování tragické zprávy je obtížným úkolem, kdy jeho náročnost souvisí s obsahovou stránkou zprávy, ale také s náročností po stránce následků sdělení (reakcí občana). Z předcházejícího vyplývá, že tragickou zprávou se rozumí takové sdělení, jejichž obsahem je nová negativní skutečnost o životě a zdraví blízkého s intenzivním emocionálním prožíváním.

Podle těchto zásad postupují policisté v praxi a jednají s poškozenou-pozůstalou osobou. Tragické zprávy sdělují příslušníci základních útvarů, tedy příslušných obvodních oddělení, policisté dopravní policie, kriminální služby a vyšetřování a v některých závažných případech i vyšší služební funkcionáři.

Následující postupy a zásady chování pocházejí z interního zdroje PČR s odkazem na Severočeský psychologický informační bulletin III, PhDr. Josefa Kováříka.

Proces sdělení tragické zprávy můžeme rozdělit do dvou fází a to fáze přípravná a fáze samotného sdělení.

**Do přípravné fáze patří i řada doporučení, které se ne vždy podaří splnit.**

* doporučuje se provést oznámení, sdělení ve dvojici, nejlépe muž a žena (žena má větší schopnost empatie), ale mohou být i dva muži
* před sdělením si dvojice rozdělí role, jeden sděluje verbálně

druhý podporuje přítomností, ale i dotykem, který musí být citlivý (dotyk je dovolen, podpírá, jistí)

* ten, kdo sděluje, by měl mít jasno, do jaké míry bude k dispozici, tzn. jakou roli má
* nenechat se vtáhnout do emocí!
* nenechat se vtáhnout do přílišného sdělování, sdělovat by měl také ten postižený!
* shromáždění co nejvíce informací ohledně okolnosti úmrtí místa, kde se nachází tělo (velmi důležité pro rodinu), získání přesných údajů o oběti: adresa, jména nejbližších příbuzných, např. manžel/ka, rodiče (pěstouni apod.) a případné další důležité informace, týkající se zdravotního stavu rodiny (srdeční choroby, choroby krevního oběhu, psychické poruchy). Pokud zjistíme, že se v rodině vyskytují nebo vyskytovaly psychické choroby nebo poruchy, či sebevražedné pokusy, doporučuje se informovat rodinného lékaře, eventuálně zvážit i přítomnost lékaře

**Zásady v přechodové fázi:**

* není přípustné telefonické sdělení
* je velmi důležité důkladné ověření jména a příjmení, také, zda se nacházíme na správné adrese
* představit se, vejít dovnitř (neinformovat ve dveřích), zajistit nepřítomnost dětí
* požádat osoby, aby se posadily - pokud odmítnou, zvážit, zda v místnosti nejsou v dosahu ostré předměty (být po celou dobu ostražití), pokud jsou v místnosti okna, stoupnout si před ně
* pokud tyto osoby již sedí, také si sedneme
* neodpovídáme přímo na otázku, např. ”Můj syn nežije?”, nedáváme přímou odpověď

**Započatí samotného sdělení:**

* představit se: jméno, příjmení, hodnost, útvar
* zaujmout bezpečnou pozici, být připraven na reakci (šokové fenomény) být s tím postiženým aktivně, ale čekat, že tam bude většina popření “To se nemohlo stát”, “To není pravda”, “To jste se spletli”
* **začít**: stala se nepříjemná věc (bez krvavých podrobností), na začátku neudávat pachatele
* sdělení by mělo být věcné (říci, že zemřel, být přímý a otevřený, ale zároveň lehce citlivě empatický)
* použít slova "Je nám to velmi líto". Nechat prostor pro ostatní otázky postiženého, truchlícího, otázky např. “proč se to stalo zrovna mně”, “proč se to vůbec stalo”, toto komentovat tak, že je normální, že ho tyto otázky mohou napadat, “jestli dítě na pohřeb ano, či ne” (dítě od 10ti let vnímá nevratnost, související se smrtí), je dobré říci ano, zeptat se, proč by tam dítě nemělo být (děti není třeba chránit před smutkem, před slzami), sdělit, že děti se s tím rychleji vyrovnají (jestliže dítě ví, že otec je policista, a že dělá nebezpečné povolání, lze sdělit, že ho někdo zastřelil)

**Chování policisty po předání informací:**

* podle svého vlastního citu policista osobu může - pohladit, obejmout, podat vodu - dává tím pocit bezpečí (ale vše přirozeně!)
* policista sám rozpozná a rozhodne, kdy odejde z bytu a nenechá se ovlivnit
* doporučuje se ponechat informovanou osobu v péči blízkých nebo dobrých známých
* pokud jde o osamělou nebo starší osobu můžeme poprosit kněze (ten nevchází s policistou, ale čeká na vyzvání)

**Osoby, které jsou informovány o úmrtí, se často ptají na to, co mají dělat dál**.

* je dobré položit jim otázku, zda chtějí mrtvého vidět (pro lidi, kteří jsou ochotni, je to pro ně dobré, nebránit jim v tom, pouze při špatném stavu mrtvoly to rozmluvit)
* je jim třeba poradit, co mají dělat v nejbližší budoucnosti, např. konkrétní činnosti, související s přemístěním těla
* vyjít jim vstříc v praktických záležitostech (a sdělit jim to), materiální zabezpečení, doprovod či pomoc při úředních záležitostech, péče o děti, napsat kontakty, místo, kde se nachází tělo, svoje jméno, telefonní číslo, jiné kontaktní osoby, např. personalista, psycholog, lékař.
* neutěšujeme tím, že dáváme příklady z nejbližšího okolí
* neříkáme, že je chápeme, není to pravda, je lepší poslouchat a svým chováním dát najevo, že je vám to líto (gesty)
* k předávání věcí po zemřelém využít spíše někoho z blízkého příbuzenstva než postiženou osobu a nepředávat hned po smrti blízkého, např. až po 2-3 dnech

**5.4 Posttraumatická porucha**

Podle dostupné stránky World Wide Web <http://www.vitejdoma.cz/zdravi/zdravi.4/co-je-postraumaticka-stresova-porucha.7126.html> se posttraumatická stresová porucha projevuje úzkostnými vzpomínkami na traumatickou událost, a to i při každodenních událostech, které postiženému připomínají okolnosti traumatu (např. svíčky a zápalky po zážitcích z požáru, zvuk pískající pneumatiky vzpomínky na DN). Mezi další vymezení traumatizující události dle Baštecké a kol. (2005, s. 13) je taková událost, při které došlo k úmrtí osoby, nebo úmrtí hrozilo nebo došlo k těžkému zranění někoho jiného.

**5.4.1 Posttraumatická pomoc policistům**

Posttraumatické zátěžové reakce, dle interního zdroje PČR, jsou důsledkem situací, které vybočují z jejich běžných životních a profesních zkušeností a mohou vyvolat duševní otřesy. A zde je na místě říci, že duševní otřes je při traumatizujících událostech normální lidskou reakcí v nenormální situaci. I lidé, kteří se domnívají, že sami a bez problémů zvládnou všechny extrémní požadavky policejní služby, mohou být zaskočeni vlastní nenadálou reakcí.

Dle výzkumu L. Čírtkové a J. Spurného, 2001 využije po vážném služebním zákroku nebo po traumatizující situaci odbornou pomoc pouze 2 procenta policistů. 60 procent policistů se s takovou situací vyrovnává sdělením a rozhovorem s osobou blízkou. Zbývajících 38 procent policistů se se stresovou situací vyrovnávají sami.

V rámci své náročné práce se policisté často dostávají do mimořádných situací. Stresová reakce se nevyhýbá nikomu, ani policistům. Interní zdroj PČR uvádí, že i policisté mohou vykazovat psychické a tělesné příznaky akutní stresové reakce. Požadavky na pomoc při zvládání prožitých traumat v souvislosti s výkonem služby byly doposud řešeny v rámci psychologických pracovišť. Nyní má každý policista další možnost – obrátit se o pomoc na tým speciálně vyškolených odborníků. V týmu pracují nejen psychologové, ale i zkušení policisté, odborníci rezortu MV a duchovní.

Všichni členové týmu dodržují etické normy a zásadu respektování důvěrnosti sdělení. Nejčastější důvody stresové situace policistů jsou např. vážné ohrožení a poškození vlastního života nebo tělesné integrity, vážné ohrožení nebo poškození vlastních dětí, partnera v manželství nebo blízkých příbuzných a přátel, náhlé zničení vlastního obydlí, braní rukojmích a únosy, použití zbraně se smrtelnými následky či těžkými zraněními, pohled na těžká zranění či případy kruté smrti, prožitek, kdy bylo zapotřebí přihlížet, jak jiná osoba v důsledku nehody resp. tělesného násilí byla vážně zraněna či zemřela, intenzivní strach, bezmocnost či pocit extrémního odporu.

**Nadřízený** by měl postiženému nejdříve poskytnout určitou ochranu. Sem patří šetrný přístup bezprostředně po události. Nadřízený by měl být k dispozici pro rozhovor, aniž by zpočátku kladl otázky ve vztahu k bližším okolnostem události, které by mohly působit příliš zvídavě.

Postiženému policistovi pomáhá, když se **kolegové** vcítí do jeho situace, uvědomí si, že daná tíživá událost by mohla postihnout i je. Měli by se k němu chovat tak, jak by si přáli, aby se v podobném případě zacházelo s nimi. Bude jim pak připadat jednodušší s ním jednat opatrněji než obvykle, mít trpělivost a volit uváženě svá slova.

Extrémním prožitkem je vždy do značné míry zasažen i **životní partner** postiženého. I on je děním kolem partnera otřesen a cítí nejistotu. Dokáže-li však vytvořit vstřícnou a ochranu skýtající atmosféru, pomůže svému partnerovi extrémní zážitek zpracovat. Reaguje-li však s nepochopením, může proces vyrovnávání se s traumatizující událostí blokovat. Pak je důležité, aby v této chvíli byl partner k dispozici jako pozorný a vnímavý posluchač.

**5.4.2 Posttraumatická pomoc účastníkům dopravních nehod**

Dle interního zdroje PČR jsou lidé, traumatizovaní v důsledku závažných extrémních prožitků, často vnitřně rozervaní, rozlišují například mezi životem "před" a životem "po" události, která změnila jejich život. Často prožívají existenční nejistotu a zpochybňují své dosavadní přesvědčení o "normálnosti", "pořádku" či "kontrole". V této situaci by neměli být ponecháni o samotě sami sobě. Jsou-li příznaky posttraumatické zátěžové reakce včas rozpoznány, může vhodná pomoc zabránit chronickému průběhu obtíží.

Touto problematikou se zabývá L. Čírtková, P. Vitoušová a kolektiv (2007, s. 12-22), kteří uvádějí: „Trestný čin je pro oběť pouze počátkem, úvodním dějstvím. Startuje automaticky následující pochody. Jde o celý proces, který nazýváme viktimizací.“ Primární viktimizace zahrnuje situaci, která je bezprostředně spjata s trestným činem. K primární viktimizaci dochází vždy, když se jedinec stane obětí trestného činu. Tuto část má v plné moci pachatel, kdy jeho jednání se pak na oběti odráží. Druhá část, označována jako sekundární viktimizace, je taková část, kdy musí oběť znovu hovořit o ději před orgány činnými v trestním řízení a podobně. Jde tedy o jakési znovu prožívání. Z uvedeného tedy vyplývá, že sekundární viktimizaci již můžeme ovlivnit. Zmírnit následky této sekundární viktimizace lze vhodným školením dotýkajících se osob, zaváděním předpisů k této problematice a využití odborníků.

**6. PRAKTICKÁ ČÁST**

V první části kapitoly je pro názornost zpracována kazuistika reálného případu. Tímto se snažíme čtenáři přiblížit úskalí takové komunikace v porovnání s teorií. V druhé části bylo využito metody dotazníků, kdy vzorkem pro výzkum se stali policisté na obvodním oddělení a policisté dopravní policie skupiny dopravních nehod. Zpracování samotného dotazníku bylo dosti obtížné, protože se skládal z různých druhů otázek s kvalitativním a kvantitativním obsahem.

**6.1 Kazuistika**

V této části popisujeme skutečný případ sdělování tragické zprávy. V textu se dočteme konfrontaci výše uvedených zásad z podkapitoly 5.3 sdělování tragických zpráv s reálnou situací.

Dopravní nehoda, při které došlo k čelnímu střetu malého dodávkového vozidla s nákladním vozidlem - tahačem, se stala na silnici I. třídy na Pardubicku dne 5.1. 2010 okolo 04:00 hodin. Při dopravní nehodě došlo k úmrtí řidiče dodávkového vozidla, který utrpěl rozsáhlá zranění neslučitelné se životem. Zahynulý muž ve věku 43 let v okolí Pardubic pracoval a byl zde na týdenní montáži. Muž pocházel z obce v okolí Hranic a jeho manželka pracovala v místě bydliště ve školní jídelně. Společně měli dva syny ve věku 20 a 17 let

K výše uvedeným informacím bylo hlídce Obvodního oddělení Policie ČR Hranice rovněž sděleno jméno a telefonní kontakt vyšetřujícího policisty. Uvedené informace byly předány dvoučlenné mužské hlídce s úkolem vyrozumět manželku o tragické smrti jejího muže. V případech, kdy je taková tragická zpráva předávána ženě, je vhodnější, když v hlídce je alespoň jedna policistka, která dokáže lépe překonat bariéru vznikající přítomností uniformy. V tomto případě však přítomnost policistky nebylo možno zajistit. Policista, který je velitelem, ale i podle služebních zkušeností, se zpravidla ujme hlavní role. Role osoby, která bude hovořit a předávat informace. S druhým policistou bylo předem dohodnuto, že bude provádět zajištění okolí s ohledem na možné zkratkovité jednání. Hovořící policista by si měl řeč předem připravit, která by měla být stručná, věcná a jasná bez dlouhých a podrobných komentářů. Při prvním kontaktu s předmětnou osobou, si policista musí řádně a důkladně ověřit, zdali se opravdu jedná o manželku zemřelého. Tohle se nejlépe provádí ověřením jména, příjmení, data narození a místa bydliště. Závěrem se ověří vztah k zemřelé osobě. Po tomhle základním ověření a zjištění, že se opravdu jedná o správnou osobu, je vhodné požádat o možnost vstoupit dále a najít místo, kde se můžeme posadit.

Po nalezení správného místa, policista stručně a s lítostí oznámí důvod návštěvy a věcně popíše okolnosti úmrtí. Při oznámení se policisté musí vyvarovat zbytečných podrobností a možných spekulací. Nehoda s úmrtím není jednoduchou záležitostí a proto příčina zavinění je otázkou dalšího vyšetřování. Právě v popisovaném konkrétním případě však nastaly menší komplikace, které se zprvu mohou zdát jako maličkosti, ale v praxi mohou nepříjemné prodlužovat očekávání osoby. Pozůstalé osoby při takovém jednání hlídky již tuší, že policie jim přináší „špatné zprávy.“

K případu dále uvádím, že manželka zemřelého se v době zastižení nacházela v zaměstnání. Proto následovala složitější situace, která se později ukázala jako malá výhoda. Jednalo se o přítomnost dalších osob, spoluzaměstnanců, ale hlavně kamarádů a známých, kteří jí následně dokázali být oporou. Oproti domácímu prostředí bylo zase nevýhodou, najít vhodné místo na sdělení takové zprávy.

Při příchodu k budově jídelny a po zaklepání otevřela právě manželka zemřelého, která byla dotázána a bylo ověřeno, že se jedná o správnou osobu. Záměna ženy by byla hodně velkým šokem na psychiku a při nejmenším projevem neschopnosti policie.

Pozůstalá po těchto prvotních otázkách znejistila a jako první reagovala s dotazem, jestli jsou v pořádku její děti, které chodí do školy a do práce. Po ubezpečení, že její děti jsou v pořádku, byla žena již neodbytná a proto byla rychle nalezena vhodná místnost v soukromí. Samotné sdělení bylo započato „ s lítostí Vám musím oznámit, že Váš manžel (jméno a příjmení) tragicky zemřel při dopravní nehodě v blízkosti Pardubic, dnes brzy ráno, při cestě do práce.“ Samozřejmě žena této zprávě nechtěla uvěřit a stále opakovala, zdali se nejedná o špatný žert nebo zdali jsme se nemohli zmýlit, protože ještě včera večer s manželem mluvila. Paní byla ve vší vážnosti ujištěna, že se nejedná o legraci. Po chvíli začala žena zmateně pobíhat po místnosti, a proto byla posazena na židli a byla ji zajištěna voda na občerstvení. V těchto situacích, kdy si člověk začíná uvědomovat vážnost celé situace, může být policista pouze pasivní osobou, který v případě potřeby zajistí oporu nebo lékařskou pomoc. Přítomnost někoho blízkého je určitě výhodou, která dokáže zařídit osobní věci a částečně uklidnit. Slova lítosti a slova jako chápu Vás a podobně nejsou ze strany policie na místě. Kolegyně z pracoviště poté doprovodila ženu do místa jejího bydliště, aby nezůstala o samotě. Pozůstalé byl předán kontakt na vyšetřujícího policistu a kontakt na místní obvodní oddělení. Tento kontakt je lépe předávat v písemné formě.

**6.2 Dotazník pro policisty**

V rámci praktické části této práce byl vypracován dotazník pro policisty obvodního oddělení (příloha č. 1) a pro policisty dopravní policie skupiny dopravních nehod (příloha č. 2). Cílem dotazníku je zjišťovat maximální dosažené vzdělání policistů, jejich věkové zastoupení a jejich praktické zkušenosti a postřehy. V závěru dotazníků zjišťujeme jakou následnou pomoc příslušníci PČR využívají po traumatizujících situacích. Při vypracování dotazníku bylo využito publikace Miroslava Chrástky (2007, s. 163).

**6.3 Vyhodnocení dotazníků**

Otázka - **Jaká je délka Vašeho služebního poměru u PČR?**

a) do 5 let

b) 6 - 10 let

c) 11 - 15 let

d) 16 - 20 let

e) nad 21 let

U policistů obvodního oddělení PČR Hranice byl výzkumným vzorkem policista/ka se služebním poměrem 1x do 5ti let, 1x 6-10 let, 1x 11-15 let a 2x nad 21 let. U dopravní služby SDN Přerov bylo zjištěno 1x 6-10 let, 2x 11-15 let, 1x 16-20 let a 1x nad 21 let. Z uvedeného tedy vyplývá, že dotazovaná skupina osob byla složena převážně s déle sloužících policistů. 40 procent dotazovaných policistů obvodního oddělení přesahuje délkou služebního poměru 21 let, tedy ve věku s největšími zkušenostmi. Nejpočetnější (40%) zastoupení policistů skupiny dopravních nehod jsou s délkou služebního poměru 11-15 let.

Otázka – **Vaše dosažené vzdělání?**

U policistů obvodního oddělení (dále jen OO) bylo zjištěno, že 4 dotazování mají max. dosažené vzdělání středoškolské a jeden má vysokoškolské. U policistů skupiny dopravních nehod (dále jen SDN) bylo zjištěno 5 x středoškolské vzdělání. Ani u jedné ze skupin nebylo zjištěno další jiné vzdělání.

a) středoškolské

b) vyšší

c) vysokoškolské

d) jiné (kurzy, školení apod.) ………………………………

Následující otázka se týkala pouze policistů skupiny dopravních nehod a zněla - **Předcházela službě u skupiny dopravních nehod služba u jiné části PČR nebo městské policie?**

a) ne

b) ano (kde a jak dlouho) …………………………

Zde bylo zjištěno, že všichni tito policisté nejprve sloužili u jiné části PČR. Ve třech případech se jednalo o službu u pořádkové policie na obvodním oddělení ve dvou případech v délce 13 let a v jednom případě v délce 19 let. Ve dvou případech službu předcházela služba u dopravní policie dopravního inspektorátu po dobu 4 a 6 let.

Otázka - **S jakými komunikačními problémy ve vztahu k účastníkům vážných dopravních nehod se v praxi nejčastěji setkáváte? Prosím, uveďte více možností. Vážnou dopravní nehodou se rozumí taková dopravní nehoda interně označována jako: „velká dopravní nehoda.“**

Odpovědi u této otázky byly velmi různorodé a zdůrazněny jsou ty, které se vícekrát opakovaly. Policisté OO uváděli tyto nejčastější problémy: ve dvou případech **averze účastníků vůči PČR**, nedůvěra, ve dvou případech uváděli **nedostatky v bližším určení přesného místa DN, což má za následek časovou prodlevu dojezdu na místo**, rovněž ve dvou případech uváděli **agresivitu,** zkreslování skutečností účastníků DN ve svůj prospěch, neznalost cizího jazyka, neochota účastníků DN pomoci druhým, neznalost svých povinností.

Všichni dotazovaní policisté SDN uváděli **neochotu účastníku DN spolupracovat,** ve dvou případech uváděli **vulgárnost**, agrese, bagatelizace svého chování z pohledu účastníka DN a ve dvou případech **arogance osob.**

Otázka - **S jakým účastníkem dopravní nehody je podle Vás nejsložitější komunikace?**

a) osoba do 18ti let

b) viník

c) poraněný

d) cizinec

e) pozůstalý

f) osoba pod vlivem návykových látek

g) jiná ……………………………………

Policisté OO v pěti případech odpověděli, že nejobtížnější komunikace je s osobou pod vlivem návykové látky, v jednou případě k tomuto přibyl i viník.

U policistů SDN byla odpověď téměř totožná ve 4 případech pro ně bylo nejsložitější jednání s osobou pod vlivem návykových látek a v jednou případě dosti podobná odpověď a to viník pod vlivem návykových látek. Z odpovědí vyplývá, že obě složky policie považují za nejobtížnější komunikaci s osobou pod vlivem návykových látek, protože při jednání s takovou osobou může docházet k náhlým a nenadálým zvratům.

Otázka - **Jaká metoda nebo postup se Vám v minulosti při obtížné komunikaci s účastníkem dopravní nehody osvědčil?**

Policisté OO odpovídali: trpělivost, oddělená komunikace, ve dvou případech **empatie,** ve dvou případech **profesní přístup,** nestrannost, uklidnění emocí.

Policisté SDN uváděli: ve dvou případech **udržení a zklidnění emocí**, klidné jednání, asertivita, informovanost. Mírná odlišnost mezi odpověďmi může být ovlivněna jinou pracovní náplně policistů pořádkové a dopravní policie. Policisté obvodního oddělení se pohybují v různorodějších a pestrých komunikačních situacích.

Poslední otázka - **Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresem vyplývajícím z vyšetřování (zajišťování) vážných dopravních nehod?**

a) rozhovorem s někým blízkým

b) nijak, nechám si vše pro sebe

c) vyhledám odbornou pomoc

d) jinou ………………………………

Policisté OO se s takovou situací vyrovnávají ve dvou případech **rozhovorem s někým blízkým.** V jednom případě věc vůbec neřeší a vše si nechá pro sebe. Poslední dva dotazovaní uvádějí, že se se stresem vypořádávají **jiným** způsobem **(sport a fyzická práce).**

Policisté SDN ve čtyřech případech uvádějí **rozhovor s někým blízkým,** kdy jeden z těchto uvádí kombinaci rozhovoru s blízkou osobou a sportem. Poslední dotázaný uvádí, že situaci řeší sportovní aktivitou.

**ZÁVĚR**

Cílem této práce je uceleně přiblížit práci a komunikaci policistů při vyšetřování silničních dopravních nehod obecně. Dále se zaměřit na konkrétní rizikové či konfliktní situace a jejich řešení. Touto prací nechceme hodnotit chování a komunikaci příslušníků policie ani celkový stav této problematiky u PČR. Dalším cílem je analýza komunikačního procesu, která by mohla přispět ke zkvalitnění komunikace při vyšetřování DN. Chtěli bychom zdůraznit význam komunikace a dále eliminovat následná traumata účastníků a zasahujících policistů při účasti na vážných dopravních nehodách. Neodmyslitelně chceme poukázat na obecnou nebezpečnost dopravní nehodovosti, při kterých nejenom, že dochází k velkým hmotným škodám na majetku, ale hlavně ke zranění a úmrtí osob.

Při tvorbě této práce bylo využíváno literatury a pramenů z oblasti psychologie, sociologie, krizového řízení, ale rovněž bylo využíváno zákonných ustanovení, interních nařízení metodických pokynů a doporučení účinné v době tvorby práce. Samotný pojem komunikace je zpracován z nejrůznějších pohledů, což bylo na druhou stanu složitější pro výběr vhodné literatury. Rovněž byly porovnávány teoretické informace s praktickými zkušenostmi autora a dalších kolegů z řad PČR. Závěrem uvádíme, že tato práce má přinést prohloubení znalostí v problematice komunikace policisty při DN a poukázat na konkrétní problémy v procesu komunikace.

**7. POUŽITÁ LITERATURA**

Baštecká, B. a kol. *Terenní krizová práce*. Praha: Grada, 2005. 300 s. ISBN: 80-247-0708-X

Čírtková, L. ; Červinka, F. *Forenzní psychologie*. Praha: Aleš Čeněk, s.r.o., 2004. 208 s. ISBN: 80-86473-86-4

Čírtková, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2004. 256 s. ISBN: 80-7178-931-3

Čírtková, L. ; Vitoušová P. a kol. *Pomoc obětem trestných činů*. Praha : Grada Publishing, 2007. 192 s. ISBN: 9788024720142

DeVito A. J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN: 80-7169-988-8

Gillernová, I. *Slovník základních pojmů z psychologie*. Praha: Fortuna, 2000. 79 s. ISBN: 80-7168-683-2

Hayes, N. *Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2003. 224 s. ISBN: 80-7178-807-4

Holoušová, D. ; Krobotová, M. *Diplomová a závěrečná práce*. Olomouc: Tiskservis, 2008. 120 s. ISBN: 80-244-1237-3

Hyhlík, F. ; Nakonečný M. *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1977. 340 s. doplnit ISBN: 14-411-77

Chrástka M. *Metody pedagogického výzkum*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 272 s. ISBN: 978-80-247-1369-4

Kohout, J. *Rétorika umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha: Management press, 1998. 160 s. ISBN: 80-85943-54-9

Matoušková, I ; Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN: 8086898377

Mikulaštík, M. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada, 2004. 361 s. ISBN: 80-247-0650-4

Možný, I. Česká společnost. Praha: Portál, 2002. 207 s. ISBN: 80-7178-624-1

Nakonečný, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997. 272 s. ISBN: 80-200-0592-7

Nakonečný, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1997. 336 s. ISBN: 80-200-0628-1

Nakonečný, M. Základy psychologie. Praha : Academia, 1998. 590 s. ISBN: 8020006893

Pavlíček, K. ; Kopecký, Z. Dopravně bezpečnostní činnost. Praha : Police History, 2005. 199 s. ISBN: 808647724X

Porada, V. Silniční dopravní nehoda v teorii a praxi. Praha: Linde, 2000. 378 s. ISBN: 80-7201-212-6

Procházková, D. *Bezpečnost a krizové řízení*. Praha: Police History, 2006. 256 s. ISBN: 80-86477-35-5

Skalková, J. a kol. *Úvod do metodologie a metod pedagogického výzkumu*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1983. 216 s. ISBN: 14-275-85

Špačková, A. *Moderní rétorika*. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. 120 s. ISBN: 80-247-0633-4

Štěpáník, J. Umění jednat s lidmi. Praha: Grada Publishing, 2003. 152 s. ISBN: 8024705303

Tegze, O. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003. 482 s. ISBN: 80-7226-429-X

Vodáková, A. Viníci a soudci. Praha: Sociologické nakladateství, 1998. 112 s. ISBN: 80-85850-52-4

Voskovec, J.; Štikar, J. ; Rymeš. M. ; Riegel.K. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN: 80-246-0448-5

Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264 s. ISBN: 80-7178-291-2

Hlaváče, J. *Kriminalistický sborník*. Praha: Tiskárna MV, 2004. 72 s. 3. vydání, ročník XLVIII

Hlaváček, J. *Kriminalistický sborník*. Praha: Tiskárna MV, 2005. 72 s. 1. vydání, ročník XLIX

Běhal, O. Svět motorů. Praha: Axel Springer Praha a.s.

Gjuričová, J. ; aj. časopis Policista. Praha: Themis

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Paralingvistika>

<http://pythagoras.blog.cz/0803/mimicke-svaly>

<http://sociologie2005.wz.cz/dokuments/IV>

<http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2008/06/sociln-kognice.html>

<http://www.vitejdoma.cz/zdravi/zdravi.4/co-je-postraumaticka-stresova-porucha.7126.html>

<http://uzivatel.unob.cz/fisera/files/psychologie/eticky_kodex.html>.

**Zákon nebo jiné právní normy:**

- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 220 ze dne 31. prosince 2008, kterým se upravuje postup příslušníků Policie České republiky na úseku služby dopravní policie

- zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů

- zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na provozu na pozemních komunikacích ve znění posledních novel a doplňků

- zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů

**8. PŘÍLOHY**

**Příloha č. 1**

**DOTAZNÍK**

( pro příslušníky pořádkové a železniční služby PČR )

autor: Ladislav Prokeš, Obvodní oddělení Policie České republiky Hranice, Purgešova 2,

 753 01, tel. 518/601690

Tento dotazník je zaměřen na komunikaci příslušníků Policie České republiky při vyšetřování vážných silničních nehod a poslouží jako podklad pro praktickou část mé bakalářské práce na PdF UP Olomouc. Dotazník je zcela anonymní a jeho vyplnění Vám zabere cca 10-15 minut. V následujících otázkách zakroužkujte Vámi vybranou odpověď a u volných otázek se stručně vyjádřete do příslušného místa.

1. **Jaká je délka Vašeho služebního poměru u Policie České republiky?**

a ) do 5 let

1. 6 - 10 let
2. 11 - 15 let
3. 16 - 20 let
4. nad 21 let

2. **Vaše dosažené vzdělání?** ( mimo ZOP )

a) středoškolské

b) vyšší

c) vysokoškolské

d) jiné ( kurzy, školení apod.) ……………………………………………………….

3. **S jakými komunikačními problémy ve vztahu k účastníkům vážných dopravních nehod se v praxi nejčastěji setkáváte? Prosím, uveďte více možností. Vážnou dopravní nehodou se rozumí taková dopravní nehoda interně označována jako: „velká dopravní nehoda.“**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4. **S jakým účastníkem dopravní nehody je podle Vás nejsložitější komunikace?**

a) osoba do 18-ti let

b) viník

c) poraněný

d) cizinec

e) pozůstalý

f) osoba pod vlivem návykových látek

g) jiná ……………………………………………………………………………………

5. **Jaká metoda nebo postup se Vám v minulosti při obtížné komunikaci s účastníkem dopravní nehody osvědčil?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6. **Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresem vyplývajícím z vyšetřování (zajišťování) vážné dopravní nehody?**

 a) rozhovorem s někým blízkým

 b) nijak, nechám si vše pro sebe

 c) vyhledám odbornou pomoc

 d) jinou ………………………………………………………………………………….

Za vypracování dotazníku Vám děkuji a přeji hodně úspěchů v pracovním a osobním životě kolega Ladislav Prokeš.

**Příloha č. 2**

**DOTAZNÍK**

(pro příslušníky skupiny dopravních nehod PČR)

autor: Ladislav Prokeš, Obvodní oddělení Policie České republiky Hranice, Purgešova 2,

 753 01, tel. 518/601690

Tento dotazník je zaměřen na komunikaci příslušníků Policie České republiky při vyšetřování vážných silničních nehod a poslouží jako podklad pro praktickou část mé bakalářské práce na PdF UP Olomouc. Dotazník je zcela anonymní a jeho vyplnění Vám zabere cca 10-15 minut. V následujících otázkách zakroužkujte Vámi vybranou odpověď a u volných otázek se stručně vyjádřete do příslušného místa.

1. **Jaká je délka Vašeho služebního poměru u Policie České republiky?**

a ) do 5 let

1. 6 - 10 let
2. 11 - 15 let
3. 16 - 20 let
4. nad 21 let

2. **Vaše dosažené vzdělání?** ( mimo ZOP )

a) středoškolské

b) vyšší

c) vysokoškolské

d) jiné ( kurzy, školení apod.) ……………………………………………………….

3. **Předcházela službě u skupiny dopravních nehod služba u jiné části Policie ČR nebo městské policie?**

a) ne

b) ano (kde a jak dlouho) …………………………………………………………..

4. **S jakými komunikačními problémy ve vztahu k účastníkům vážných dopravních nehod se v praxi nejčastěji setkáváte? Prosím, uveďte více možností. Vážnou dopravní nehodou se rozumí taková dopravní nehoda interně označována jako: „velká dopravní nehoda.“**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5. **S jakým účastníkem dopravní nehody je podle Vás nejsložitější komunikace?**

a) osoba do 18-ti let

b) viník

c) poraněný

d) cizinec

e) pozůstalý

f) osoba pod vlivem návykových látek

g) jiná ……………………………………………………………………………………

6. **Jaká metoda nebo postup se Vám v minulosti při obtížné komunikaci s účastníkem dopravní nehody osvědčil?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

7. **Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresem vyplývajícím z vyšetřování (zajišťování) vážné dopravní nehody?**

 a) rozhovorem s někým blízkým

 b) nijak, nechám si vše pro sebe

 c) vyhledám odbornou pomoc

 d) jinou ………………………………………………………………………………….

Za vypracování dotazníku Vám děkuji a přeji hodně úspěchů v pracovním a osobním životě, kolega Ladislav Prokeš.

Příjmení a jméno: Prokeš Ladislav

Katedra: pedagogiky PdF UP Olomouc

Název práce: Komunikace policisty při vyšetřování dopravní nehody

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Počet stran: 67

Počet příloh: 2

Počet titulů použité literatury 27

Počet pramenů: 14

Klíčová slova: Komunikace – verbální a neverbální.

Policie České republiky.

Silniční dopravní nehoda.

Krizová a sociální situace.

Tragická zpráva.

Klíčová slova v angličtině: Communication - verbal and nonverbal.

Police of the Czech Republic.

A road traffic accident.

Crisis and social situation.

Tragic news.

Resumé

Diplomová práce je zaměřena na komunikaci příslušníka Policie České republiky v celé fázi vyšetřování silniční dopravní nehody. Analýzou dotazníků byly zjištěny problematické situace a osvědčené metody využívané policisty v praxi. Na konkrétním případu byly rozebrány kritické body při sdělování tragické zprávy a jejich porovnání s teorií. Cílem práce byla analýza komunikačního procesu policisty s účastníky dopravních nehod a výsledek využít ke zkvalitnění komunikace policisty a tím předcházet možným konfliktům.

The thesis is focused on communicating the Czech Republic Police throughout the investigation phase of road traffic accidents. Analysis of the questionnaires were found problematic situation and the best methods used by police officers in practice. On the case were discussed critical points in the communication of the tragic news and comparison with theory. The aim of the work was to analyze the process of communi-cation with police participants of traffic accidents and use the result to the improvement of commu-nication officers and thereby avoid potential conflicts.

Souhlasím, aby moje závěrečná práce byla půjčována ke studijním účelům. Žádám, aby citace byly uváděny způsobem užívaným ve vědeckých pracích a aby se vypůjčovatelé řádně zapsali do přiloženého seznamu.

V Olomouci 15.4. 2010

 Podpis ………………………………………

**Seznam vypůjčovatelů**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| poř. číslo | jméno čtenáře | bydliště | datum zapůjčení | datum vrácení |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| poř. číslo | jméno čtenáře | bydliště | datum zapůjčení | datum vrácení |