

**UNIVERZITA JANA AMOSA KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁRSKA PRÁCA**

2012

Dušan Koníček

**UNIVERZITA JANA AMOSA KOMENSKÉHO**  
**PRAHA**

Bakalárske kombinované štúdium

**2009-2012**

**BAKALÁRSKA PRÁCA**

Dušan Koníček

**Komunikačné prostriedky  
a ich využitie v praxi**

**Praha 2012**

Vedúci bakalárskej práce:  
Doc. Ing. Stanislav Prečuch CSc.

**COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE**

Bachelor Combined Studies

**2009-2012**

**BACHELOR THESIS**

Dušan Koníček

**Means of communication and  
their practical usage**

**Prague 2012**

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Doc. Ing. Stanislav Prečuch CSc.

## **PREHLÁSENIE**

Prehlasujem, že predložená bakalárska práca je mojim pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som čerpal, v práci citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Praha dňa 22. február 2012

Dušan Koníček

## **POĎAKOVANIE**

Úprimne ďakujem vedúcemu bakalárskej práce Doc. Ing. Stanislavovi Prečuchovi CSc. za prejavenú dôveru , odborné rady , pripomienky a čas, ktorý mi venoval pri vypracovaní bakalárskej práce.

## **Anotácia**

Bakalárska práca sa zaoberá problematikou využívania komunikačných prostriedkov v podmienkach pracoviska Mestskej polície. Vysvetľuje pojmy – komunikácia, komunikačné prostriedky verbálnej a neverbálnej komunikácie, definuje komunikačný proces, jeho štruktúru a charakterizuje bariéry v komunikačnom procese. Charakterizuje základné úlohy a povinnosti mestskej polície. Rozoberá úroveň využívania komunikačných prostriedkov v činnosti príslušníkov Mestskej polície. Praktická časť je zameraná na formy a prostriedky komunikácie príslušníkov mestskej polície na pracovisku.

## **Kľúčové slová:**

komunikácia, komunikačný proces, neverbálna komunikácia, verbálna komunikácia, reč, aktívne počúvanie, informácie, komunikácia na pracovisku, komunikačné kanály, bariéry v komunikácii

## **Annotation**

The bachelor thesis deals with the issues of means of communication used in the working conditions of the city police. It explains the terms – communication, means of verbal and non-verbal communication. It defines communication process, its structure and it characterizes barriers in communication process. It also characterizes the basic roles and duties of the city police and analyses how the means of communication are used at the city police work. The practical part of the thesis is aimed at the forms and means of communication of city police officers at the workplace.

## **Key words:**

communication, communication process, non-verbal communication, verbal communication, conversation, active listening, information, communication on workplace, communication channels, barriers in communication

## OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČASŤ	
<b>1. KOMUNIKÁCIA.....</b>	<b>10</b>
1.1. Vymedzenie pojmu komunikácia.....	10
<b>2. KOMUNIKAČNÝ PROCES.....</b>	<b>12</b>
2.1. Štruktúra komunikačného procesu.....	12
2.2. Bariéry v komunikačnom procese.....	14
<b>3. KOMUNIKAČNÉ PROSTRIEDKY.....</b>	<b>16</b>
3.1. Verbálna komunikácia.....	16
3.1.1. Aktívne formy verbálnej komunikácie.....	17
3.1.2. Pasívne formy verbálnej komunikácie.....	19
3.2. Neverbálna komunikácia.....	20
3.2.1. Základné druhy neverbálnej komunikácie.....	20
<b>4. ČINNOSŤ OBECNEJ POLÍCIE.....</b>	<b>24</b>
4.1. Základné úlohy obecnej polície.....	24
4.2. Základné povinnosti.....	25
4.3. Oprávnenie príslušníkov obecnej polície.....	26
4.4. Donucovacie prostriedky.....	29
4.5. Spolupráca obecnej polície s inými orgánmi.....	34
4.6. Kamerový systém.....	34
<b>5. KOMUNIKÁCIA NA PRACOVISKU MESTSKEJ POLÍCIE.....</b>	<b>37</b>
5.1. Formy a prostriedky komunikácie na pracovisku Mestskej polície.....	38
5.2. Komunikácia policajta s vonkajším prostredím.....	39
PRAKTICKÁ ČASŤ	
<b>6. PRIESKUM.....</b>	<b>41</b>
6.1 Cieľ a hypotézy prieskumu.....	41
6.2 Metódy prieskumu.....	41
6.3 Výsledky prieskumu a ich interpretácia.....	42



6.4	Overenie hypotéz, vyhodnotenie prieskumu, odporúčania.....	53
	ZÁVER.....	57
	Zoznam použitej literatúry.....	58
	Zoznam obrázkov, tabuliek, grafov.....	60
	Zoznam príloh.....	61

## ÚVOD

Problematika komunikácie a komunikačného procesu je veľmi živá a názorov na ňu môže byť nespočetne veľa. Možno je to aj zapríčinené tým, že komunikácia je ľudskou podstatou a každý komunikuje vždy iným spôsobom, či už je to malé dieťa alebo dospelý človek jeho prejav komunikácie je vždy iný a s pribúdajúcimi rokmi života aj zložitejší.

Komunikácia je podstatou človeka a ľudského života. Má veľké využitie pri medziľudských vzťahoch. Človek prežije podstatnú časť svojho života prácou na pracovisku. Práve tu si buduje postavenie prostredníctvom komunikačného prejavu. Komunikácia s inými ľuďmi nie je vedou, je skôr umením. Nevyžaduje náročné teórie, väčšmi vôľu a využitie natrénovaných, ale tiež vrodenej zručností. Avšak aj pre komunikáciu existujú určité princípy, pravidlá, ktoré keď sa osvoja a dodržiavajú dosahuje sa v komunikácii vysoká účinnosť.

Dôvody, prečo sa venujeme v tejto práci téme komunikácie súvisia a osobnými pracovnými skúsenosťami na pracovisku mestskej polície. Prácou sme chceli poukázať na význam komunikácie a na to, aké formy a prostriedky komunikácie využívajú príslušníci mestskej polície.

Cieľom bakalárskej práce je charakterizovať možnosti využívania komunikačných prostriedkov v podmienkach konkrétneho pracoviska – Mestskej polície.

Zámerom teoretickej časti práce je charakterizovať pojem komunikácia, komunikačný proces, komunikačné prostriedky verbálnej a neverbálnej komunikácie. Osobitnú pozornosť sústreďuje na poslanie a základné úlohy príslušníkov mestskej polície.

Praktická časť orientuje pozornosť na komunikáciu príslušníkov mestskej polície na pracovisku. Jej súčasťou je prieskum realizovaný prostredníctvom dotazníka. Výsledky prieskumu majú slúžiť na zistenie, aký spôsob získavania informácií je považovaný za najefektívnejší, akým spôsobom dostáva pracovník spätnú väzbu od nadriadeného a aký význam sa prikladá neverbálnej komunikácii.

# 1. KOMUNIKÁCIA

Komunikácia vystupuje v živote ľudí ako jeden z najvýznamnejších faktorov ich činnosti. Možno povedať, že v každej ľudskej činnosti, ktorá predpokladá akýkoľvek typ spolupráce, kde komunikácia a komunikačný proces prebiehajú nepretržite, ich kvalita, resp. úroveň významne ovplyvňuje konečný výsledok snaženia jednotlivcov. Pod pojmom komunikácia "rozumie spojenie človeka s vonkajším svetom, ktoré mu umožňuje získať informácie o javoch a procesoch, ktoré ho obklopujú. V užšom poňatí sa komunikácia chápe ako proces prenosu, výmeny, odovzdávania informácií od človeka k človeku, dôsledkom čoho je sociálne konanie ľudí v spoločnosti" (Hlinková, 2007, 25.s)

Pojem komunikácia pochádza z latinského *communicare*, čo znamená, spoločne sa deliť, zhovárať sa, radiť sa, rokovať, oznamovať niečo, zverovať sa, príp. niečo nariadiť. V slovenčine sa tento výraz celkom zdomácnel, patrí medzi frekventované slová a používa sa vo viacerých významoch. Súvisí predovšetkým s dopravou – komunikácia znamená cestu, prostriedky umožňujúce spojenie medzi ľuďmi. Rozumieme ňou výmenu informácií medzi jedincami pomocou spoločného systému znakov.

## 1.1 Vymedzenie pojmu komunikácia

Komunikácia je v literatúre vymedzená ako základná forma sociálnej interakcie medzi ľuďmi, ako výsledok a súčasť určitých konkrétnych vzťahov medzi ľuďmi a zároveň ako východisko tvorby, rozvoja alebo ich prípadného vzniku. Na rozdiel od interakcie, ktorá je charakterizovaná ako vzájomné pôsobenie, vzájomné podnecovanie, vzájomné ovplyvňovanie a vzájomné reagovanie osôb v skupine alebo v inom spoločenskom útvare, je komunikácia chápaná ako schopnosť a zručnosť odovzdávať, spracúvať a prijímať určité znamenia, signály a informácie. (Szarkova, 2002)

V dnešnej dobe sa stalo užitie výrazu komunikácie tak jednoduchým, že sa používa ako klišé, ani by sme pritom nepremýšľali o jej význame. Väčšina ľudí si

je vedomá, že komunikovanie je niečo viac ako len hovorenie – alebo častejšie hovorenie. (Adair, 2004)

Vedieť dobre komunikovať je veľmi dôležité, pretože človek je súčasťou spoločnosti a nemôže žiť v izolácii. Komunikácia je svojim spôsobom umenie, musí sa na nej pracovať, pestovať ju. Je pravda, že niekomu bola táto schopnosť daná do vienka. Takýto človek je výrečný, ľahko nadväzuje kontakt, dokáže vyvolať dôveru. Dobre komunikovať sa svojim okolím a stať sa zaujímavým človekom, či už v súkromnom živote, alebo zamestnaní sa môže naučiť každý. (Sperandio, 2008)

Komunikáciou teda ľudia odjakživa budujú niečo spoločné, vzájomné, je to záležitosť vzťahu, závislosti aj demonštrácie nezávislosti, stotožnenia aj odlíšenia sa. (Nagyová, 1999)

Je dôležité si uvedomiť, že komunikácia zahŕňa slovné aj mimo slovné prejavy, súčasťou je vnímanie účastníkov so zapojením zmyslov, rozumu, intuície i citu. To znamená, že naše chovanie a všetko čo robíme a nerobíme, taktiež patrí do našej komunikácie. Aj keď mlčíme a stojíme, tak vysielame signály k svojmu okoliu, ktoré nás vníma a utvára si predstavy. (Holá, 2006)

Komunikovanie obvykle implikuje ako zámer, tak prostriedok. V užšom slova zmysle by sme mohli povedať, že komunikácia je v podstate schopnosť jedinca nadviazať kontakt s druhými a dorozumieť sa, alebo pokiaľ dávame prednosť viac formálnej forme – komunikácia je proces, pomocou ktorého dochádza k výmene významov medzi ľuďmi, prostredníctvom užívania dohodnutej sústavy symbolov. (Adair, 2004)

Komunikácia vystupuje v živote ľudí ako jeden z najvýznamnejších faktorov ich činnosti. Možno povedať, že v každej ľudskej činnosti, ktorá predpokladá akýkoľvek typ spolupráce, je to práve komunikácia, ktorá zohráva funkciu zjednocujúceho prvku a zároveň aj funkciu nástroja riadenia spoločného úsilia zainteresovaných jedincov. Tento poznatok platí predovšetkým v podmienkach každého pracoviska, kde komunikácia a komunikačný proces prebiehajú nepretržite a ich kvalita, respektíve úroveň významne ovplyvňuje konečný výsledok snaženia nielen na pracovisku, ale aj jednotlivcov, ktorí v práci pracujú a zúčastňujú sa rozdielnou mierou na jej úspechu. (Szarková, 2002)

## 2. KOMUNIKAČNÝ PROCES

V ľudskej komunikácii ako zložitom procese nemožno nebrať do úvahy situáciu a okolnosti, v ktorých sa realizuje. Je to proces dynamický a živý, plný rozličných variácií a nečakaných zvrátov. Odráža sa v ňom život jednotlivca, komunit, v ktorých jednotlivec žije a pôsobí v spoločnosti ako v celku.

Komunikačný proces je vymedzený ako nepretržitý proces výmeny informácií, významov, ale aj nálad a citov, postojov a vzťahov. Uskutočňuje sa vždy v rámci určitej spoločnosti, v ktorej je zakotvený určitý všeobecne prijímaný súbor významov, obsiahnutý predovšetkým v pojmoch konkrétneho jazyka, pomocou ktorého sa ľudia dorozumievajú. Komunikácia a komunikačný proces zabezpečujú nepretržitú výmenu informácií, ktorá je nevyhnutnou súčasťou normálneho fungovania akéhokoľvek spoločenského útvaru a v praxi prebiehajú súčasne. (Porvazník, 2007)

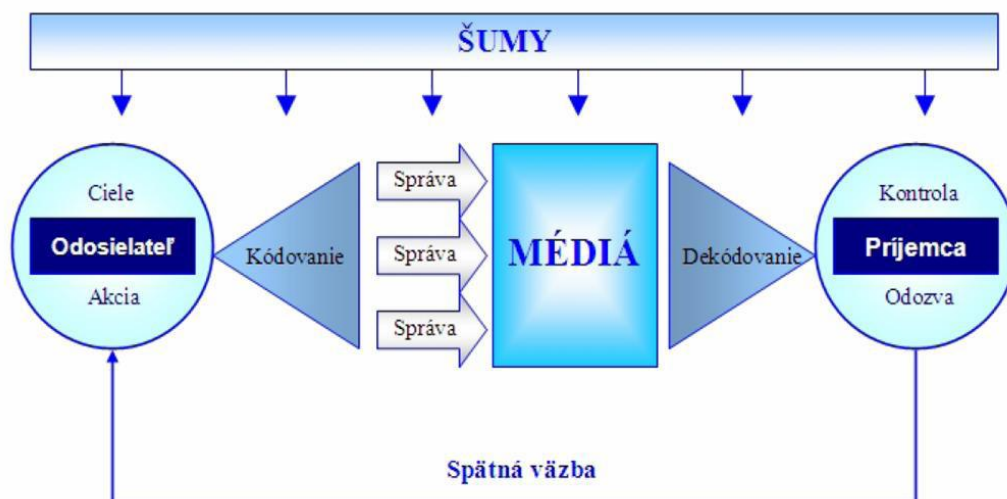
### 2.1 Štruktúra komunikačného procesu

V rámci komunikačného procesu sa môže logicky, ale niekedy aj iracionálne spájať minulosť vo forme poznatkov, vedomostí, skúseností a budúcnosť vo forme očakávaní, cieľov a aspirácií a premietnuť sa do práve prebiehajúcej komunikácie. Zároveň významnými faktormi v komunikačnom procese môžu byť aj používané a použité komunikačné nástroje, prostriedky a formy, ich súzvuk alebo odlišnosť od zaužívaných komunikačných nástrojov v prostredí, v ktorom konkrétna komunikácia prebieha. (Szarková, 2002)

Uskutočňuje sa vždy v rámci určitej spoločnosti, v ktorej je zakotvený určitý všeobecne prijímaný súbor významov, obsiahnutý predovšetkým v pojmoch konkrétneho jazyka, pomocou ktorého sa ľudia dorozumievajú. Kým komunikácia môže prebiehať aj za predpokladu používania významovo neurčitých a obsahovo nejasných verbálnych a neverbálnych znakov, signálov a informácií, ktorých dešifrovanie významu a obsahu značne závisí od schopnosti a zručnosti zúčastnených, komunikačný proces predpokladá existenciu a znalosť

vyjadrovacieho systému, ktorý má v danej spoločnosti alebo skupine všeobecne prijatý významový obsah.(Porvazník, 2007)

Komunikačný proces môžeme rozdeliť na niekoľko prvkov, ktoré spolu tvoria model komunikačného procesu



Obr. 1. Model komunikačného procesu

Dva prvky predstavujú dva hlavné subjekty v procese komunikácie – odosielateľa a príjemcu správy. Ďalšie dva prvky predstavujú dva najdôležitejšie nástroje komunikácie – správu a médiá. Ďalšie štyri prvky predstavujú hlavné komunikačné funkcie alebo činnosti – kódovanie, dekódovanie, reakciu a spätnú väzbu. Posledným krokom je šum (môže sa jednať o náhodné signály alebo súbežne prebiehajúcu komunikáciu, ktorej signály sa prekrývajú so signálmi našej komunikácie).

Model umožňuje zvýrazniť hlavné faktory účinnej komunikácie. Odosielateľ správy musí presne vedieť, komu chce správu poslať a akú reakciu má správa u neho vyvolať. Odosielateľ správy musí zakódovať svoju správu tak, aby zodpovedala obvyklému spôsobu dekódovania správ. Svoju správu šíriť prostredníctvom tých najúčinnejších médií. S pomocou ktorých dosiahne správa adresáta a uzavrie sa pritom spätná väzba, ktorá odosielateľovi umožní sledovať reakciu príjemcu na správu.(Szarková, 2002)

## 2.2 Bariéry v komunikačnom procese

Do všetkých druhov a typov komunikácie môžu zasiahnuť nežiaduce prekážky, ktoré voláme bariéry, šumy, hluk. Zasahujú celý komunikačný tok informácií. Prekážajú prijímaniu signálov, ktoré nám niekto posiela, alebo ktoré sami posielame niekomu. Môžu mať podobu fyzickú, psychologickú alebo sématickú. Nevhodne použitá verbálna či neverbálna komunikácia alebo jej zlé dekódovanie môžu mať za následok narušenie vzťahov medzi komunikujúcimi až prerušenie komunikácie. Problémy v komunikácii môžu nastať nepresným vyjadrovaním, zlou interpretáciou myšlienok, použitím nevhodnej formy. To môže viesť k podráždenosti, neporozumeniu, ignorovaniu. Komunikačné zlozvyky používame všetci. Vyskytujú sa pri hovorení ako aj v rámci počúvania.

Komunikačná bariéra je teda prekážka, ktorá sťažuje komunikáciu. Môže mať rôzne príčiny. Najväčšou príčinou je mentálny alebo fyziologický handicap, prípadne rôzne zábrany alebo psychologické poruchy. Komunikačná bariéra vzniká predovšetkým nepochopením, z obavy straty prestíže, nekompletnosti komunikácie, z prehnanej trémy a podobne. (Kollárik, 2004)

Prekážky v komunikácii môžu mať nasledovné podoby a prejavy:

- **Neúprimnosť** (pretváрка) – jej typickým prejavom je to, že človek nehovorí priamo to, čo si myslí, ale hrá svoj záujem.
- **Kričanie** – niektorí ľudia ho používajú na riešenie problémov, ale aj ako formu nátlaku.
- **Zveličovanie** (preháňanie) vedie ku skresľovaniu informácií.
- **Prikazovanie** (poučovanie) – väčšina ľudí nemá rado neustále radenie, či poučovanie.
- **Nereagovanie** – vyskytujú sa u ľudí, ktorí sú zaujatí príliš sami sebou (svojimi problémami, svojou osobou).
- **Zosmiešňovanie** ľudí ako aj výsledkov ich práce je ponižujúce, urážlivé a netaktné. Je to tiež prejav slabosti a intolerancie k úspechu iných ľudí.
- **Náladovosť**, sprevádza striedanie sa nálad od smiechu k zúrivosti, mlčanlivosti, nezájmu o komunikáciu.

- **Ohováranie** v neprítomnosti pred ostatnými spolupracovníkmi je etickým prehreškom, ktorý môže poškodiť meno človeka.
- **Neschopnosť pochváliť** – absentuje vo viacerých organizáciách, firmách ako aj u jednotlivých ľudí. Mnohí si myslia, že chváliť nie je potrebné a uznanie im pripadá ťažké.
- **Skákanie do reči**, prerušovanie je netaktné. (Kollárik, 2004)

Komunikáciu v negatívnej miere môžu ovplyvňovať aj mnohé iné prekážky, ku ktorým napríklad patria: nekonkrétnosť, používanie dvojzmyselných a mnohotvárných slov, ponížovanie, agresívnosť, pripisovanie úmyslu, falošný dialóg ako aj odmietnutie a iné. Odborná príprava, životné skúsenosti sú tým najlepším prostriedkom k tomu, ako zvládnuť komunikáciu tak, aby bola efektívna, účelová a vzájomne prospešná.

Dorozumievanie medzi ľuďmi sa na prvý pohľad zdá byť tou najprírodzenejšou a najobyčajnejšou vecou na svete. Ak niečo nefunguje, ľudia hľadajú chyby na rôznych miestach a najradšej na druhých ľuďoch. Pokiaľ však nie sú odborníkmi na komunikáciu, nenapadne ich hľadať chybu v tom, ako sa dorozumievajú.



### 3. KOMUNIKAČNÉ PROSTRIEDKY

Správna, profesionálna komunikácia však nie je len východiskom na vnímanie a hodnotenie ľudí v pracovnom procese. Je aj nástrojom na ich riadenie a vedenie, na získavanie ľudí pre ciele a úlohy, na ich motivovanie a stimuláciu k lepším výkonom a pozitívnym pracovným postojom a hodnotám. Čo tvorí podstatu profesionálnej komunikácie? Je to predovšetkým profesionálne zvládnutie základných a špecifických komunikačných prostriedkov a ich jednotlivých foriem, a komunikačných zručností, ktoré umožňujú adekvátny spôsob ich aplikácie v každej konkrétnej komunikačnej situácii, ktorá v komunikačnom procese nastane. (Szarková, 2002)

Medzi základné komunikačné prostriedky patria:

- **verbálna komunikácia a jej aktívne a pasívne formy,**
- **neverbálna komunikácia a jej zložky,**
- **počúvanie - načúvanie.**

#### 3.1 Verbálna komunikácia

Verbálna komunikácia prebieha medzi komunikátorom a komunikantom v konkrétnej komunikačnej situácii bez použitia médií. Predpokladá fyzickú a aktívnu účasť tak komunikátora, ako aj komunikanta a používanie rovnakého dorozumievacieho kódu -jazyka, reči. Preto sa v odbornej literatúre často označuje aj ako rečová alebo ústna komunikácia. Pre verbálnu komunikáciu za fyzickej prítomnosti komunikantov je charakteristické to, že komunikanti sa komplexne navzájom vnímajú a interakčne ovplyvňujú, priamo (bez sprostredkovateľa) sa dorozumievajú, čo znamená, že do procesu výmeny informácií medzi nich nevstupuje žiadny vonkajší modifikačný prvok. (Škvareninová, 2004)

Význam verbálnej komunikácie je nepopierateľný. Je nevyhnutnou súčasťou sociálneho života, je nevyhnutnou podmienkou myslenia. Je taktiež dôležité vedieť, že pri akejkoľvek komunikácii je význam slov vždy dotváraný

neverbálnymi prostriedkami. Slová sa nedajú odlúčiť od neverbálnych zložiek komunikácie. (Mikulášik, 2003)

Verbálna komunikácia sa využíva v dvoch aktívnych a v dvoch pasívnych formách.

**K aktívnym formám verbálnej komunikácie patrí:**

- hovorenie (vystupovanie, rečníctvo)
- písanie

Aktívnymi formami sú preto, lebo dávajú impulz na začatie komunikácie a tak od nich v rozhodujúcej miere môže závisieť jej výsledok. (Porvazník, 2007)

**K pasívnym formám verbálnej komunikácie patrí:**

- počúvanie
- čítanie

Pasívnymi formami sa nazývajú preto, že začiatok komunikácie je vyvolaný v predchádzajúcom časovom období, čo ale neznamená, že nemožno ovplyvniť výsledok. (Porvazník, 2007)

### **3.1.1 Aktívne formy verbálnej komunikácie**

#### **Hovorenie**

Hovorenú reč, teda aktívnu formu verbálnej komunikácie, možno chápať ako dorozumievanie pomocou prirodzeného jazyka, ktorý je najdôležitejším prostriedkom odovzdávania informácií v osobnom kontakte.

Reč je hlavným nástrojom odovzdávania informácií, transferu myšlienok, ale tiež postojov, názorov, prianí, požiadaviek atď. Reč má svoju obsahovú (čo sa hovorí, vecný obsah) a neobsahovú stránku (ako sa hovorí, akým spôsobom, para lingvistické prvky reči). Môžeme povedať, že reč má svoj obsah a svoj zámer. Z tohto hľadiska má zmysluplná reč minimálne štyri funkcie:

- je výrazom našich myšlienok
- nadväzujeme ňou vzťahy
- prenášame informácie
- snažíme sa ovplyvniť, vyvolať zmeny postojov (Mistrík, 1984)

Kultúra reči patrí k vonkajším prejavom komunikácie, je veľmi úzko spojená s osobnosťou človeka. K profesionálnym znakom verbálneho prejavu patrí schopnosť vyjadrovať sa na úrovni, mať bezchybnú výslovnosť, používať prízvuk, zbaviť sa slangových nespisovných výrazov, oddeliť bežnú hovorenú reč od profesionálnej. Naučiť sa vyjadrovať správne, jednoznačne, je predpokladom eliminácie vzájomných nedorozumení, zbavenia sa neistoty medzi spolupracovníkmi.

Kultúra reči má svoje zásady, medzi ktoré patrí:

- *stručnosť*
- *názornosť*
- *jasnosť a zreteľnosť*
- *hlasitosť*
- *neodbiehať od témy*
- *nemať za každú cenu posledné slovo*
- *dodržiavať tempo reči, rytmus prestávky*
- *nepoučovať, nevychvalovať*
- *vedieť presvedčiť a nielen rozprávať*
- *uprednostňovať pozitívne slová pred negatívnymi*

Bez dobrej rečovej komunikácie nemôže spoľahlivo fungovať žiadna vyspelá spoločnosť. Ukazuje sa, že dnes treba klásť väčší dôraz na rozvíjanie a zároveň skvalitňovanie takej komunikácie, kde dominuje schopnosť človeka (najmä vzdelaného) hovoriť voľne, isto, presvedčivo, kultúrne a kultivovane s väčším počtom ľudí, čiže rečniť. (Mistrík, 1984)

### **Písomná komunikácia**

Písomná komunikácia, na rozdiel od hovorovej komunikácie, neprebíha v rovnakej komunikačnej situácii ani v rovnakom čase, ani na rovnakom mieste. To

znamená, že na jednej strane komunikanti nemôžu vnímať priamu reakciu na komunikovanú informáciu, na strane druhej nevyžaduje takú rýchlu reakciu, a to ani od odosielateľa, ani od príjemcu informácie. Na formovanie písomného textu majú všetci zúčastnení komunikanti oveľa viac času, vzniká časová komunikačná rezerva.

Písomný prejav sa v praxi najčastejšie využíva na odovzdávanie informácií vo forme správ, inštrukcií, nariadení, požiadaviek, námetov a rozhodnutí. Ide teda o informácie, ktoré sú náročné na prenos, výstižnosť a zrozumiteľnosť. Pri písomnom prejave absentuje priama väzba, preto je nevyhnutné používanie odbornej terminológie, pravopisu, interpunkčných znamienok, štylistiky a gramatiky. Musí byť dodržaný formálny prístup a formálne náležitosti.

Medzi najčastejšie používané typy písomného prejavu v podniku patria: vnútropodnikové dokumenty, vybrané dokumenty ako správy, projekty, obchodné listy.

### **3.1.2 Pasívne formy verbálnej komunikácie**

#### **Čítanie**

Patrí medzi pasívny prostriedok komunikácie, ale napriek tomu je nezastupiteľné, nakoľko nás udržiava v aktívnej komunikačnej sieti. Racionálne a efektívne čítanie predstavuje proces vnímania, analýzy a syntézy písomného textu, v ktorom absentuje priama spätná väzba umožňujúca korekciu.

#### **Počúvanie**

Aktívne a efektívne počúvanie je základným predpokladom úspešnej komunikácie. Predstavuje sústredenie sa v komunikačnom procese na osobu, respektíve na skupinu ľudí, s ktorými komunikujeme, snahu porozumieť im, predvídať ich správanie a konanie, zapamätať si ťažiskové a nové myšlienky a informácie.

Pri počúvaní je nevyhnutná:

- schopnosť koncentrovať pozornosť na obsah
- schopnosť registrovať ohlas pocitov, ktoré sú počas komunikácie vyjadrované

- schopnosť počúvania medzi riadkami
- schopnosť zareagovať na počuté
- schopnosť komparácie počutých informácií na základe dobrej pamäte

Dobry a aktivny poslucháč je otvorený, nezaujatý, plne sústredený. Dôležitý je jeho očný kontakt, jeho vnímanie neverbálnych signálov, jeho ústretový postoj, pričom jeho pozornosť je ostražitá, ale príjemná (Mikuláščík, 2003, s.105)

### **3.2 Neverbálna komunikácia**

Popri slovne vyjadrenej komunikácii poznáme ešte komunikáciu, ktorá tvorí najväčšiu časť celej komunikácie medzi ľuďmi. Je z veľkej časti nevedomovaná, ale prenáša také znaky a charakteristiky, ktoré sa verbálne vyjadriť nedajú. Jedná sa o neverbálnu komunikáciu, ktorá zahŕňa prostriedky ako telesný kontakt, blízkosť, orientáciu, vzhľad, pozíciu tela, kývnutie hlavy, výraz tváre, gestá, pohľady a aspekty reči.

Neverbálna komunikácia obsahuje teda celý rad signálov, znakov a informácií, ktoré sa v odbornej literatúre nazývajú súhrnným termínom silent language. Ich hlavný význam spočíva v tom, že oznamujú adresátovi vzťahovú úroveň komunikačného aktu, spresňujú roly komunikantov v komunikačnom procese a v neposlednom rade oznamujú psychický stav účastníkov komunikačného procesu. (Szarková, 2002)

#### **3.2.1 Základné druhy neverbálnej komunikácie**

Neverbálna komunikácia má viaceré podoby, ktoré zodpovedajú iným oblastiam ľudského vyjadrovania. Neexistujú však oddelene a navzájom sa dopĺňajú.

#### **Mimika**

Mimika je základným prostriedkom neverbálnej interpersonálnej komunikácie. V podstate znamená výraz tváre, mikropohyby svalov tváre, ako aj celkovú fyziognómiu tváre pri odovzdávaní a prijímaní informácií počas komunikačného aktu.

V psychológii je mimika definovaná ako bezprostredný odraz vnútorných psychických stavov človeka na jeho tvári. Prostredníctvom nej každý človek vyjadruje (prezrádza) svoje najintímnejšie vnútro, psychické stavy, postoje, názory, ako aj motívy komunikácie. Mimiku tvoria:

- výrazy úst (všetky typy úsmevov)
- výrazy očí (všetky typy pohľadov)
- výrazy a pohyby obočia a očných viečok
- výrazy a pohyby brady, lícných svalov a čela.

Výraz tváre je väčšinou podmienený postavením úst (úsmev, pevné zovretie perí) a pohľadom, resp. kontaktom očí, ktorý môže byť priamy, vyhýbavý, roztržitý, neistý a pod. Výraz tváre môže dokresľovať obočie a celkové mikropohyby lícneho svalstva. (Szarková, 2002)

### **Kinezika**

Kinezika (kinzika, kinetika, kineziológia) je odvodená z gréckeho slova kinein, čo znamená pohybovať sa. Zaoberá sa pohybmi rúk, nôh, trupu a hlavy. Zahrňuje všetky druhy týchto pohybov. Charakter a sila pohybov súvisia s národnosťou a temperamentom človeka. Vplyv na pohyb má aj momentálne citové a emocionálne rozpoloženie. O človeku veľa vypovedá jeho chôdza. Chôdza z hľadiska rýchlosti môže byť pomalá alebo rýchla. Rýchlosť, alebo pomalosť sú kvality, ktoré zvyrazňujú iné charakteristiky človeka – napr. psychické tempo jedinca. Rýchlosť je závislá (aj keď nie vždy priamoúmerne) od veku, zdravia, miesta bydliska atď. Spokojní ľudia mávajú svižnejšie tempo, zatiaľ čo ľudia s nízkym sebavedomím, komplexom menejcennosti sa pohybujú pomaly, vlečú sa. Nevypovedá to nič o tom, či sú dobrí alebo zlí, ale poznáme, čo prežíva človek. (Szarková, 2002)

### **Gestika**

Predstavuje vzájomné dorozumievanie sa prostredníctvom posunkov a pohybov prstov a rúk. Gestika sa používa ako doplnok verbálnej komunikácie s cieľom podporiť, vyvrátiť, či nahradiť niektoré rečové repliky, ale aj ako

samostatný systém dorozumievania sa, teda ako náhrada slova. Používanie jednotlivých gest môže byť vedomé alebo nevedomé. Gestám, ktoré robíme v podvedomí sa treba vyhýbať, nakoľko väčšinou nepôsobia dobre a náš prejav môžu pokaziť. Do tejto skupiny gest patria: prepletanie si prstami v lone, neustále poklepkávanie po stole, nadmerné rozhadzovanie rukami a mnoho iných.(Szarková, 2002)

### **Proxemika**

Na potreby komunikácie môžeme proxemiku vymedziť ako „disciplínu, ktorá sa zaoberá štúdiom interpersonálnej vzdialenosti, dištanciou medzi dvoma alebo viacerými osobami“. Zaoberá sa rolou priestorovej vzdialenosti v sociálnej interakcii. Ide o skúmanie toho, ako ľudia narábajú s priestorom (s jeho vnímaním, zariaďovaním a ako to vplýva na medziľudské vzťahy). Ide v prevažujúcej miere o vytváranie si hraníc v interakciách a kontrolu vlastného priestoru. Priestor človeka potom môžeme charakterizovať ako osobnú zónu jednotlivca, akúsi „bublinu“, ktorá sa neustále mení od individua k individuu a od situácie k situácii. Ako človek narába s touto osobnou zónou závisí na individuálnych okolnostiach, v ktorých sa momentálne vyskytuje.(Szarková, 2002)

### **Posturika**

Predstavuje vzájomný prenos informácií prostredníctvom fyzických postojov a konfigurácie častí tela. Fyziológia rozoznáva tri základné polohy a to, v stoji, v sede a v ľahu. Pri každej z nich môžu rôzne časti tela zaujímať rôzne polohy.

Poloha, ktorú človek v rámci komunikácie zaujme, vyjadruje do určitej miery jeho celkový postoj k tomu, čo sa okolo neho hovorí a deje, bez toho, aby povedal jediné slovo.

Samostatnou časťou posturiky je úprava vonkajšieho vzhľadu účastníka komunikácie a okolia, v ktorom žije, pracuje a pôsobí. Správne držanie tela, čistý a upravený vzhľad, pri vzájomnej komunikácii neraz pomôžu dosiahnuť stanovený komunikačný cieľ. Voľba vhodného oblečenia, topánok, doplnkov, či

účesu je determinovaná situáciou a prostredím, v ktorom sa proces komunikácie odohráva.(Szarková, 2002)

### **Haptika**

Haptika sa zaoberá dotykmi, najmä špeciálnou formou dotykov – podávaním rúk. Uplatňuje sa len v intímnej a osobnej sfére. V komunikácii sa využívajú tri druhy haptických kontaktov – dotyky partnera, predmetu a seba samého, t. j. sebahaptika.

V rámci procesu komunikácie môžeme definovať haptiku ako vzájomné odovzdávanie sa informácií prostredníctvom bezprostredného dotyku účastníkov procesu komunikácie, najčastejšie vzájomným podaním si rúk. Haptika pozitívnym alebo negatívnym spôsobom umocňuje komunikačný akt a priamo súvisí so vznikom sympatie alebo antipatie komunikantov. Podaním ruky dochádza k signalizácii psychického stavu nielen u odosielateľa informácie, ale aj jej príjemcu.(Szarková, 2002)

### **Paralingvistika**

Tvorí ju mimojazykové prvky verbálneho prejavu ako sila, výška, farba hlasu, tempo a plynulosť reči, rytmus, spôsob frázovania, či kvalita artikulácie. Tieto mimojazykové prvky verbálneho prejavu sa používajú na jeho umocnenie a na navodenie presne stanovenej psychologickkej atmosféry komunikácie. Sú špecifické a nenapodobiteľné v tom, že sú tesne zviazané s atmosférou, v ktorej verbálny prejav prebieha a nemožno ich písomne zachytiť.(Szarková, 2002)



## 4. ČINNOSŤ OBECNEJ POLÍCIE

### 4.1 Základné úlohy obecnej polície

Základné úlohy obecnej polície vymedzuje § 3 zákona o obecnej polícii.

Obecná polícia :

- zabezpečuje verejný poriadok<sup>1</sup> v obci, spolupôsobí pri ochrane jej obyvateľov a iných osôb v obci pred ohrozením ich života a zdravia
- spolupôsobí s príslušnými útvarmi Policajného zboru pri ochrane majetku obce, majetku občanov, ako aj iného majetku v obci pred poškodením, zničením, stratou alebo pred zneužitím i s využitím ústrední zabezpečujúcich signalizáciu a iných zabezpečovacích systémov /pulty centrálnej ochrany/,
- dbá o ochranu životného prostredia v obci,
- dbá o dodržiavanie poriadku, čistoty a hygieny v uliciach, iných verejných priestranstvách a verejne prístupných miestach,
- vykonáva všeobecne záväzné nariadenia obce, uznesenia obecného zastupiteľstva a rozhodnutia starostu,
- objasňuje priestupky<sup>2</sup>, ak tak ustanovuje osobitný predpis, prejednáva v blokovanom konaní priestupky ustanovené osobitným predpisom a priestupky proti bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky spáchané neuposlušnosťou pokynu vyplývajúceho :
  1. z dopravnej značky zákaz zastavenia, zákaz stáť, zákaz vjazdu, zákaz odbočenia, zákaz otáčania, prikázaný smer jazdy, prikázaný smer obchádzania, vyhradené parkovisko, obytná zóna, pešia zóna, zóna s obmedzením a parkovisko,

---

<sup>1</sup> Verejný poriadok je systém spoločenských vzťahov vznikajúcich a prejavujúcich sa pri správaní ľudí prevažne na verejnosti, regulovaný sociálnymi normami, ktoré sú podľa charakteru miesta, času a verejnej mienky nevyhnutnou podmienkou pre činnosť štátnych, samosprávnych a iných orgánov a organizácií, pre prácu a odpočinok ľudí a sú v súlade s právnym poriadkom a názormi spoločnosti na správanie sa ľudí.

<sup>2</sup> Zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch § 2 – priestupkom je zavinené konania, ktoré porušuje alebo ohrozuje záujem spoločnosti a je za priestupok výslovne označené v tomto alebo v inom zákone, ak nejde o iný správny delikt postihnutelný podľa osobitných právnych predpisov, alebo o trestný čin.

2. zo všeobecnej úpravy cestnej premávky, ktorou sa zakazuje zastavenie, státie a vjazd vozidiel,
- oznamuje príslušným orgán porušenie právnych predpisov, ktoré zistí pri plnení svojich úloh a ktorých riešenie nepatrí so pôsobnosťou obce,
  - oznamuje obci porušenie zákazu porušenie zákazu požitia alkoholických nápojov a iných návykových látok osobou maloletou do 15 rokov alebo mladistvou do 18 rokov,
  - plní úlohy na úseku prevencie v rozsahu pôsobnosti ustanovenej týmto zákonom.

Obec môže vymedziť obecnej polícii aj ďalšie úlohy, ak tak ustanovujú osobitné zákony.

## **4. 2 Základné povinnosti**

Príslušník obecnej polície pri plnení svojich úloh je povinný najmä :

- dodržiavať zákony a iné všeobecne záväzné právne predpisy a v ich rámci sa riadiť pokynmi náčelníka, prípadne pokynmi starostu obce,
- dbať na vážnosť, česť a dôstojnosť občanov i svoju vlastnú a nepripustiť, aby občanom v súvislosti s činnosťou obecnej vznikla bezdôvodná ujma a prípadný zásah do ich práv a slobôd neprekročil mieru nevyhnutnú na dosiahnutie účelu sledovaného zákonom,
- zakročiť podľa svojich možností a schopností v medziach tohto zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov, prípadne vykonať iné nevyhnutné opatrenia, ak je dôvodné podozrenia, že bol spáchaný alebo je páchaný trestný čin, priestupok, iný správny delikt alebo iným spôsobom rušený verejný poriadok,
- zakročiť, ak je ohrozený život, zdravie alebo hrozí škoda na majetku, nemusí tak urobiť, ak by tým vystavil vážnemu ohrozeniu seba alebo inej osoby,
- oznámiť v prípade, že bol spáchaný trestný čin, vec Policajnému zboru alebo prokurátorovi a podľa povahy veci tiež zamedziť vstupu nepovoláných osôb na miesto činu,

- poučiť pri vykonávaní zákrokov<sup>3</sup> osoby o ich právach,
- oznamovať bezodkladne náčelníkovi závady a nedostatky, ktoré ohrozujú alebo sťažujú výkon jeho činnosti.

### 4.3 Oprávnenie príslušníkov obecnej polície

Oprávnenia príslušníkov obecnej polície sú upravené v § 8 a nasledujúcich, pričom všeobecné oprávnenia sú uvedené v § 8 a nasledujúce paragrafy obsahujú konkrétne oprávnenia príslušníkov obecnej polície.

Príslušník obecnej polície pri plnení úloh je oprávnený :

- vyzvať osobu, aby upustila od konania, ktorým narušuje verejný poriadok, alebo iného protiprávneho konania,
- ukladať a vyberať v blokovom konaní pokuty za priestupky podľa § 3 ods. 1 písm.f,
- zadržať osobu pristihnutú pri páchaní alebo bezprostredne po spáchaní trestného činu a ihneď ju odovzdať najbližšiemu útvaru Policajného zboru, ak ide o hľadanú osobu, predviesť na útvar obecnej polície na účel podania vysvetlenia a urobiť úkony podľa osobitných predpisov,
- presvedčiť sa či ten, koho zadržiavajú, nie je ozbrojený alebo či nemá pri sebe inú vec, ktorou by mohol ohroziť život alebo zdravie, prípadne takú vec odobrať, odobratú vec alebo zbraň odovzdá najbližšiemu policajnému útvaru spolu so zadržanou osobou,
- prikázať každému, aby nevyhnutný čas nevstupoval na určené miesta alebo sa nich nezdržiaval, pokiaľ to vyžaduje účinné zabezpečenie plnenia úloh obecnej polície alebo obce,
- zastavovať vozidlá, ak vodič spáchal priestupok proti bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky, ktorý je oprávnený prejednať v blokovom konaní podľa §3 ods. 1 písm. f, alebo ak o vozidlo, po ktorom bolo vyhlásené pátranie.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Zákon NR SR č. 171/1993 Z.z. o Policajnom zbore § 9 – zákrokom je zákonom ustanovená z v jeho medziach vykonávaná činnosť policajta, pri ktorom sa bezprostredne zasahuje do základných práv a slobôd osoby.

### **Oprávnenie požadovať preukázanie totožnosti**

Príslušník obecnej polície je podľa § 9 oprávnený vyzvať osobu :

- pristihnutú pri spáchaní priestupku
- od ktorej je požadované vysvetlenie podľa § 10 ods. 1 alebo ak ide o hľadajú osobu, aby preukázala svoju totožnosť, osoba je povinná výzve vyhovieť.

Ak odmietne osoba pristihnutá pri spáchaní priestupku alebo osoba, od ktorej je požadované vysvetlenie preukázať svoju totožnosť alebo ak ju nemôže preukázať ani po predchádzajúcom poskytnutí potrebnej súčinnosti na preukázanie svojej totožnosti, je príslušník obecnej polície oprávnený predviesť takúto osobu na útvar obecnej polície za účelom zistenia totožnosti.

Ak osoba pri plnení služobných úloh alebo v súvislosti s ním preukáže svoju príslušnosť podľa osobitného predpisu <sup>5</sup> sa predvedenie osoby na útvar obecnej polície nepoužije.

### **Oprávnenie požadovať vysvetlenie**

Príslušník obecnej polície je oprávnený pri plnení svojich úloh požadovať potrebné vysvetlenie od osoby, ktorá môže prispieť k objasneniu skutočností dôležitých pre odhalenie priestupku a zistenie páchatel'a. Príslušník obecnej polície je oprávnený vyzvať osobu, aby sa ihneď alebo v určenom čase dostavila na útvar obecnej polície za účelom vykonania úkonov potrebných na objasňovanie priestupkov.

Ak osoba bez ospravedlnenia alebo bez závažných dôvodov výzve nevyhovie a na objasnenie je podanie vysvetlenia nevyhnutné, môže ju príslušník obecnej polície predviesť na útvar obecnej polície na účel podania vysvetlenia. Na účel predvedenia môže príslušník obecnej polície, ak je to nevyhnutné, použiť aj donucovacie prostriedky.

Príslušník obecnej polície po predvedení osoby :

- bezodkladne spíše úradný záznam o predvedení a záznam o podanom vysvetlení,

---

<sup>4</sup> Zákon SNR č. 564/1991 Zb. o obecnej polícii § 8 ods. 2 – zbraňou sa podľa § 8 ods. 1 písm. d rozumie strelná, bodná, sečná, rezná zbraň a zbraň hromadnej účinnosti. Zbraňou sa ďalej rozumie všetko, čím je možné urobiť útok proti telu dôraznejším.

<sup>5</sup> Napríklad § 9 ods. 2 a3 zákona č. 124/1992 Zb. o Vojenskej polícii, § 8 zákona č. 46/1993 Z.z. o Slovenskej informačnej službe, § 13 ods. 2 zákona č. 171/1993 Z.z. o Policajnom zbore, § 8 zákona č. 198/1994 Z.z. o Vojenskom spravodajstve.

- ihneď odovzdá predvedenú osobu najbližšiemu útvaru Policajného zboru, ak zistí, že sú dôvody na jej odovzdanie, inak osobu prepustí.

Vysvetlenie môže odmietnuť iba osoba, ktorá by ním sebe alebo blízkej osobe<sup>6</sup> spôsobila nebezpečenstvo postihu za priestupok alebo trestný čin.

Vysvetlenie sa nesmie požadovať od osoby, ktorá upozornila, že by ním porušila zákonom uloženú povinnosť mlčanlivosti, iba ak by bola od tejto povinnosti oslobodená.

Príslušník obecnej polície je povinný osobu poučiť o možnosti odoprieť vysvetlenie.

Kto sa na výzvu dostaví, má nárok na úhradu nutných výdavkov<sup>7</sup> a na náhradu ušlého zárobku. Náhradu poskytuje obec. Nárok na náhradu nemá ten, kto sa dostavil len vo vlastnom záujme alebo pre svoje protiprávne konanie.

Nárok na náhradu zaniká, ak ho oprávnená osoba neuplatní do ôsmich dní odo dňa, keď sa na výzvu dostavila, oprávnenú osobu treba o tom poučiť.

### **Oprávnenie otvoriť byt**

Ak je dôvodná obava, že je ohrozený život alebo je vážne ohrozené zdravie osoby, alebo ak hrozí závažná škoda na majetku a hrozí nebezpečenstvo z omeškania, je príslušník obecnej polície oprávnený otvoriť byt, vstúpiť doňho a vykonať potrebné opatrenia na odvrátenie hroziaceho nebezpečenstva.

Na otvorenie bytu a na vykonanie úkonov podľa potrebných na otvorenie bytu je príslušník obecnej polície povinný zabezpečiť prítomnosť nezúčastnenej osoby, nemusí tak urobiť, ak hrozí nebezpečenstvo z omeškania a je bezprostredne ohrozený život alebo zdravie alebo bezprostredne hrozí závažná škoda na majetku.

Po vykonaní opatrení príslušník obecnej polície bez zbytočného odkladu vyrozumie užívateľa bytu a zabezpečí uzavretie bytu, ak to nemôže vykonať užívateľ alebo iná oprávnená osoba.

Otvorenie bytu nesmie sledovať iný záujem než ochrana života alebo zdravia a majetku.

---

<sup>6</sup> Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. § 116 – blízkou osobou je príbuzný v priamom rade, súrodenec a manžel, iné osoby v pomere rodinnom alebo obdobnom sa pokladajú za osoby sebe navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako vlastnú ujmu.

<sup>7</sup> Napríklad zákon č. 119/1992 Zb. o cestovných náhradách.

O otvorení bytu a vykonaných opatreniach spíše príslušník obecnej polície úradný záznam a okamžite o tom oboznámi príslušný útvar Policajného zboru a prokurátora.

### **Oprávnenie odňať vec**

Príslušník obecnej polície je oprávnený po predchádzajúcej márnej výzve na vydanie odňať vec, o ktorej sa možno dôvodne domnievať, že v konaní o priestupku môže byť vyslovené jej prepadnutie<sup>8</sup> alebo môže byť zhabaná,<sup>9</sup> alebo môže súvisieť s trestným činom, alebo ak ide o vec hľadanú.

Nemožno odňať vec, ktorej hodnota je v nápadnom nepomere k povahe priestupku.

Po odňatí veci spíše príslušník obecnej polície úradný záznam a osobe, ktorej bola vec odňatá, vystaví potvrdenie o odňatí veci. Odňatú vec odovzdá príslušník obecnej polície orgánu, ktorý o priestupku rozhoduje, alebo útvaru Policajného zboru, ak ide o priestupok, ktorého objasňovanie patrí podľa osobitných predpisov Policajnému zboru.

Ak odpadnú dôvody na odovzdanie odňatej veci, príslušník obecnej polície je povinný vydanú alebo odňatú vec vrátiť tomu, komu nesporne patrí, inak tomu, kto ju vydal alebo komu bola odňatá. O vykonaní tohto úkonu spíše záznam.

## **4.4 Donucovacie prostriedky**

Donucovacie prostriedky používane príslušníkmi obecnej polície sú vymedzené v § 13 zákona o obecnej polícii. Donucovacími prostriedkami sú :

- hmaty, chvaty, údery a kopy sebaobrany,
- slzotvorné prostriedky,

---

<sup>8</sup> Zákon č. 372/1990 Zb. § 15 – prepadnutie veci možno uložiť, ak vec patrí páchatel'ovi a bola použitá na spáchanie priestupku alebo bolo na to určená. Bola priestupkom získaná alebo nadobudnutá za vec získanú priestupkom. Prepadnutie veci nemožno uložiť, ak je jej hodnota v nápadnom nepomere k povahe priestupku. Vlastníkom prepadnutej veci sa stáva Slovenská republika.

<sup>9</sup> Zákon č. 372/1990 Zb. s 16 – zhabanie veci patrí medzi ochranné opatrenie. Ak nebolo uložené prepadnutie veci, možno rozhodnúť, že sa takáto vec zhabe, ak patrí páchatel'ovi, ktorého nemožno za priestupok stíhať, alebo nepatrí páchatel'ovi priestupku a ak to vyžaduje bezpečnosť osôb alebo majetku alebo iný všeobecný záujem. O zhabaní veci nemožno rozhodnúť, ak od, ktoré má znaky priestupku, uplynuli dva roky. Vlastníkom zhabanej veci sa stáva Slovenská republika.  
konania

- obušok,
- putá,
- služobný pes,
- technický prostriedok na zabránenie odjazdu motorového vozidla.

**Základné zásady použitia donucovacích prostriedkov :**

- Pred použitím donucovacích prostriedkov je príslušník obecnej polície povinný vyzvať osobu, proti ktorej zakročuje, aby upustila od protiprávneho konania, s výstrahou, že bude použitý niektorý z donucovacích prostriedkov. Od výzvy a výstrahy môže upustiť iba v prípade, keď je sám napadnutý alebo je ohrozený život alebo zdravie inej osoby a vec neznesie odklad alebo tomu bránia iné okolnosti.
- O tom, ktorý z donucovacích prostriedkov policajt použije, rozhoduje podľa konkrétnej situácie tak, aby dosiahol sledovaný účel a použitý donucovací prostriedok a intenzita jeho použitia neboli zjavne neprimerané nebezpečnosti útoku a nespôsobil neprimeranú ujmu.
- Ak príslušník obecnej polície zistí, že pri použití donucovacích prostriedkov došlo k zraneniu osoby, poskytne jej, ak to okolnosti dovoľia, prvú pomoc a zabezpečí lekárske ošetrovanie.
- Použitie donucovacích prostriedkov je príslušník obecnej polície povinný neodkladne hlásiť náčelníkovi obecnej polície.
- Ak vzniknú pochybnosti o oprávnenosti alebo primeranosti použitia donucovacích prostriedkov pri hlásení náčelníkovi alebo ak pri ich použití bola spôsobená smrť, ujma na zdraví alebo škoda na majetku, je náčelník obecnej polície povinný zistiť, či boli použité v súlade so zákonom. O výsledku tohto zistenia spíše úradný záznam, ktorý hneď predloží miestne príslušnému prokurátorovi.<sup>10</sup>
- Pri zákroku proti tehotnej žene, osobe vysokého veku, osobe so zjavnou telesnou vadou alebo chorobou a osobe mladšej ako 15 rokov nesmie príslušník obecnej polície použiť údery a kopy sebaobrany, slzotvorné prostriedky, obušok a služobného psa, okrem prípadov, keď útok týchto osôb

<sup>10</sup> Trestný poriadok č. 301/2005 Z.z. § 8 ods. 1 – pôsobnosti orgánov činných v trestnom konaní a súdu nepodliehajú osoby, ktoré požívajú imunity a výsady podľa zákona alebo podľa medzinárodného práva.

bezprostredne ohrozuje život a zdravie iných osôb alebo príslušníka obecnej polície alebo hrozí väčšia škoda na majetku a nebezpečenstvo nemožno odvrátiť inak.

#### **Použitie hmatov, chvatov, úderov a kopov sebaobrany, slzotvorných prostriedkov a obušku**

Hmaty, chvaty, údery a kopy sebaobrany, slzotvorné prostriedky a obušok je príslušník obecnej polície oprávnený použiť, aby :

- zaistil bezpečnosť inej osoby alebo vlastnej pred protiprávnym útokom, ak sa po výzve od útoku neupustí, útok bezprostredne hrozí, trvá alebo podľa všetkých známkov bude pokračovať,
- zabránil výtržnosti, ruvačke, úmyselnému poškodzovaniu majetku alebo inému hrubému správaniu, ktorým je porušovaný verejný poriadok,
- zabránil násilnému vstupu nepovoláných osôb do chránených objektov alebo na miesta, kde je vstup zakázaný,
- zadržal osobu, ktorá kladie aktívny odpor
- predviedol osobu, ktorá kladie aktívny odpor.

Hmaty a chvaty je príslušník obecnej polície oprávnený použiť, ak osoba kladie pasívny odpor.

#### **Použitie pút**

Putá je príslušník obecnej polície oprávnený použiť :

- na spútanie zadržanej osoby, ktorá kladie aktívny odpor alebo napadá iné osoby alebo príslušníka obecnej polície alebo poškodzuje majetok, po márnej výzve, aby od takéhoto konania upustila,
- na vzájomné pripútanie dvoch alebo viacerých zadržaných osôb
- pri vykonávaní služobných úkonov so zadržanou osobou, ak je dôvodná obava, že sa pokúsi o útek.

#### **Použitie služobného psa**

Služobného psa je príslušník obecnej polície oprávnený použiť :

- aby zaistil bezpečnosť inej osoby alebo vlastnej, ak po výzve neupustí od útoku, útok bezprostredne hrozí, trvá alebo podľa všetkých známkov bude pokračovať,



- aby zabránil výtržnosti, ruvačke alebo inému hrubému správaniu, ktorým je porušovaný verejný poriadok,
- aby zabránil násilnému vstupu do chránených objektov alebo na miesta, kde je vstup zakázaný
- na prenasledovanie osoby na úteku, aby donútil ukrývajúcu sa osobu opustiť úkryt, ak majú byť takéto osoby zadržané, alebo na ich stráženie.

Príslušník obecnej polície používa služobného psa s náhubkom. Ak to povaha a intenzita útoku, prípadne prekonanie odporu osoby vyžadujú, použije služobného psa bez náhubku.

### **Použitie technického prostriedku na zabránenie odjazdu motorového vozidla**

Príslušník obecnej polície je oprávnený použiť technický prostriedok na zabránenie odjazdu motorového vozidla, ak

- motorové vozidlo stojí na mieste, kde je to zakázané dopravnou značkou alebo všeobecnou úpravou cestnej premávky a vodič sa v blízkosti nezdržiava,
- ide o motorové vozidlo, o ktorom sa zistilo, že sa po ňom pátra.

Technický prostriedok na zabránenie odjazdu motorového vozidla nemožno použiť, ak ide o vozidlo :

- viditeľne označené ako vozidlo Policajného zboru, Železničnej polície, Vojenskej polície, ozbrojených síl Slovenskej republiky, Hasičského a záchranného zboru a colnej správy,
- určené na poskytovanie zdravotníckych služieb, vozidlo prepravujúce osobu s ťažkým zdravotným postihnutím,
- osoby požívajúce výsady a imunitu podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

Použitie technického prostriedku pri vozidle, o ktorom sa zistilo, že sa po ňom pátra je príslušník obecnej polície povinný bezodkladne oznámiť na najbližší útvar Policajného zboru.

Technický prostriedok na zabránenie odjazdu motorového vozidla musí byť viditeľne označený názvom útvaru obecnej polície a musí byť na ňom uvedený spôsob vyznania útvaru obecnej polície alebo príslušníka obecnej polície,

ktorý je oprávnený použitý technický prostriedok na zabránenie odjazdu motorového vozidla odstrániť.

### **Nosenie a použitie zbrane**

Príslušník obecnej polície nosí pri pracovnej činnosti zbraň, ak obec nerozhodne inak. Za zbraň sa na tieto účely považuje krátka guľová zbraň, ktorej držiteľom je obec.

Príslušník obecnej polície je oprávnený použiť zbraň :

- v prípade nutnej obrany a krajnej núdze<sup>11</sup>
- aby odvrátil nebezpečný útok, ktorý ohrozuje chránený objekt alebo miesto, kde je vstup zakázaný, po márnej výzve, aby sa od útoku upustilo.

Príslušník obecnej polície je oprávnený použiť úder zbraňou v prípade nutnej obrany spravidla v zápase s útočníkom, ak jeho odpor nemožno prekonať inak.

Príslušník obecnej polície je oprávnený použiť hrozbu zbraňou a varovný výstrel do vzduchu v prípadoch, aby :

- zaistil bezpečnosť inej osoby alebo vlastnej, ak vyzvaná osoba neupustí od útoku, útok bezprostredne hrozí, trvá alebo podľa všetkých okolností bude pokračovať,
- obmedzil osobnú slobodu osobe, ak táto osoba kladie aktívny odpor,
- zabránil ruvačke alebo inému hrubému správaniu, ktorým osoba porušuje verejný poriadok,
- zabránil vstupu do chráneného objektu alebo na miesta, kde je vstup zakázaný
- zabránil úteku prenasledovanej osoby alebo stráženej osoby, ak jej má byť alebo jej bola obmedzená osobná sloboda.

---

<sup>11</sup> Trestný zákon č. 300/2005 Z.z. § 24 – krajná núdza „čin inak trestný, ktorým niekto odvracia nebezpečenstvo priamo hroziace záujmu chránenému týmto zákonom, nie je trestným činom. Nejde o krajnú núdzu, ak bolo možné nebezpečenstvo priamo hroziace záujmu chránenému týmto zákonom za daných okolností odvrátiť inak alebo ak spôsobený následok je zjavne závažnejší ak ten, ktorý hrozil. Rovnako nejde o krajnú núdzu, ak ten, komu nebezpečenstvo priamo hrozilo, bol podľa všeobecne záväzného právneho predpisu povinný ho znášať.“

§ 25 – nutná obrana „čin inak trestný, ktorým niekto odvracia priamo hroziaci alebo trvajúci útok na záujem chránený týmto zákonom, nie je trestným činom. Nejde o nutnú obranu, ak obrana bola celkom zjavne neprimeraná útoku, najmä k jeho spôsobu, miesta a času, okolnostiam vzťahujúcim sa k osobe útočníka alebo k osobe obrancu.“

## 4.5 Spolupráca obecnej polície s inými orgánmi

Obecná polícia spolupracuje pri plnení svojich úloh s príslušným útvarom Policajného zboru,<sup>12</sup> orgánmi štátneho odborného dozoru nad bezpečnosťou práce, s orgánmi štátnej zdravotníckej správy, orgánmi štátneho dozoru vo veciach životného prostredia, orgánmi požiarnej ochrany a s inými štátnymi orgánmi.

Obecná polícia je oprávnená požadovať z evidencie pobytu občanov<sup>13</sup> Slovenskej republiky a z registra obyvateľov Slovenskej republiky pri plnení úloh podľa zákona o obecnej polícii na účel zistenia totožnosti tieto údaje :

- meno a priezvisko,
- rodné číslo,
- adresu trvalého a prechodného pobytu.

Obecná polícia je oprávnená požadovať z evidencie motorových vozidiel pri úloh podľa zákona o obecnej polícii na účel zistenia držiteľa motorového a prípojného vozidla tieto údaje :

- meno a priezvisko držiteľa,
- rodné číslo držiteľa,
- adresu trvalého a prechodného pobytu držiteľa.

Obecná polícia na požiadanie obdrží od príslušného orgánu štátnej správy zoznam hľadaných osôb, zoznam hľadaných vecí a zoznam motorových vozidiel.

## 4.6 Kameraný systém

Kameraný monitorovací systém obce (ďalej len „kameraný systém“) využíva 92 obecných polícii. Kameraný systém sníma prevažne centrum mesta, historické objekty, park, autobusovú stanicu a ďalšie rizikové miesta. Na kamerové systémy

---

<sup>12</sup> Zákon č. 171/1993 Z.z. o Policajnom zbore § 74 – „ak obec nie je schopná zabezpečiť verejný poriadok v obci vlastnými silami a prostriedkami, môže požiadať o pomoc útvar Policajného zboru. Útvar policajného zboru je povinný v rozsahu svojej pôsobnosti túto pomoc poskytnúť. Policajný zbor a obecná polícia vo veciach verejného poriadku a v obecných veciach verejného poriadku spolupracujú.“

<sup>13</sup> Zákon č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov SR

využili jednotlivé obce finančné prostriedky z vlastných finančných zdrojov alebo z finančných zdrojov, ktoré boli po posúdení vypracovaných projektov poskytnuté Radou vlády Slovenskej republiky pre prevenciu kriminality (ďalej len „rada vlády“). Finančné prostriedky na budovanie kamerových systémov pre mestá a obce poskytuje rade vlády každoročne ministerstvo vo výške cca. 600 000 €. Vplyvom kamerového systému sa podarilo vandalizmus a popíjanie alkoholu na verejných priestranstvách v centrách miest takmer vytlačiť, ale toto nežiaduce správanie sa presunulo do okolia centra mesta, resp. na okrajové časti mesta, kde kamery nemajú dosah.

Kamerový systém je preventívny prostriedok. Výstupy z neho však pomáhajú aj orgánom činným v trestnom konaní pri odhaľovaní a dokumentovaní trestnej činnosti podozrivých osôb.

Použitie video záberov sa však riadi prísnyimi kritériami. Monitorovacie pracoviská MsP sú zaradené do kategórie režimových pracovísk, čiže prístup na ne je možný len presne vymedzenému okruhu ľudí. Výstupy z kamier slúžia len a len pre služobné potreby MsP, prípadne orgánov činných v trestnom konaní. Napokon aj zákon o ochrane osobných údajov presne definuje, že priestor prístupný verejnosti možno monitorovať pomocou videozáznamu len na účely verejného poriadku a bezpečnosti, odhaľovania kriminality alebo narušenia bezpečnosti štátu, a to len vtedy, ak priestor je zreteľne označený ako monitorovaný. Ľudia však namietajú, že verejné miesta, kde ich monitorujú kamery nie sú vždy označené. Označenie monitorovacieho priestoru sa však nevyžaduje, ak tak ustanovuje osobitný zákon. Taktiež využitie záznamu je možné len za prísne stanovených podmienok a to na účely trestného konania alebo konania o priestupkoch, ak osobitný zákon neustanovuje inak. Ak vyhotovený záznam nebol využitý na účely trestného konania alebo konania o priestupkoch, systém ho automaticky zlikviduje. Príslušníci MsP sa dennodenne stretávajú so žiadosťami občanov o sprístupnenie záznamov z kamerového systému. Možné to však nie je. V prípade ich sprístupnenia by sa ten, kto ich poskytol dopustil trestného činu. Preto, ak majú občania podozrenie že v lokalite, ktorá je monitorovaná kamerovým systémom sa pácha trestná činnosť, môžu sa obrátiť na príslušné policajné oddelenie a orgány činné v trestnom konaní si usvedčujúce

záznamy služobnou cestou vyžadajú od jednotlivých obecných polícií.

Prvým dôležitým faktorom, ktorý pôsobí pri umiestnení kamier je ich preventívny účinok – potencionálny páchatel' upustí od nekalých úmyslov, keď si je vedomý, že je monitorovaný a z trestného činu bude usvedčený. V prípade páchania trestnej činnosti je možný rýchly zásah na pokyn operačného pracovníka. Záznam obrazu je účinný prostriedok pri objasňovaní trestnej činnosti a pri operatívnom vyhľadávaní páchatel'a. Kamerový systém dáva možnosť aj na monitorovanie samotného výkonu hliadok mestskej polície, na kontrolu zákazov parkovania

## **5. KOMUNIKÁCIA NA PRACOVISKU MESTSKEJ POLÍCIE**

Keďže termín komunikácia znamená komunikovať, čiže styk, kontakt, dohodu, spojenie a prenos informácie, potom komunikáciu na pracovisku možno chápať ako prepojenie jednotlivých zamestnancov pracoviska navzájom, ktoré umožňuje vzájomné porozumenie a skutočnú spoluprácu a nielen formálne plnenie povinností. (Porvazník, 2007)

Efektívna komunikácia na pracovisku je jedným zo základných predpokladov j fungovania. Fungujúci systém komunikácie na pracovisku sa prejavuje tým, že pracovníci sú dobre informačne a motivačne prepojení. Každý pracovník má pre svoju prácu dostatok informácií, je k práci povzbudzovaný a nie demotivovaný, vie, čo sa od neho očakáva, spolupracuje. (Hloušková, 1998)

Komunikácia a komunikačný proces neprebíha medzi ľuďmi len vo všeobecných podmienkach, prebieha najmä pri špecifických činnostiach a v špecifických podmienkach. Takouto činnosťou, ktorá podmieňuje a zároveň vyžaduje špecifickú komunikáciu a komunikačný proces, je práca, pracovný proces. Ten prebieha spravidla v špecifických podmienkach – na pracovisku, v organizácií. Každá organizácia sa vyznačuje určitým vnútorným prostredím, ktoré je jedinečné, okrem iného, z hľadiska komunikačnej klímy, používaných komunikačných nástrojov a uplatňovaných komunikačných vzorcov a postupov v komunikačnom procese.

### **Formálna komunikácia**

Formálna komunikácia je orientovaná na usmerňovanie komunikácie zamestnancov v smere dosahovania cieľov organizácie. Komunikační partneri, komunikačné situácie, komunikačný obsah a komunikačné kanály sú určené a upravené organizačnými a metodickými pravidlami a vzťahmi. Na formálnu komunikáciu sú v organizácii vytvorené tzv. formálne komunikačné kanály. Sú stanovené tak, aby mohli informácie „prúdiť“ obojsmerne, to znamená od odosielateľa k adresátovi a od adresáta k odosielateľovi. Formálna komunikácia je vedome plánovaná.

## **Neformálna komunikácia**

Neformálna komunikácia v organizácii vzniká na pozadí formálnej komunikácie „zo sociálnych potrieb“ členov organizácie. V literatúre je neformálna komunikácia definovaná ako neformálna výmena informácií medzi rôznym komunikantmi v komunikačných situáciách a komunikačnými nástrojmi, ktoré nie sú upravené formálnymi predpismi. (Szarková, 2002)

### **5.1 Formy a prostriedky komunikácie na pracovisku Mestskej polície**

Príslušník mestskej polície môže komunikovať so svojim nadriadeným a so svojimi spolupracovníkmi na pracovisku rôznymi formami:

- Osobne
- Písomne
- Mailom
- Telefonicky

S týmito formami komunikácie veľmi úzko súvisia komunikačné prostriedky:

- **Osobný rozhovor** - jeho hlavným cieľom je dať a prijať informáciu, získať porozumenie, rozvíjať a meniť správanie, motivovať. Osobný rozhovor môže mať rôzne formy ako informačný rozhovor, motivačný rozhovor, zadávanie úloh a kontrola, pochvala a kritika. Osobný rozhovor, komunikácia tvárou v tvár je najdôležitejšou formou komunikácie. Prebieha obojstranne a obe strany majú možnosť vyjadriť sa. Táto forma má najväčšie predpoklady k maximálnej účinnosti, za ňou nasledujú telefonické či písomné informácie, porady, video konferencie.
- **Porady** – porada je formou kolektívnej komunikácie na pracovisku. Predstavuje cieľavedomé, zámerné zvolanie zamestnancov na prerokovanie problému, situácie, úloh.
- **Mail, mailová komunikácia** - súbor správ, oznámení, výsledkov, upozornení, ktoré si vyžadujú sústredenosť, pozornosť a v prípade potreby reagovanie a prispôbenie sa situácii.
- **Telefónny rozhovor** (klasický alebo po internete)

- **Video konferencia** (kamerový systém)
- **Intranet a elektronická pošta** - je forma vnútornej komunikácie, najrýchlejší spôsob získavania informácií, ale nie každý pracovník má právo na každú informáciu.

Moderné komunikačné technológie sú aktuálnym trendom, vytvárajú neuveriteľné možnosti komunikácie. Technické prostriedky komunikáciu zjednodušujú, ale osobný kontakt nahradiť nemôžu.

## 5.2 Komunikácia policajta s vonkajším prostredím

Úlohou policajného zboru je ochrana základných ľudských práv a slobôd občanov, najmä však ochrana životov, zdravia, osobnej slobody a bezpečnosti osôb. Členovia policajného zboru zároveň odhaľujú trestné činy, vykonávajú pátranie a zaisťujú páchatel'ov, taktiež vykonávajú ďalšie činnosti, ktoré im ukladá Zákon NRSR č. 171/1993 Z. z o Policajnom zbore. Pri každej tejto policajnej činnosti je pritom dôležité práve získavanie informácií od občanov, bez ktorých by sa tieto úlohy nedali naplňať a tento proces sa uskutočňuje prostredníctvom rôznych foriem a prostriedkov komunikácie. Komunikácia je zároveň v policajnej práci tou zložkou interakcie, ktorá umožňuje riešenie konfliktov, s ktorými sa občania na políciu obracajú.

Cieľom policajnej práce vo vzťahu k občanovi (klientovi) je riešiť vzniknutý problém, s ktorým sa človek na políciu obracia, alebo aspoň poukázať na možnosti riešenia určitej konfliktnej alebo záťažovej situácie v rámci možností a schopností samotného občana. Nemusí ísť pritom o závažný trestný čin alebo priestupok, ale môže sa jednať aj o menej závažné spoločenské problémy a konflikty na úrovni občianskeho spolunažívania, ktoré osoby nedokážu vyriešiť svojim vlastným konaním. (Eis, 1994)

Na to, aby bol policajt schopný získať informácie, či pochopiť podstatu problému alebo situácie, je dôležité, aby mal určité sociálne zručnosti, vďaka ktorým je schopný ovplyvňovať a usmerňovať komunikačný proces.

Efektívny policajt by mal preto postupovať v nadviazaní a vedení komunikácie



v určitých krokoch, pravidlách (Barker, 1999):

- *Pravidlo č. 1: Ovládať svoju zlosť*
- *Pravidlo č. 2: Pozorne počúvať a pýtať sa*
- *Pravidlo č. 3: Dať najavo svoju účasť*
- *Pravidlo č. 4: Požiadať občana o spoluprácu*
- *Pravidlo č.5: Konať, ale ak všetko ostatné zlyhá*

Každý človek niekedy vo svojom živote príde do kontaktu s policajtom a interakcia medzi týmito dvomi stranami vo väčšine prípadov prebieha hlavne na komunikačnej úrovni. Úlohou príslušníka Mestskej polície je riešiť vzniknutú situáciu, v ktorej sa občan ocitol, alebo s ktorou sa na policajta občan obracia, v prvom rade na komunikačnej úrovni tak, aby neprišlo k zbytočnej gradácii konfliktu alebo narastaniu negatívnych emócií na oboch stranách komunikačného kanála.

## **6. PRIESKUM**

### **6.1 Cieľ a hypotézy prieskumu**

#### **Ciele prieskumu**

- spoznať názory na formy a spôsoby získavania informácií pre výkon svojej práce
- spoznať názory na využívanie komunikačných prostriedkov na pracovisku

#### **Hypotézy**

**H 1:** Najefektívnejšia forma komunikácie príslušníka obecnej polície so svojim nadriadeným je prostredníctvom osobného kontaktu.

**H 2:** Zamestnanci získavajú od nadriadeného všetky informácie potrebné pre výkon svojej práce.

**H 3:** Spätná väzba je súčasťou komunikácie zamestnanca na pracovisku.

**H 4:** Zamestnanci vnímajú štýl a praktiky komunikácie zo strany nadriadeného ako otvorenú komunikáciu.

#### **Cieľová skupina**

Cieľovou skupinou prieskumu boli príslušníci obecnej polície. Do realizovaného prieskumu sa nám podarilo zapojiť 44 respondentov, z toho 21 zo Senice, 11 z Holiča a 12 z Myjavy.

### **6.2 Metódy prieskumu**

Na realizáciu prieskumu bola zvolená forma dotazníka. Túto metódu sme zvolili preto, lebo je vhodná pre väčší počet respondentov a možno ňou získať informácie v pomerne krátkej dobe. Použili sme nami vypracovaný dotazník, ktorý bol anonymný, skladal sa z 12 otázok a bol adresovaný príslušníkom obecnej polície. Jednotlivé otázky boli vypracované tak, aby sme na základe nich získali potrebné informácie na dosiahnutie cieľa nášho prieskumu. Nevýhodou tejto formy môže byť nízka návratnosť dotazníkov, prípadne neporozumenie otázke.

### 6. 3 Výsledky prieskumu a ich interpretácia

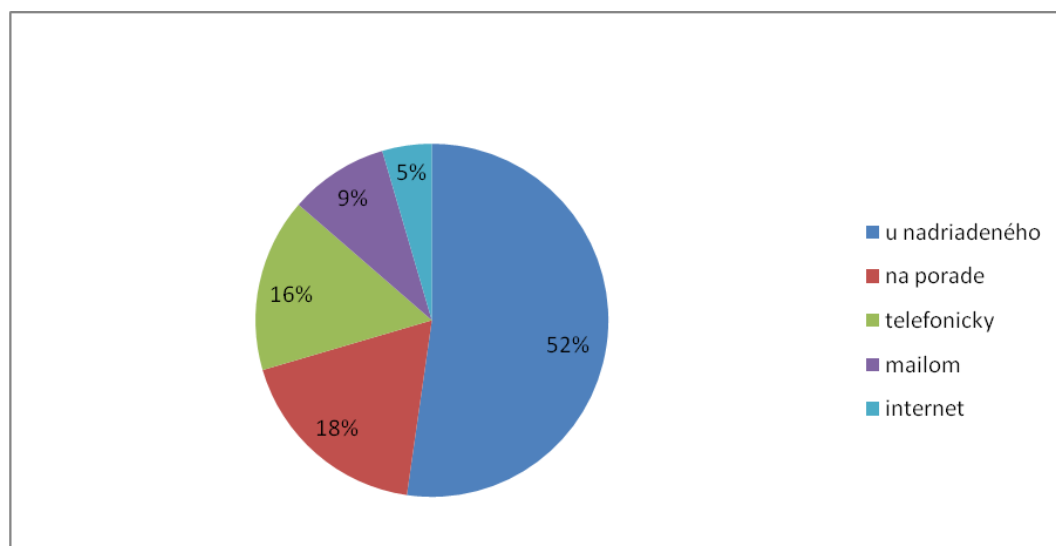
V tejto časti práce uvádzam výsledky prieskumu spracované na základe informácií získaných z dotazníkov. Pri spracovaní výsledkov bola použitá kvantitatívna metóda a to číselné vyjadrenie v percentách v obrazovom vyhodnotení formou grafov. Celkový počet vrátených dotazníkov je 44.

Otázka č. 1

**Aký spôsob získavania informácií, ktoré potrebujete k Vašej práci, považujete za najefektívnejší?**

Tabuľka 1

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
u nadriadeného	23	52%
na porade	8	18%
telefonicky	7	16%
mailom	4	9%
internet	2	5%



Graf 1. Spôsob získavania informácií

Z tohto grafu je zrejmé, že informácie, ktoré sú potrebné k práci sa získavajú najčastejšie osobne od svojho nadriadeného, čo potvrdilo svojou odpoveďou 52% respondentov. Možno povedať, že väčšina príslušníkov obecnej polície je so

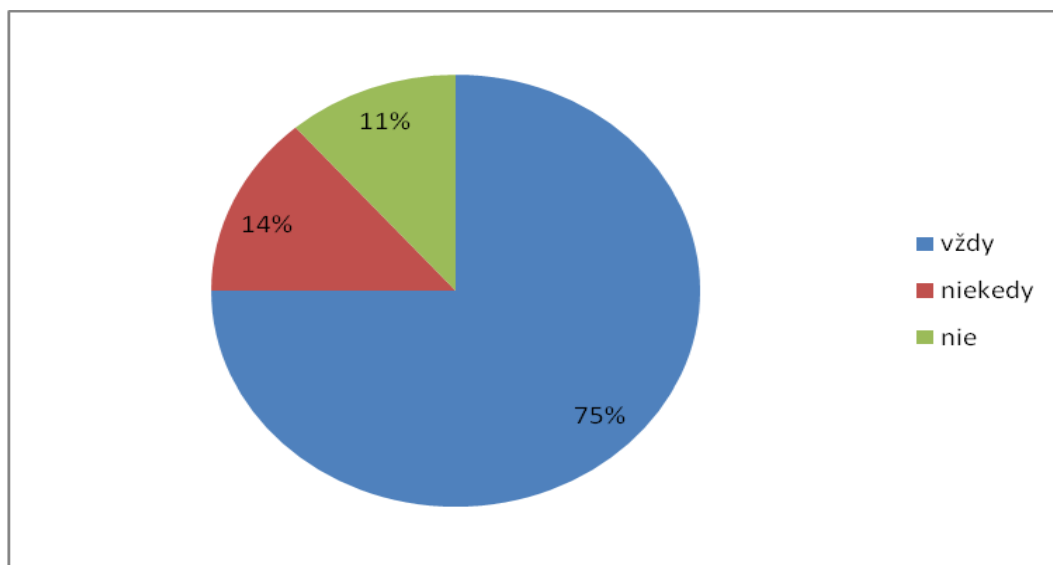
svojím nadriadeným takmer denne. Z odpovedí ďalej vyplýva, že 18% respondentov považuje pracovnú poradu za najefektívnejší spôsob získavania informácií, 16% respondentov označilo telefonický spôsob ako najefektívnejší. Najmenej využívaný spôsob získavania informácií je pre opýtaných respondentov internet, čo uviedli len 5% respondentov a mail, ktorý označilo 9% opýtaných respondentov.

Otázka č. 2

**Ste pravidelne informovaný o dôležitých skutočnostiach svojim nadriadeným?**

Tabuľka 2

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
vždy	33	75%
niekedy	6	14%
nie	5	11%



Graf 2: Pravidelnosť informácií od nadriadeného

Z odpovedí vyplýva, že 75% respondentov je pravidelne informovaných zo strany ich nadriadeného. Je zaujímavé, že 11% respondentov uvádza, že nie je pravidelne informovaných o dôležitých skutočnostiach od svojho nadriadeného.

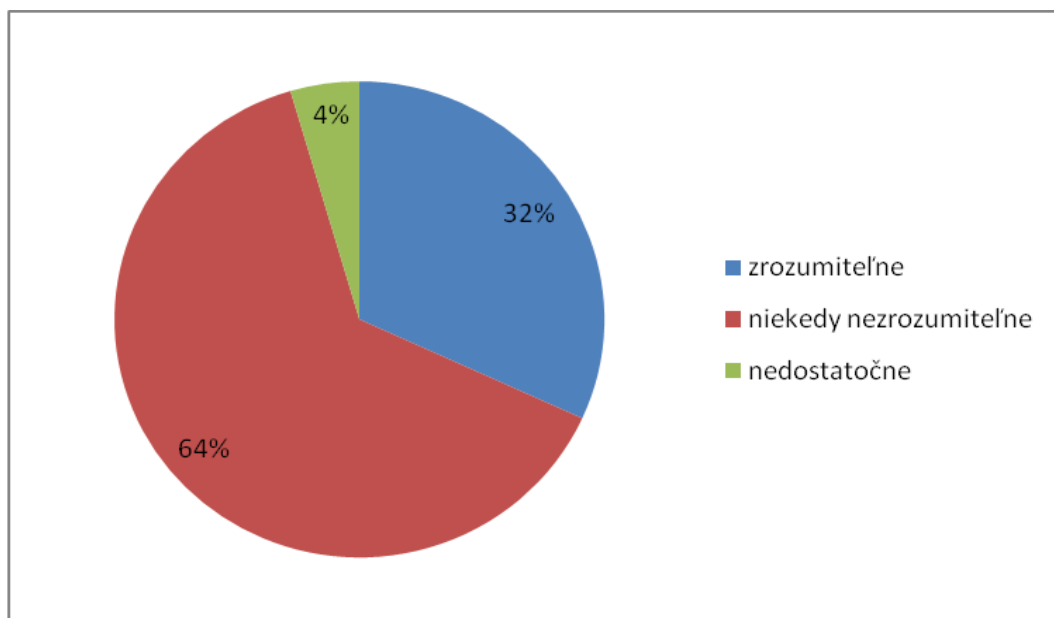
Ďalších 14% opýtaných respondentov označilo, že pravidelné informácie od nadriadeného dostáva nepravidelne, t.j. niekedy.

Otázka č. 3

**Na svoje otázky som dostal od svojho nadriadeného odpoveď:**

Tabuľka 3

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
zrozumiteľne	14	32%
niekedy nezrozumiteľne	28	64%
nedostatočne	2	4%



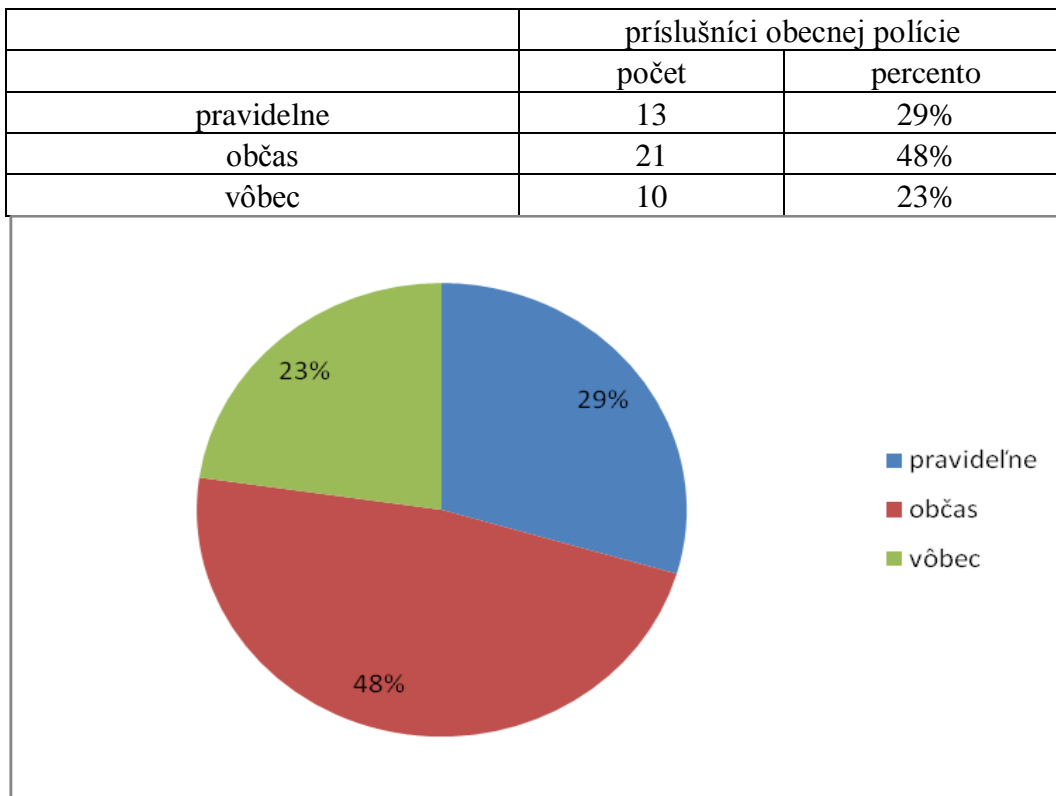
Graf 3: Zrozumiteľnosť odpovedí od nadriadeného

Táto otázka bola zameraná na obsah informácií. Zaujímavým zistením je, že 64% respondentov uviedlo, že od svojho nadriadeného dostali odpoveď na otázky niekedy nezrozumiteľne. Zrozumiteľné odpovede od nadriadeného na svoje otázky uviedlo 32% respondentov a odpoveď nedostatočne označilo iba 4% opýtaných respondentov.

Otázka č. 4

**Spätnú väzbu o svojej práci dostávam:**

Tabuľka 4



Graf 4: Pravidelnosť spätnej väzby

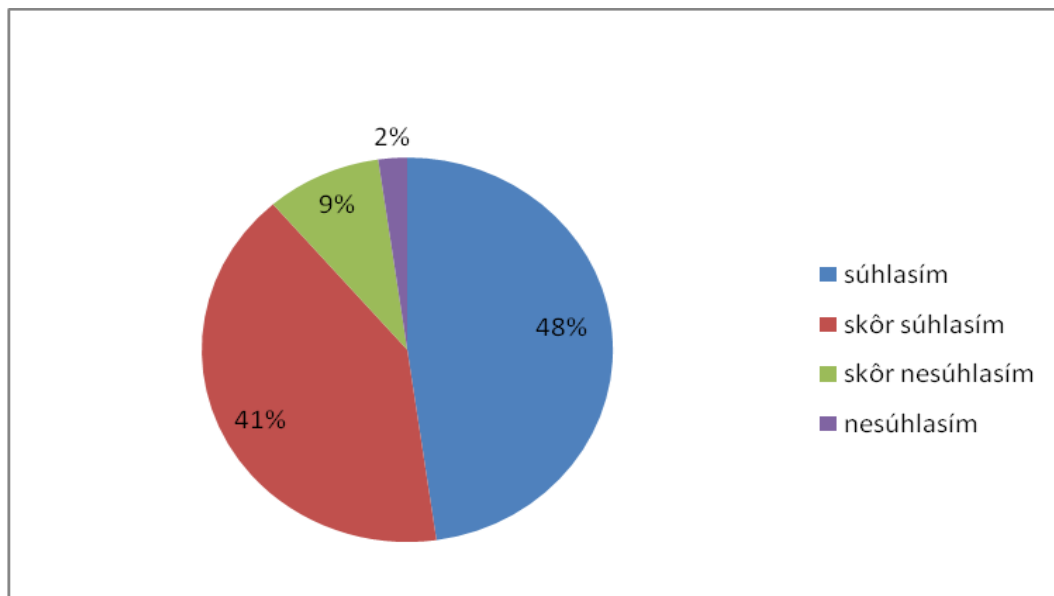
V tejto otázke sa mali respondenti vyjadriť k spätnej väzbe o svojej práci. Rozdiely v odpovediach sú podstatné. Z odpovedí vyplýva, že 29% respondentov svojou odpoveďou potvrdilo pravidelnú spätnú väzbu. Nepravidelnú spätnú väzbu uvádza 48% respondentov a zaujímavé je, že 23% opýtaných respondentov označilo absenciu spätnej väzby.

Otázka č. 5

**Mám možnosť vyjadriť sa k problémom, ktoré súvisia s mojim výkonom?**

Tabuľka 5

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
súhlasím	21	48%
skôr súhlasím	18	41%
skôr nesúhlasím	4	9%
nesúhlasím	1	2%



Grag 5: Možnosti vyjadrenia k problémom

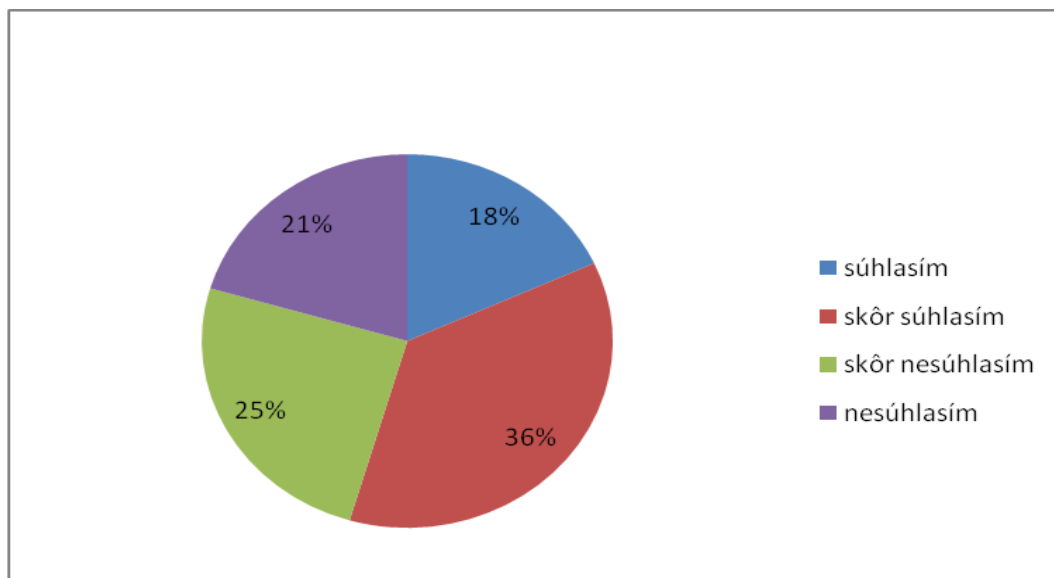
Z odpovedí na túto otázku vyplýva, že 48% respondentov má možnosť vyjadriť sa k problémom, ktoré súvisia s ich výkonom. Odpoveď „skôr súhlasím“ označilo 41% respondentov. Iba 9% respondentov označilo odpoveď „skôr nesúhlasím“ a 2% nesúhlasí vôbec.

Otázka č. 6

**Môj nadriadený mi dáva najavo, že si moju prácu cení:**

Tabuľka 6

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
súhlasím	8	18%
skôr súhlasím	16	36%
skôr nesúhlasím	11	25%
nesúhlasím	9	21%



Graf 6: Ocenenie práce nadriadeným

Táto otázka bola zameraná na vnímanie hodnotenia pracovného výkonu príslušníkov obecnej polície a na spôsob akým je prezentované.

Z odpovedí vyplýva, že 18% opýtaných respondentov súhlasí s ocenením svojej práce od nadriadeného. Najviac respondentov 36% označilo odpoveď „skôr súhlasím“. S ocenením svojej práce od nadriadeného 25% respondentov skôr nesúhlasí. Dokonca 21% respondentov uvádza, že ich nadriadený nevie oceniť ich prácu a s týmto tvrdením nesúhlasí.

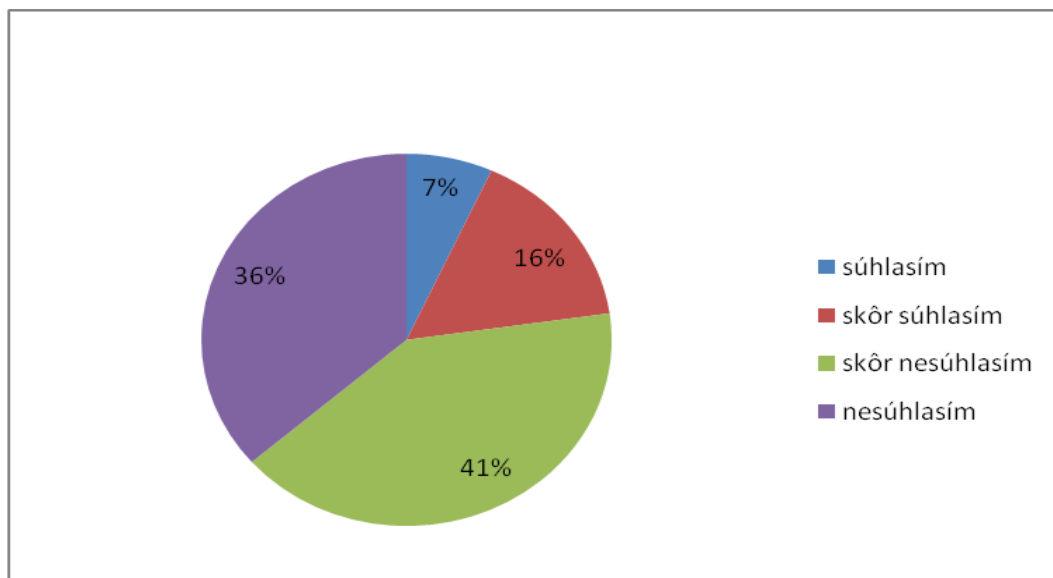
Otázka č. 7

**Pracovné porady sú vedené tvorivo a motivačne:**

Tabuľka 7

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
súhlasím	3	7%
skôr súhlasím	7	16%
skôr nesúhlasím	18	41%
nesúhlasím	16	36%





Graf 7: Spôsob vedenia pracovných porád

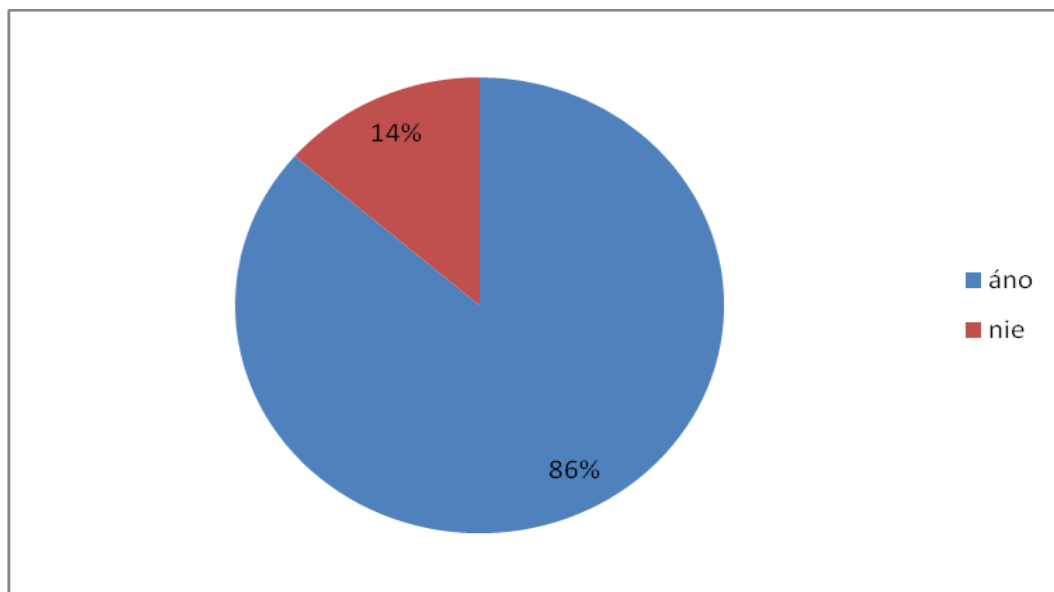
Podľa grafu môžeme zhodnotiť odpovede respondentov. Najviac opýtaných respondentov 41% označilo odpoveď „skôr súhlasím“ a ďalších 36% respondentov uviedlo nesúhlas so spôsobom vedenia pracovných porád. Môže to samozrejme súvisieť s viacerými faktormi, či už s rozsahom, výberom témy, času a iných okolností. S tvrdením, že porady sú tvorivé a motivačné súhlasí len 7% respondentov a 16% opýtaných respondentov skôr súhlasí.

Otázka č. 8

**Máte možnosť zlepšovať a zdokonaľovať svoje komunikačné schopnosti a zručnosti?**

Tabuľka 8

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percentá
áno	38	86%
nie	6	14%



Graf 8: Zdokonaľovanie komunikačných schopností

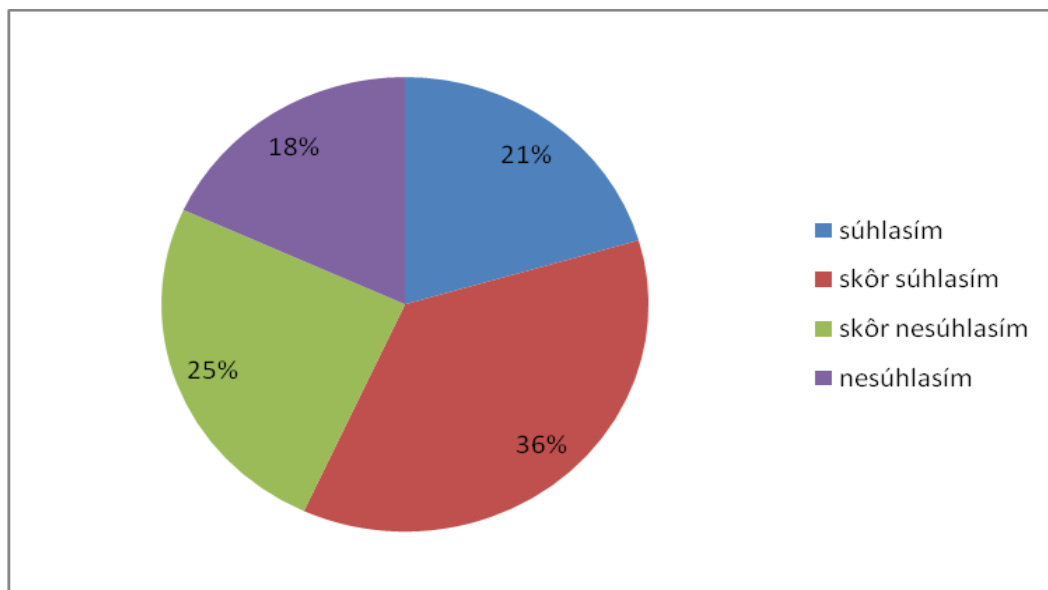
Graf nám dáva reálny pohľad na to, či príslušníci obecnej polície majú možnosť si na pracovisku zlepšovať a zdokonaľovať svoje komunikačné schopnosti a zručnosti. Z odpovedí je jasné, že väčšina respondentov (86%), má možnosť zlepšovať a zdokonaľovať svoje komunikačné schopnosti na pracovisku a 14% respondentov označilo odpoveď „nie“.

Otázka č. 9

**V pracovnom procese komunikácia medzi kolegami, vedením prebieha na dobrej úrovni?**

Tabuľka 9

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
súhlasím	9	21%
skôr súhlasím	16	36%
skôr nesúhlasím	11	25%
nesúhlasím	8	18%



Graf 9: Úroveň komunikácie v pracovnom procese

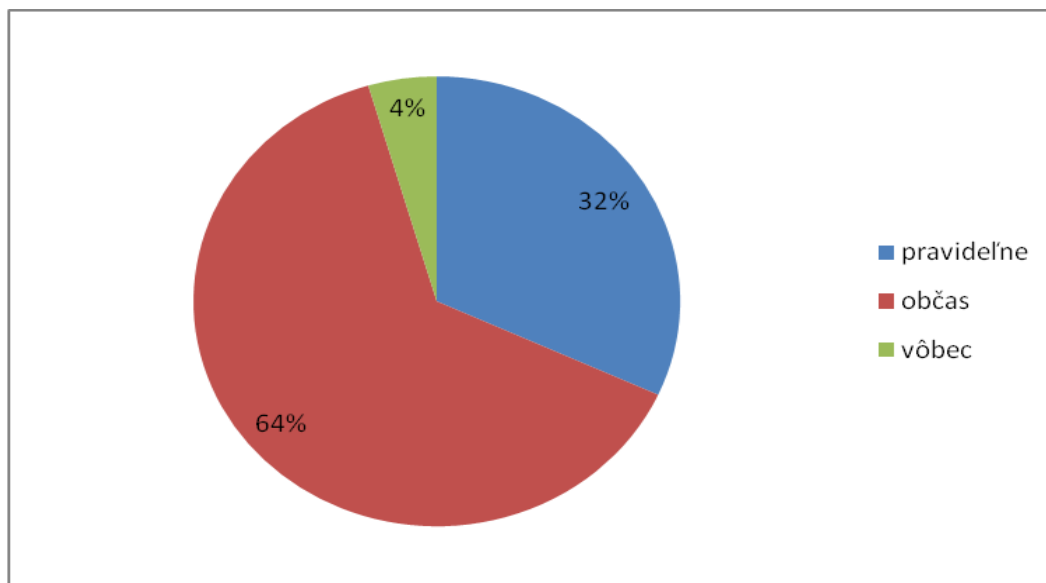
V tejto otázke sa mali respondenti vyjadriť ako hodnotia komunikáciu s kolegami a vedením na pracovisku. Z grafu je zrejmé, že 21% opýtaných je spokojných s komunikáciou na pracovisku, 36% respondentov súhlasí s odpoveďou „skôr súhlasím“. Ďalších 25% opýtaných označilo odpoveď „skôr nesúhlasím“ a 18% respondentov označilo negatívnu odpoveď na komunikáciu medzi kolegami a vedením na pracovisku.

Otázka č. 10

**Stretávate sa a všímate si rôzne bariéry v komunikácii a komunikačnom procese?**

Tabuľka 10

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
pravidelne	14	32%
občas	28	64%
vôbec	2	4%



Graf 10: Bariéry v komunikácii

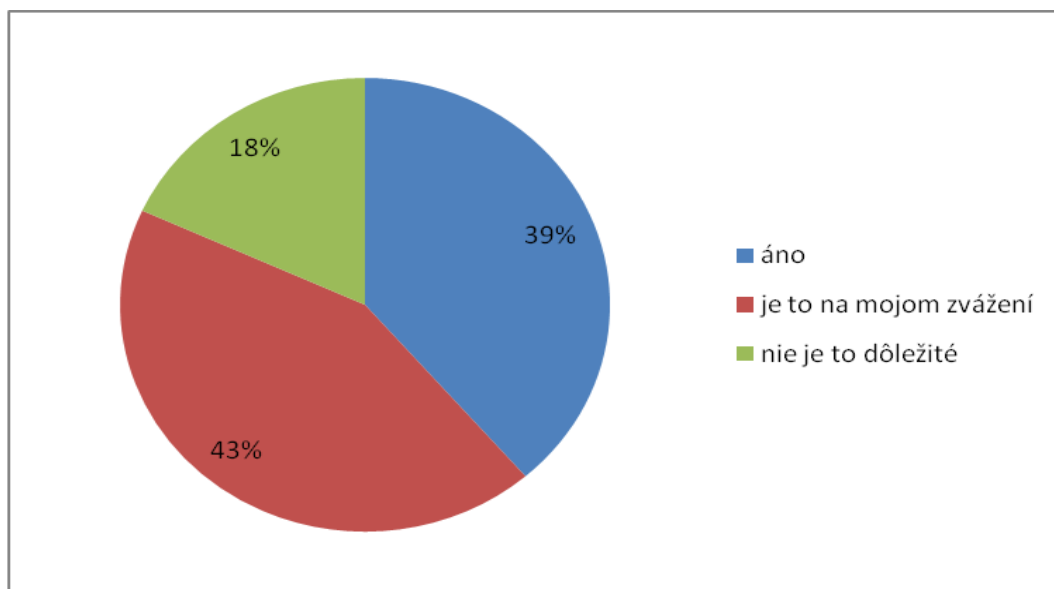
V tejto otázke sa mali respondenti vyjadriť, či sa stretávajú alebo si všímajú rôznych nedostatkov, bariér v komunikácii v komunikačnom procese. Najviac respondentov 64% označilo odpoveď „občas“, najmenej respondentov označilo odpoveď „vôbec“ a viac ako polovica opýtaných 32% sa stretáva s rôznymi bariérami v komunikácii pravidelne.

Otázka č. 11

**Je neverbálny prejav (gestá, postoje, výrazy tváre, dotyky, vzhľad) súčasťou komunikácie na pracovisku?**

Tabuľka 11

	príslušníci obecnej polície	
	počet	per cento
áno	17	39%
je to na mojom zvážení	19	43%
nie je to dôležité	8	18%



Graf 11: Neverbálna komunikácia

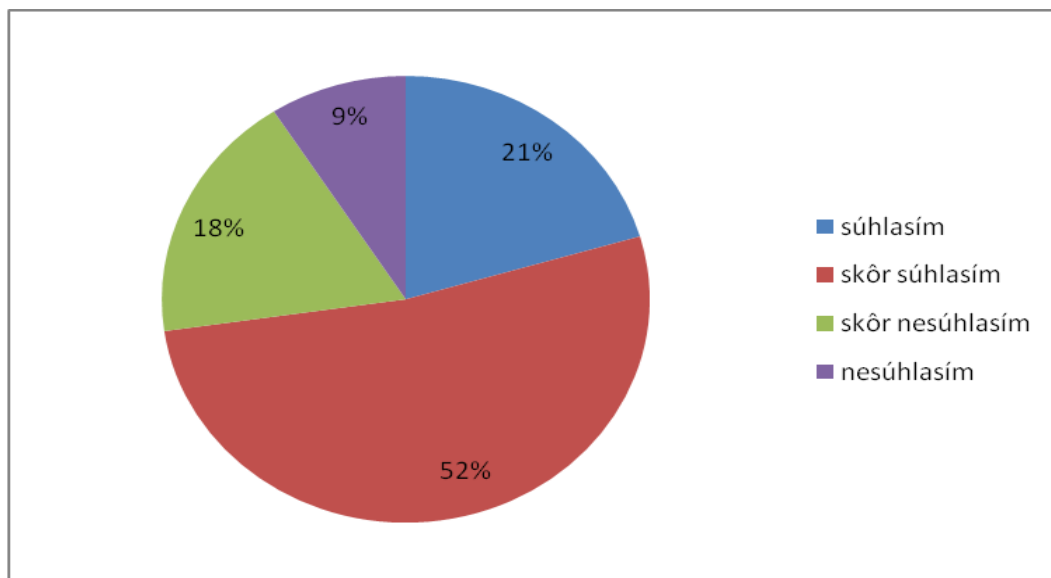
Táto otázka bola zameraná na neverbálny prejav komunikácie. Z odpovedí je zrejmé, že neverbálne prejavy sú súčasťou komunikácie na pracovisku príslušníkov obecnej polície, čo potvrdilo odpoveďou 39% respondentov a 43% opýtaných respondentov označilo odpoveď, že je to na ich zvažení. Zaujímavé je, že 18% opýtaných respondentov sa priklonilo k odpovedi, že nie je to pre nich dôležité.

Otázka č. 12

**Domnievate sa, že dostatočne efektívna komunikácia vo vašom pracovnom tíme, dostatok aktuálnych informácií, má vplyv na Vaše pracovné výkony a správanie:**

Tabuľka 12

	príslušníci obecnej polície	
	počet	percento
súhlasím	9	20%
skôr súhlasím	23	52%
skôr nesúhlasím	8	18%
nesúhlasím	4	9%



Graf 12: Vplyv efektívnej komunikácie na pracovné výkony

Najviac opýtaných respondentov 52% skôr súhlasí, že efektívna komunikácia na pracovisku má vplyv na ich pracovné výkony i správanie a s týmto tvrdením úplne súhlasí 21% opýtaných. Ďalších 18% respondentov skôr nesúhlasí a 9% respondentov vôbec nesúhlasí, že efektívna komunikácia má vplyv na ich pracovný výkon a správanie.

## 6.4 Overenie hypotéz, vyhodnotenie prieskumu a odporúčania

### Hypotéza č.1

**Najefektívnejšia forma komunikácie príslušníka obecnej polície so svojim nadriadeným je prostredníctvom osobného kontaktu.**

Pre vyhodnotenie tejto hypotézy je podstatná otázka č. 1, ktorej cieľom bolo zistiť, či najefektívnejším spôsobom získavania informácií potrebných k práci je osobný kontakt. S touto hypotézou nepriamo súvisí aj otázka č.11, ktorej cieľom bolo zistiť, či neverbálne prejavy ako výrazy tváre, postoje, podania rúk, gestá, vzhľad sú súčasťou komunikácie na pracovisku.

Z výsledkov prieskumu otázky č.1 vyplýva, že príslušníci obecnej polície považujú osobný rozhovor za najefektívnejší a za najviac prínosný. Ako druhý spôsob označili poradu, čo možno považovať takisto za osobný kontakt. Prostredníctvom osobného kontaktu sa uskutočňuje najviac aktivít spojených

s pracovným výkonom. Z výsledkov prieskumu otázky č.11 vyplýva, že neverbálne prejavy sú súčasťou komunikácie na pracovisku.

Na základe zistených skutočností možno povedať, že **hypotéza č.1 sa potvrdila.**

Možno teda konštatovať, že jednoznačne najefektívnejšou formou komunikácie je osobný rozhovor. Žiadne technika nikdy nenahradí živý kontakt

### **Hypotéza č.2**

**Zamestnanci získavajú od nadriadeného všetky informácie potrebné pre výkon svojej práce.**

Pre vyhodnotenie tejto hypotézy sú podstatné odpovede na otázku č.2. Jej cieľom bolo zistiť, či zamestnanci pracoviska Mestskej polície dostávajú všetky informácie potrebné pre výkon svojej práce.

Z výsledkov prieskumu vyplýva, že väčšina príslušníkov obecnej polície (75%) je pravidelne informovaných a viac ako polovica opýtaných respondentov dostáva odpoveď na svoje pracovné otázky zrozumiteľne. Z výsledkov, ale vyplýva i zo, že 25% opýtaných respondentov informácie dostáva nepravidelne.

Na základe získaných výsledkov možno konštatovať, že **hypotéza č.2 sa potvrdila.**

Podľa výsledkov možno konštatovať, že komunikácia na pracovisku funguje, príslušníci sú informovaní o dôležitých pracovných skutočnostiach od svojho nadriadeného pravidelne.

### **Hypotéza č.3**

**Spätná väzba je súčasťou komunikácie zamestnanca na pracovisku.**

Pre vyhodnotenie tejto hypotézy sú podstatné odpovede na otázku č.4, ktorej cieľom bolo zistiť, či príslušníci obecnej polície dostávajú spätnú väzbu na svoj pracovný výkon. Zo zrealizovaného prieskumu vyplynulo, že 29% respondentov dostáva od svojho nadriadeného spätnú väzbu pravidelne. Najviac opýtaných respondentov (48%) uviedlo, že spätnú väzbu od svojho nadriadeného o výkone svojej práce dostáva občas a zaujímavé je, že 23% respondentov súhlasí s tým, že spätnú väzbu od nadriadeného k svojmu pracovnému výkonu nedostávajú vôbec.

Na základe zistených skutočností možno povedať, že **hypotéza č.3 sa nepotvrdila.**

Podľa týchto skutočností možno konštatovať, že spätná väzba nie je pravidelná súčasť komunikácie alebo je minimálna. Pre posun komunikácie je nutná spätná väzba, ktorá by identifikovala slabé stránky komunikácie. Komunikácia má byť spätnou väzbou na rozhodnutia, inštrukcie a informácie rôzneho druhu. Bežnejším spôsobom získavania takýchto informácií sú pracovné schôdze a porady.

Avšak ďalším dôležitým zistením z prieskumu je forma a spôsob vedenia pracovných porád. Z výsledkov je zřejmé, že o tvorivosti a motivácii zamestnancov na pracovných poradách nie je možné hovoriť. Je na zvážení zodpovedných za formy a spôsoby vedenia porád, čo má byť ich obsahom. Môže ísť o čokoľvek, od oboznámenia s cieľmi, postupmi, úlohami až po vypočutie problémov zamestnancov a nájdenie riešení na ich odstránenie.

#### **Hypotéza č.4**

**Zamestnanci vnímajú štýl a praktiky komunikácie zo strany nadriadeného ako otvorenú komunikáciu.**

Pre vyhodnotenie tejto hypotézy sú podstatné odpovede na otázky č.5 a č.6, ktorých cieľom bolo zistiť, ako vnímajú pracovníci komunikáciu so svojim nadriadeným.

Z výsledkov prieskumu vyplýva, že pracovníci majú umožnené, aby hovorili so svojimi nadriadenými o problémoch, ktoré súvisia s ich pracovným výkonom, čo svojou odpoveďou potvrdilo (48%) príslušníkov obecnej polície, ďalších (41%) opýtaných respondentov sa prikláňa k odpovedi, že s týmto tvrdením skôr súhlasí ako nesúhlasí. Takisto až (36%) opýtaných uviedlo, že skôr súhlasia s tvrdením, že ich nadriadený im komunikuje ocenenie ich práce, a s týmto tvrdením úplne súhlasí (18%) opýtaných príslušníkov obecnej polície. Pomerne veľká skupina opýtaných (25%) uvádza, že ich nadriadený im skôr nedáva najavo, že si ich prácu cení a (21%) respondentov uviedlo, že ich nadriadený nevyjadruje ocenenie ich práce.

Na základe zistených skutočností a viacerých kladných odpovedí možno konštatovať, že **hypotéza č.4 sa potvrdila.**



Prieskum potvrdil, že komunikácia na pracovisku Mestskej polície funguje na dobrej úrovni, vedenie je otvorené. Pracovníci sa zhodujú na tom, že komunikácia je veľmi dôležitá a má vplyv na ich pracovné výkony a správanie. Z výsledkov tiež vyplýva, že neverbálne prejavy komunikácie sú dôležitou súčasťou komunikácie na pracovisku.

## ZÁVER

Pojem komunikácia sa v poslednom období používa v každej oblasti a veľmi často. Ako už bolo uvedené, v tejto oblasti je veľa autorov, ktorý sa touto problematikou zaoberajú, venujú jej obsahu a praktickému uplatneniu komunikačných zručností značnú pozornosť. Každý z iného uhla pohľadu, ale takmer všetky dávajú akýsi návod na to, ako zlepšiť svoje komunikačné zručnosti a schopnosti. V praxi sa stretávame s rôznymi alternatívnymi spôsobmi komunikácie, pričom často zabúdame, že komunikácia je spoločenský proces, ktorý má vplyv na naše bytie, je súčasťou každej osobnosti. To ako komunikujeme má veľký vplyv na ľudí s ktorými prichádzame denne do styku, či v súkromí alebo v práci. Fungujúca komunikácia na pracovisku vytvára korektné vzťahy, poriadok, plynulú organizáciu práce a prispieva k spokojnosti zamestnancov.

Dôvody, prečo sa venujeme v tejto práci téme komunikácie súvisia a osobnými pracovnými skúsenosťami na pracovisku mestskej polície. Prácou som chcel poukázať na význam komunikácie a na to, aké formy a prostriedky komunikácie využívajú príslušníci mestskej polície.

Cieľom bakalárskej práce bolo priblížiť čitateľovi možnosti využívania komunikačných prostriedkov v podmienkach konkrétneho pracoviska – Mestskej polície. V teoretickej časti mojej bakalárskej práce som stručne charakterizoval pojem komunikácia, komunikačný proces, komunikačné prostriedky verbálnej a neverbálnej komunikácie, poslanie a základné úlohy príslušníkov mestskej polície a v praktickej časti som vychádzal z údajov, informácii, ktoré mi poskytli príslušníci obecnej polície prostredníctvom anonymného dotazníka. Výsledky, analýza prieskumu môžu čitateľovi priblížiť komunikáciu, využitie komunikačných prostriedkov príslušníkov obecnej polície.

Aj keď budúcnosť prinesie väčší rozmach najmodernejších elektronických médií, len efektívna medzilidská komunikácia a osobný kontakt pomôže vybudovať na pracovisku atmosféru podporujúcu tvorivosť, teda neprestajné kladenie si otázok, skúmanie súčasného stavu a rozmyšľanie o tom, čo by sa dalo zmeniť, aby to bolo zajtra lepšie. Efektívna komunikácia je základným nástrojom riadenia a vedenia ľudí.

## ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- ADAIR, J.: *Efektívni komunikace*. Praha: Alfa publishing, 2004, s. 175. ISBN 80-86851-10-9
- BARKER, T.: Jak být laskavým a efektivním policistou
- BERNÁT, L. a kol.: *Základy komunikácie*. Bratislava STU 2007. ISBN 978-80-227-2594-1
- EIS, Z.: *Krize všedního dne*, Praha: Grada publishing, 1994
- HLINKOVÁ, D.: *Sociológia a prostriedky mäsovej komunikácie*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2007, s. 114. ISBN 978-90-223-2275-1
- HLOUŠKOVÁ, I.: *Vnitrofiremní komunikace*. Praha: GRADA, 1998, s.104. ISBN 80-7159-550-5
- HOLÁ, J.: *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, 2006, s. 170. ISBN 80-251-1250-0
- KOLLÁRIK, T. : *Sociálna psychológia*. Bratislava: SPN, 2004, s 95. ISBN 80-223-1841-8
- MISTRÍK, J. : *Jazyk a reč*. Bratislava : Mladé letá, 1984
- MIKULÁŠTIK. M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada publishing, 2003, s. 368. ISBN 80-247-0650-4
- NAGYOVÁ, Ľ.: *Sociálna komunikácia*. Nitra: SPU, 1999, s. 153. ISBN 80-7137-636-1
- PORVAZNÍK, J.: *Celostný management*. Bratislava: Poradca podnikateľa, 2007, s. 540. ISBN 978-80-88931-73-7
- SPERANDIO, S.: *Účinná komunikace v zaměstnání: pravidla ústního i písemného vyjadřování*. Praha: Portál, 2008, s. 120. ISBN 978-80-7367-360-4.

SZARKOVÁ, M. a kol.: *Komunikácia v manažmente*: Bratislava: EKONÓM., 2002, s. 198. ISBN 80-225-1585-X

ŠKVARENINOVÁ, O.: *Rečová komunikácia*. Bratislava SPN, 2004, s. 278. ISBN 80-1000-290-9

Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 590/2003 Z.z.

Správa o činnosti obecných polícií v Slovenskej republike z 12. júna 2009, Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky – Prezídium Policajného zboru

Vyhláška Ministerstva vnútra SR č. 532/2003

Zákon SNR č. 564/1991 Zb. o obecnej polícii v znení neskorších predpisov

Zákon SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení

Zákon SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch

Zákon NRSR č. 8/2009 Z.z. o cestnej premávke

Zákon NRSR č. 219/1996 Z.z o ochrane pred zneužívaním alkoholických nápojov

Zákon NR SR č. 473/2005 Z.z. o prevádzkovaní súkromných bezpečnostných služieb a podobných činností

## ZOZNAM OBRÁZKOV, TABULIEK A GRAFOV

### Zoznam obrázkov

Obr.1	Schéma komunikačného procesu.....	13
-------	-----------------------------------	----

### Zoznam tabuliek

Tab.1	Spôsob získavania informácií.....	42
Tab.2	Pravidelnosť informácií od nadriadeného.....	43
Tab.3	Zrozumiteľnosť odpovedí od nadriadeného.....	44
Tab.4	Pravidelnosť spätnej väzby.....	45
Tab.5	Možnosti vyjadrenia k problémom.....	45
Tab.6	Ocenenie práce nadriadeným.....	46
Tab.7	Spôsob vedenia pracovných porád.....	47
Tab.8	Zdokonaľovanie komunikačných schopností.....	48
Tab.9	Úroveň komunikácie v pracovnom procese.....	49
Tab.10	Bariéry v komunikácii.....	50
Tab.11	Neverbálna komunikácia.....	51
Tab.12	Vplyv efektívnej komunikácie na pracovné výkony.....	52

### Zoznam grafov

Graf 1	Spôsob získavania informácií.....	42
Graf 2	Pravidelnosť informácií od nadriadeného.....	43
Graf 3	Zrozumiteľnosť odpovedí od nadriadeného.....	44
Graf 4	Pravidelnosť spätnej väzby.....	45
Graf 5	Možnosti vyjadrenia k problémom.....	46
Graf 6	Ocenenie práce nadriadeným.....	47
Graf 7	Spôsob vedenia pracovných porád.....	48
Graf 8	Zdokonaľovanie komunikačných schopností.....	49
Graf 9	Úroveň komunikácie v pracovnom procese.....	50
Graf 10	Bariéry v komunikácii.....	51
Graf 11	Neverbálna komunikácia.....	52
Graf 12	Vplyv efektívnej komunikácie na pracovné výkony.....	53

## ZOZNAM PRÍLOH

Príloha – Dotazník.....	I
-------------------------	---

# PRÍLOHY

## Dotazník

*Anonymný dotazník je určený príslušníkom Mestskej polície.*

1. Aký spôsob získavania informácií, ktoré potrebujete k Vašej práci, považujete za najefektívnejší?

- ✓ u nadriadeného
- ✓ na porade
- ✓ telefonicky
- ✓ mailom
- ✓ internet

2. Ste pravidelne informovaný o dôležitých skutočnostiach svojim nadriadeným?

- ✓ vždy
- ✓ niekedy
- ✓ nie

3. Na svoje otázky som dostal od svojho nadriadeného odpoveď:

- ✓ zrozumiteľne
- ✓ niekedy nezrozumiteľne
- ✓ nedostatočne

4. Spätnú väzbu o svojej práci dostávam:

- ✓ pravidelne
- ✓ občas
- ✓ vôbec

5. Mám možnosť vyjadriť sa k problémom, ktoré súvisia s mojim výkonom?

- ✓ **súhlasím**
- ✓ **skôr súhlasím**
- ✓ **skôr nesúhlasím**
- ✓ **nesúhlasím**

6. Môj nadriadený mi dáva najavo, že si moju prácu cení:

- ✓ **súhlasím**
- ✓ **skôr súhlasím**
- ✓ **skôr nesúhlasím**
- ✓ **nesúhlasím**

7. Pracovné porady sú vedené tvorivo a motivačne:

- ✓ **súhlasím**
- ✓ **skôr súhlasím**
- ✓ **skôr nesúhlasím**
- ✓ **nesúhlasím**

8. Máte možnosť zlepšovať a zdokonaľovať svoje komunikačné schopnosti a zručnosti?

- ✓ **áno**
- ✓ **nie**

9. V pracovnom procese komunikácia medzi kolegami, vedením prebieha na dobrej úrovni?

- ✓ **súhlasím**



- ✓ **skôr súhlasím**
- ✓ **skôr nesúhlasím**
- ✓ **nesúhlasím**

10. Stretávate sa a všímate si rôzne bariéry v komunikácii a v komunikačnom procese?

- ✓ **pravidelne**
- ✓ **občas**
- ✓ **vôbec**

11. Je neverbálny prejav (gestá, postoje, výrazy tváre, dotyky, vzhľad) súčasťou komunikácie na pracovisku?

- ✓ **áno**
- ✓ **je to na mojom zväžení**
- ✓ **nie je to dôležité**

12. Domnievate sa, že dostatočne efektívna komunikácia vo vašom pracovnom tíme, dostatok aktuálnych informácií má vplyv na Vaše pracovné výkony a správanie?

- ✓ **súhlasím**
- ✓ **skôr súhlasím**
- ✓ **skôr nesúhlasím**
- ✓ **nesúhlasím**

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

Meno autora: Dušan Koniček  
Odbor: Vzdelávanie dospelých  
Forma štúdia: Kombinované  
Názov práce: Komunikačné prostriedky a ich využitie v praxi  
Rok: 2012  
Počet strán textu: 49  
Počet príloh: 1  
Počet strán príloh: 3  
Počet titulov literatúry a prameňov: 24  
Vedúci práce: Doc. Ing. Stanislav Prečuch CSc.