

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**AKCENTY SOCIÁLNÍ PRÁCE POLICISTY**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Autor:** Pavel Sitter

**Vedoucí práce:** Mgr. Hana Francová

**Datum odevzdání práce:** 30. 4. 2010

## **Abstrakt**

### **Akcenty sociální práce policisty**

Každý policista během pracovního dne prochází řadou různých situací, z nichž největší procento je právě sociální kontakt a komunikace s druhým člověkem. Profese policisty je zcela specifická a výkon její činnosti s sebou přináší zvýšené nároky na osobnost každého policisty, a to v mnoha směrech. Bez ohledu na služební zařazení, hodnost nebo místo působení, společným základem policejní profese je práce s lidmi a s informacemi.

Osvojení si obecných principů úspěšné komunikace a základních komunikačních zásad, společně s porozuměním hlavním příčinám komunikačním neshod je dobrou komunikační výbavou, kterou může policista uplatnit jak při každodenní komunikaci s druhými, tak i při profesní komunikaci.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak příslušníci dopravní policie zvládají agresi ze strany účastníků silničního provozu na svou osobu při udělování sankčních opatření, zda při jednání s účastníky dopravní nehody využívají haptiku jako prostředek pochopení, porozumění či vyjádření sounáležitosti a co si představují pod heslem „Pomáhat a chránit“.

Tato bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou uvedeny informace o zákonech a předpisech týkající se náplně a činnosti Policie České republiky s teoriemi a příklady vhodné komunikace. V praktické části jsou prezentovány výsledky kvantitativního výzkumu z dotazníkového šetření a výsledky kvalitativního výzkumu za použití metody kasuistiky.

Výsledky výzkumu ukázaly, že dopravní policisté by měli zájem se zdokonalovat v oblasti asertivních technik, se zaměřením na vhodnou komunikaci pro zvládnutí agresivního chování účastníků silničního provozu. Je to výzva pro školící policejní střediska.

## **Abstract**

### **Accents of Social Work of Police Officers**

Every police officer goes through a variety of different situations during his/her working day, out of which social contact and communication with other people forms the largest percentage. The profession of police officer is unique and performance of its duties brings with it increased demands on the personality of each police officer in many aspects. Regardless of the official position, rank or place of work, the common basis of the police profession is work with people and information.

Mastering the general principles of successful communication and basic communication principles, together with understanding the main causes of communication disagreements, is good communication equipment, which can be applied in everyday communication with others, as well as in professional communication.

The aim of this thesis was to determine how members of the traffic police manage aggression of road users towards them if they are subject to punitive measures, whether in dealing with participants of road accidents use haptics as a means of understanding, comprehension or expression of belonging and what they imagine under the slogan "To help and to protect."

This thesis is divided into a theoretical and a practical part. The theoretical section provides information on laws and regulations regarding the scope of work and activities of the Police of the Czech Republic with theories and examples of appropriate communication. The practical part presents results of quantitative research through questionnaire survey and results of qualitative research using methods of case report.

The research results showed that the traffic police officers would be interested in improving assertive techniques, focusing on good communication to manage aggressive behaviour of road users. It is a challenge for police training centres.

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci na téma: „Akcenty sociální práce policisty“ vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Písku dne 17. 4. 2010

Pavel Sitter

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucí práce Mgr. Haně Francové za odborné vedení, cenné rady i podněty a velmi vstřícné jednání při psaní této bakalářské práce. Zároveň děkuji všem dopravním policistům z Jihočeského kraje, kteří věnovali svůj čas při vyplňování mého dotazníku a rodině za psychickou podporu a trpělivost při mém studiu.

## Obsah

Úvod .....	10
<b>1 Současný stav.....</b>	<b>11</b>
1.1 <i>Postavení a činnost Policie České republiky</i> .....	11
1.1.1 Základní práva a povinnosti policistů.....	11
1.1.2 Činnost dopravní policie .....	11
1.1.3 Vyrozumívání pozůstalých policisty .....	12
1.2 <i>Komunikační dovednosti</i> .....	12
1.2.1 Komunikační třináctero .....	12
1.2.2 Naslouchání .....	14
1.2.3 Parafrázování .....	15
1.2.4 Otevřené a uzavřené otázky.....	15
1.3 <i>Neverbální komunikace</i> .....	16
1.3.1 Empatie .....	17
1.3.2 Proxemika .....	18
1.3.3 Posturologie .....	18
1.3.4 Paralingvistika .....	18
1.3.5 Gestikulace.....	18
1.3.6 Haptika.....	19
1.3.7 Řeč očí .....	19
1.3.8 Vzhledem .....	20
1.3.9 Mímika.....	20
1.4 <i>Agresivita</i> .....	20
1.5 <i>Asertivita</i> .....	23
1.5.1 Desatero asertivních práv.....	23
1.6 <i>Techniky k překonávání námitek</i> .....	24
1.6.1 Otevřené dveře .....	24
1.6.2 Poškozená gramodeska .....	25
1.6.3 Sebeotevření.....	25
1.6.4 Vlastní vyslovení námítky .....	26

1.6.5	Vybídnutí k opakování.....	26
1.7	<i>Chyby ve vnímání druhých lidí</i> .....	26
<b>2</b>	<b>Cíl práce a hypotézy</b> .....	<b>28</b>
2.1	<i>Cíl práce</i> .....	28
2.2	<i>Hypotézy</i> .....	28
<b>3</b>	<b>Metodika</b> .....	<b>29</b>
3.1	<i>Použitá metoda</i> .....	29
3.2	<i>Charakteristika výzkumného souboru</i> .....	30
<b>4</b>	<b>Výsledky</b> .....	<b>32</b>
4.1	<i>Výsledky dotazníkového šetření</i> .....	32
4.2	<i>Kasuistiky</i> .....	49
4.2.1	<i>Kasuistika 1</i> .....	49
4.2.2	<i>Kasuistika 2</i> .....	50
4.2.3	<i>Kasuistika 3</i> .....	51
<b>5</b>	<b>Diskuse</b> .....	<b>53</b>
<b>6</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>61</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů</b> .....	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>Klíčová slova</b> .....	<b>67</b>
<b>9</b>	<b>Přílohy</b> .....	<b>68</b>

## Úvod

Téma bakalářské práce „Akcenty sociální práce policisty“ jsem si zvolil z důvodu, že z mé patnáctileté praxe dopravního policisty mám zkušenost a domnívám se, že v současné době je verbální a hlavně neverbální komunikace policistů na nedostatečné úrovni, kdy právě kvůli této nedostačující komunikaci přibývá útoků na jejich osobu ze strany veřejnosti, převážně pak od účastníků silničního provozu při udělování sankčních opatření. Protože jsem zařazen na dopravním inspektorátu Policie České republiky Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje, územním odboru vnější služby Strakonice a setkávám se převážně s účastníky silničního provozu, byla tato práce zaměřena na dopravní policii.

Podle slov ředitele Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje plk. Ing. Bc. Radomíra Heřmana, chce být jihočeská policie stabilní, plně profesionální a transparentní bezpečnostní složkou, spolupracující s místními a evropskými partnery s cílem vytvoření trvale bezpečného regionu se spokojenými občany i zaměstnanci.

Je zřejmé, že osvojení si vhodných postupů, zásad a dovedností, poskytuje policistovi dobrou profesní výbavu pro získávání potřebných informací. Avšak jen málokdy budou vytvořeny ideální podmínky pro jejich získávání. O to více bude záležet na osobním přístupu každého policisty, jakož i na způsobu a formě, kterou k jejich získávání použije.

Čím lépe poznáme osobu, se kterou komunikujeme a čím lépe porozumíme jejím potřebám, tím přesněji budeme moci předvídat její chování a tudíž i lépe a efektivněji s ní komunikovat.



## **1 Současný stav**

### **1.1 Postavení a činnost Policie České republiky**

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, slouží veřejnosti a 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. Policie působí na území České republiky, nestanoví-li zákon o Policii ČR nebo jiný právní předpis jinak. Úkoly policie vykonávají příslušníci policie a zaměstnanci zařazení v policii (37).

#### **1.1.1 Základní práva a povinnosti policistů**

Mezi základní práva policistů patří požadovat vysvětlení, požadovat prokázání totožnosti, zajištění osoby, omezení pohybu agresivních osob, odebrání zbraně, prohlídka dopravních prostředků, zajištění bezpečnosti chráněných osob, uložení zákazu vstupu na určená místa a použití donucovacích prostředků a zbraně (37).

Mezi základní povinnosti policistů patří dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob, i své vlastní, nepřipustit, aby v souvislosti s činností policisty vznikla bezdůvodná újma a případný zásah do práv a svobod překračující míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného služebním zákrokem nebo služebním úkonem, provést služební zákrok, případně jiná opatření, je-li páčán trestný čin nebo přestupek anebo je-li důvodné podezření z jeho spáchání (37).

Příslušník je povinen dodržovat služební kázeň a zdržet se jednání, které může vést ke střetu zájmu služby se zájmy osobními a ohrozit důvěru v nestranný výkon služby (38).

#### **1.1.2 Činnost dopravní policie**

Činnost dopravní policie se řídí Závazným pokynem policejního prezidenta č. 160, ze dne 4. prosince 2009, kterým se upravuje postup při dohledu na bezpečnost a

plynulost provozu na pozemních komunikacích, při kontrole dodržování podmínek provozování silniční dopravy a dodržování zákazu požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek, šetření dopravních nehod a činnosti úseku dopravního inženýrství (39).

Organizační články služby dopravní policie při plnění úkolů na úseku prevence spolupracují s ostatními útvary nebo organizačními články policie, bezpečnostními sbory a dalšími orgány veřejné správy, jakož i s právníckými a fyzickými osobami. V rámci preventivní činnosti provádí besedy, přednášky, zveřejňují články v tisku, publikace, pořádají výstavy, spolupodílí se na preventivních dopravně bezpečnostních akcích apod. (39).

### **1.1.3 Vyrozumívání pozůstalých policisty**

Mezi povinnosti policistů patří vyrozumívání příbuzných o úmrtí nebo zranění jejich blízkých, ať již v souvislosti s násilnou trestnou činností, sebevraždami, podezřelými úmrtími, nešťastnými náhodami nebo při dopravních nehodách. Sdělování nepříjemných zpráv je náročnou psychickou záležitostí, která vyžaduje určité psychologické dovednosti a schopnosti ze strany policisty, který má úkon provést. Volba taktiky postupu, schopnost empatie a průběh úkonu klade na každého jedince vysoké nároky. Ne všichni policisté mají schopnost zvládnout taktiku a způsob předávání nepříjemných zpráv co nejšetrněji. Nezvládnutí úkonu spočívající v netaktickém postupu a v nešetrnosti sdělení nepříjemné zprávy vyvolává oprávněnou kritiku ze strany příjemců těchto zpráv. Návod pro policisty, jak správně postupovat při sdělování nepříjemné zprávy je uveden v Příloze 2.

## **1.2 Komunikační dovednosti**

### **1.2.1 Komunikační třináctero**

- Lidé kolem nás nejsou na světě jen proto, aby plnili všechna naše přání, uspokojovali každou naši potřebu, veškerá naše očekávání. S tím musíme počítat. (15).

- Já nemusím každému vyhovět, s každým souhlasit, plnit všechna očekávání (6).
- Je jistě lepší, příjemnější a většinou i hodnotnější, když se s lidmi shodují, když si děláme potěšení a dobře spolu vycházíme. Přeji si a snažím se o to, aby takových lidí bylo kolem mne více než těch, s nimiž se neshodnu, nedomluví, jsem v konfliktu. Pokud tomu tak není, musím si začít dávat na sebe pozor - zejména na to, jak komunikuji (22).
- Dávám si pozor i tehdy, převažují-li u mne, nebo spíše ve mně, negativní pocity, myšlenky a hodnocení: vše vidím černě či šedivě, nic mi nevyhovuje, lidi kolem mne mi připadají nemožní. Můj „práh popudlivosti“ se nebezpečně snížil. Život je však přece jen poněkud krátký na to, abych ho prožíval v převažující podrážděnosti, v neustálé naštvanosti (22).
- Kolem každého z nás je určitý počet lidí, s nimiž se nelze dohodnout, domluvit, shodnout se a ani je akceptovat. Na tyto komunikační psychopaty si musíme dávat pozor, vyhýbat se jim, jde-li to. A není-li to možné, musíme se jim bránit a asertivně se ubránit (16).
- S těmi ostatními, je jich dost a dost, se shodovat mohu, ale taky nemusím. Můžeme mít rozdílné postoje, různá přání a zájmy i odlišná, byť slučitelná, hodnocení. A tedy, jestliže si nějaký člověk myslí a říká něco jiného než já, není hned nutné ani žádoucí cítit se odlišností ohrožený, nejistý ani rozzlobený. Těšme se z toho, že jsme každý trochu či více jiný, povzbuzujme odlišnost i různost mezi námi. Bylo by umrtvující, kdybychom všichni byli na jedno kopýtko (22).
- Máme-li s druhým člověkem být opravdu v kontaktu, pěstujme a rozvíjejme zpětné vazby: naslouchejme si pozorně a zúčastněně, dávejme najevo, že se slyšíme, vnímáme. Zpětnou vazbu poskytujme, přijímejme i vyžadujme, nechceme-li, aby komunikace zdegenerovala v sérii na sobě nezávislých monologů (12).
- Aby nedošlo ke zbytečnému nedorozumění, ke konfliktům, je dobré hlídat, zda máme na mysli opravdu totéž, když používáme stejně znějících slov, shodných

úsluví. Zejména u těch frekventovaných je nejvíc zapotřebí říct si předem jasně, o čem se to vlastně budeme bavit (22).

- Dbejme na to, aby subjektivní vyjadřování výrazně převažovalo nad takzvanými objektivními a obecnými soudy. Vyhybejme se tvrzení typu: já (ty) vždycky, já (ty) zásadně, já (ty) nikdy. A nedávejme bližnímu svému najevo, že pouze moje tvrzení je jedině možné a správné. Nesouhlas, jiný postoj, odlišné hodnocení raději vyjadřujme subjektivně, že jde o můj pocit, dojem, názor (22).
- Obsah našich slovních (verbálních) sdělení musí být v souladu s neverbálním chováním, s našimi gesty, mimikou, tónem hlasu (17).
- Komunikace nejen odráží, ale i utváří vztahy mezi lidmi (1).
- Komunikujme spolu o komunikaci - o tom, jak, proč a o čem spolu mluvíme nebo mlčíme. A též čas od času reflektujme, jak nás vnímají druzí lidé (22).
- Každý rozhovor má svůj rytmus a prochází v podstatě třemi fázemi. Úvodní fáze slouží k navázání kontaktu, odstranění obav, k položení prvních základů pro důvěru, k vzájemnému naladění komunikujících osob. Obsahem jaderné, tedy druhé, fáze je klientovo očekávání a zakázka. Je nutné, aby se zřetelně pojmenoval a zamířil cíl k němuž v rámci rozhovoru mohou dospět. V závěru rozhovoru, tedy třetí fázi, by mělo proběhnout rozloučení, nastat uvolnění a měly by být učiněny kroky vedoucí k vyladění pro další spolupráci, pokud je potřebná (13).

Další prvky vhodné komunikace jsou uvedeny v Příloze 3.

### **1.2.2 Naslouchání**

Naslouchání je dnes v teorii považováno za aktivní proces, jehož součástí je nejen přiměřené sledování partnera pohledem, ale také aktivní neverbální i verbální signály toho, že jej sledujete. Ideální je naladit se na partnera a přiměřené reakce se dostaví samy (21).

Umět naslouchat je důležitá dovednost pro vytváření a udržování vztahů. Dobří posluchači k sobě lidi přitahují. Jejich přátelství jsou pevná a trvalá, ostatní se v jejich společnosti cítí příjemně a rádi jím sdělují své myšlenky a pocity (7).

Naslouchání je vnímání s porozuměním, aktivní a mnohdy namáhavá činnost v roli komunikanta. Je taky vyjadřováno jako psychické slyšení, kdy se jedná o interpretaci toho, co slyšíme (35). Aktivní naslouchání vyvolává v hovořícím jedinci, jemuž je nasloucháno, pozitivní pocity. Člověk, který se svěruje, může pociťovat vděčnost, že je někdo ochoten ho vyslechnout a neodsuzovat ho či jinak hodnotit (36).

V pomáhajících profesích se užívá naslouchání aktivního, a to z důvodu poskytnutí četných zpětných vazeb od pracovníka směrem ke klientovi. Pracovník tak umožní dotyčnému nový úhel pohledu. Ten může klienta posunout o kousek dál ve vidění své náročné životní situace (10).

Křivohlavý poukazuje na jeden hodně starý výrok, který říká, že: „Více jest dáti nežli bráti“. Týká se to nejen lásky a darů z lásky. Týká se to i pozornosti a naslouchání. I zde platí, že bohatý je ten, kdo hodně dává - hodně a dobře naslouchá druhým lidem - chudý ten, kdo naslouchá málo (25).

### **1.2.3 Parafrázování**

Parafrázování je užitečné v každé situaci, kdy je komunikace důležitá, protože vám pomáhá porozumět tomu, co druhý člověk sděluje.. Když vám někdo něco řekne, můžete odpovědět větou jako: „Jinými slovy...“; „Takže říkáš...“; „Zřejmě tím chceš říct...“; „Takže máš pocit...“; „Myslíš tím...?“; „Chápu dobře...?“ a dodat, co jste právě slyšeli (7). Shrnování, nebo-li sumarizace rozšiřuje parafráze a reflexe na více témat, která se v klientově výpovědi objevila. Například je možné reflektovat a parafrázovat klíčové prvky sdělení, které zazněly v minulých deseti minutách (19).

### **1.2.4 Otevřené a uzavřené otázky**

Uzavřená otázka je typem dotazu, kdy se ptáme jen na upřesnění, souhlas či nesouhlas, sdělení faktu apod. Sled uzavřených otázek připomíná výsledek, ale tazatel také může jít o naše opakované ujištění a nabytí pocitu jistoty. Nucení k odpovědi

„ano/ne“ může být velmi nepříjemné, trváním na podání odpovědi realizuje tazatel svou moc, převahu, autoritu (36). Uzavřená otázka nutí druhou stranu přemýšlet, konkretizovat nespokojenost, vyměnit rozčilení za přemýšlení. Jde o osvědčenou taktiku k „odzbrojení agresora“. Používáme otázky typu: „Proč si myslíte, že to tak je? „Co se Vám na tom nejvíc nezdá?“ (14).

Mnohem vhodnější než otázky uzavřené jsou otázky otevřené, které poskytují klientovi manévrovací prostor a které mu také umožňují, aby tok konverzace usměrnil k námětu, který je pro něj důležitý (19).

Otevřená otázka nechává prostor dotázanému, aby se rozhovořil. Dotazující jimi převádí iniciativu na osloveného např. proto, že se sám nechce rozhovořit. Partner nemusí porozumět, na co se ho ptáme, kdy se může jen dohadovat, o co nám jde. Proto je žádoucí určitá míra konkretizace dotazu. Otevřené otázky se doporučují ve vyjednávacích strategiích. Tímto typem tázání signalizujeme zájem o pokračování hovoru (36).

### ***1.3 Neverbální komunikace***

Matoušek uvádí, že pro případovou práci je nezbytně nutné domluvit se s klientem, pochopit, co potřebuje, odhadnout, do jaké míry je otevřený, nakolik je schopen důvěřovat a spolupracovat. Pro lidi je běžné dorozumívání prostřednictvím slov, verbální kontakt, rozhovor. Stejně běžná však je komunikace mimoslovní - neverbální (19). Označení neverbální komunikace znamená mimoslovní komunikaci. Nejde však, jak si většina lidí myslí, jen o mimickou stránku řeči, ale o celý komplex mimoslovních signálů - řeči těla (20). Při osobním jednání ovlivňuje řeč těla protějšek z 55%, zatímco účinek hlasu je 38%. Na obsah slov zbývá pouhých 7%. Proto raději kontrolujte svůj postoj a gest než věty (5).

Neverbální komunikace je nástrojem sdělování situací, emocí a snah. Využívá jako komunikačních prostředků funkce různých přirozených orgánů a organismu jako celku. Neverbální prostředky lze rozdělit na gesta, pohyby, prostorové umístění, doteky, výrazy tváře, pohledy očí a paralingvistické projevy (28). Neverbální komunikace sděluje člověku především své emoce, postoje a hodnocení. Neverbální prostředky

člověku umožňují dávat zpětnou vazbu souhlasnou nebo nesouhlasnou, snaží se ovlivnit druhého (35).

Dojem, který vyvoláváme a kterým na nás zapůsobí druhý, je dán zpravidla celým komplexem neverbálních signálů. K prvotním informacím náleží již samotný tělesný habitus, výška, váha, souměrnost, zevnějšek a jeho úprava: oděv, obuv, doplňky a jejich sladění, účes, rysy obličeje, ozdoby, zvláštní znamení, líčení - a také čichové signály: vůně, zápachy. Informace podává již vstup do místnosti, způsob chůze, postoj, způsob sezení. Pak nastupují neverbální projevy, kterým bývá přikládán zvlášť velký význam: mimika a řeč očí, gestikulace, haptika (doteky, podání ruky), přibližování a vzdalování při komunikaci, ovládání prostoru, respekt k teritoriím a zónám partnerů v jednání (30).

### **1.3.1 Empatie**

Podle Úlehly je empatie zjemnělou a aplikovanou schopností pochopit a uvědomit si neverbální komunikaci a porozumět si bez použití slov (32). Matoušek uvádí, že empatie znamená být v každém okamžiku citlivý vůči změnám odehrávajícím se v druhé osobě, ať již jde o strach, zlost, něžnost, zmatek nebo cokoli jiného, co druhý právě prožívá (19). Empatie se všeobecně považuje za jeden z nejdůležitějších nástrojů dobré komunikace. Když hovoříme o snaze někomu porozumět, často používáme obraty jako „být v jeho kůži“, „ocitnout se na jeho místě“ nebo „dívat se na svět jeho očima“. Toto všechno jsou výstižné pokusy, jak empatii charakterizovat (7).

Borg ve své knize Umění přesvědčivé komunikace říká, že empatie je schopnost identifikovat a pochopit pocity, myšlenky a situaci druhého člověka. Je to naslouchání srdcem a zároveň hlavou, schopnost číst v nitru druhých lidí, vžít se do jejich úhlu pohledu. Je to to nejlepší hned po čtení myšlenek a mimosmyslovém vnímání (4). Někteří lidé mají smysl empatie do velké míry vrozený. Používají jej ke svému úspěchu. Někdy jsou schopni skoro předvídat, jak budou jiní na něco reagovat. Naladí se na podobnou vlnovou délku, takže vědí, co říci a jak to říci. Snaží se číst v mysli těch, s nimiž jednají (18).

### **1.3.2 Proxemika**

Je komunikace prostřednictvím vzdáleností a vyjadřuje oddálení jednoho člověka od druhého. Rozlišujeme zónu intimní, osobní, sociální a veřejnou. Je důležité respektovat intimní zónu jiných lidí (32). Přesvědčivěji působí člověk, který se přibližuje, než ten, který udržuje větší vzdálenost nebo se od komunikačního partnera v rozhovoru vzdaluje (14).

### **1.3.3 Posturologie**

Posturologie je to způsob komunikace fyzickým postojem (např. natočením těla, odvrácením, odkloněním hlavy, nakročením). Prostřednictvím posturologie lidé sdělují zejména to, jak se cítí, jak jim momentálně je (32). Řeč těla se používá místo promluvy, používá se k posílení promluvy a ukazuje či prozrazuje náladu mluvčího (4). Ten, kdo napodobuje, tedy zaujímá podobný postoj druhého, je hodnocen kladněji (35).

### **1.3.4 Paralingvistika**

Mezi paralingvistické aspekty řeči patří rychlost, hlasitost, tónová výška, barva hlasu, intonace, přízvuk, důraz, přestávky v řeči, chyby v řeči a také modulace (32). Odstín hlasu je významným vyjadřovacím prostředkem. Je dobré naučit se svůj hlas ovládat jako hudební nástroj, nechat mu plnost a držet ho v nižší tónině, která neruší, uklidňuje a podporuje důvěru (19). Nejvíce se věří tomu, kdo mluví přirozeně, s jistotou, klidně a věcně. Přesvědčivosti napomáhá změna „posazení hlasu“. Nepřesvědčivá je řeč vysoká, s nepříjemným zabarvením nebo monotónní. Lidé, kteří si jsou svou věcí jisti, mluví hlasitěji a rychleji, s kratšími přestávkami (35).

### **1.3.5 Gestikulace**

Ruce začínají mluvit, když zmlknou ústa, řečeno slovy S. Freuda. Někdy se ruce i paže pohybují intenzivně ve snaze dokreslovat emoční obsah slov, jindy jsou gesta pouhou dekorací mluvy, manýrou, ale i tak jsou projevem energie (19). Mezi nejzajímavější aspekty neverbální komunikace patří gesta rukou. Skrývá se v nich



bohatství nevyslovených informací, které málokdy vědomě vnímáme, ale přesto hrají zásadní roli v mezilidské komunikaci (8).

### **1.3.6 Haptika**

Termín haptika byl zaveden lingvistou Williamem Austinem. Vyjadřuje taktilní kontakt (dotek). Tento taktilní kontakt zahrnuje:

- příjem zpráv o působení tlaku, který působí deformaci kůže
- příjem zpráv o působení tepla
- příjem zpráv o působení chladu
- příjem zpráv o vlivu podnětu, které působí bolest
- někdy bývá zařazován i smysl pro vibrace, který registruje chvění (20).

Dojde-li k doteku mezi dvěma lidmi, pak je možno hovořit nejen o tom, kterou částí těla se jedna osoba dotkla určité části těla druhé osoby, ale charakterizovat i druh tohoto doteku. Může jít o podání ruky, stisk, objetí, pohlazení, políbení, štípnutí, píchnutí apod. Dotek může být interpretován jako projev přátelství či nepřátelství (20). Význam sdělování dotykem spočívá v mimořádné citlivosti kožního smyslu. Podáním ruky se dá druhému člověku sdělit, zda je vítán či zda přišel nevhod. Dotykem ruky lze žáka povzbudit i ukáznit, a přitom může jít o velmi jemný pohyb (3).

Dotyky jsou velmi důležitou částí lidských sociálních vztahů a mají značný vliv na vývoj člověka. Dotyk je z evolučního hlediska možná nejpůvodnějším kanálem neverbální komunikace (8). Dotyk je zvlášť významný pro děti a staré lidi. Přináší pocit blízkosti druhého člověka, něhu, zklidnění, zlepšuje spánkový rytmus (32).

### **1.3.7 Řeč očí**

Je to jeden z nejvýraznějších ukazatelů vnímavosti a pozornosti. Nedostatek očního kontaktu bývá interpretován jako nedostatek účasti, zájmu a upřímnosti. Pracovník by měl udržovat oční kontakt s klientem. Je třeba najít vhodnou míru pohledů, protože neomalené zírání neznamena zájem, ukazuje spíš nezdvořilost,

netaktnost, nebo dokonce zlost (19). Osoby, které chtějí někoho přesvědčit, se na druhého dívají často a dlouho. Objem pohledů je téměř 50% celkové interakce, při pouhém podání informace 36%. Objem pohledů závisí na vzdálenosti, kdy s větší se zvyšuje. Ženy jsou schopny delšího, nepřerušovaného očního kontaktu než muži a často využívají úhlu pohledu, který působí koketně a přitažlivě. Muži mezi sebou vnímají upřený a dlouhý pohled jako projev rivality, agrese. Muži působí důvěryhodněji, když se dívají kratší dobu (35). Oči prozradí nejvíce. Z pouhého „proužku“ očí lze kromě strachu a smutku vyčíst poměrně přesně i radost (radostný pohled), zlobu (zúžení zorniček), překvapení či některé kombinace těchto emocí (jsem nepříjemně překvapen/zaskočen a zlobím se) atd. (36).

### **1.3.8 Vzhledem**

Oblečení a celkový zjev jsou také významnými součástmi neverbální komunikace. Styl oblečení, stejně jako účes a celková upravenost o člověku mnoho vypovídají (19). Atraktivní partner působí přesvědčivěji, zejména ženy na muže. Lidem nám podobným věříme více než těm, co se od nás výrazně odlišují. Zevnějšek (oblečení a úprava) by měl být adekvátní vyjednávací místnosti (35). Oděv je tělem ducha a lze z něho usuzovat na osobnost (29).

### **1.3.9 Mimika**

Výraz tváře čili výraz mimický mj. může prozradit, že člověk něco jiného říká, než myslí (19). Mimika odhaluje naše prožívání, emoční aktuální stav, je často neuvědomělá, expresivní. Její poznání je velmi důležité při práci s lidmi. Především bychom se měli naučit svou mimiku ovládat a vhodně přizpůsobovat situaci (32).

## **1.4 Agresivita**

Agresivní reakce je spouštěna u živočicha v ústřední nervové soustavě za účelem zachování života. Zvíře na rozdíl od člověka pudově rozeznává a reaguje pouze na reálné ohrožení. U lidí zavelí k útoku pouhá představa ohrožení. Za ostrými lokty

vystupuje ctižádostivost, prahnutí po moci a převaze. Agresivitu v dopravě pokládáme za druh násilí, jehož obětí se stávají účastníci silničního provozu. Jde o poruchu vyskytující se u osob všech sociálních vrstev a to bez ohledu na stupeň rozumových schopností a vzdělání (11).

Agresivita, nebo-li boj a útok, nerespektuje osobnost ani práva druhých a dosahuje svých cílů na jejich úkor, často i u těch, co se obávají přímého střetu, vede tento rys také ke snaze rozhodovat o jiných ze jejich zády. Agresivita mívá nejrůznější projevy např. v podceňování jiných, skákání do řeči, v negativním hodnocení, v sarkasmech, v nadřazování se, v nepřiměřené snaze po sebepotvrzení a „vítězství za každou cenu“, nižší sebekontroly, rigiditě, podezřívavosti, napětí a hněvu, v gestech nesouhlasu a útočnosti, která pak vyvolávají pochybný respekt až strach atp. (9).

Při setkání s agresivním řidičem v dopravě se doporučuje zachovat klid a potlačit negativní emoce, nikdy nereagovat stejně jako on, aby se situace nezhoršila a neskončila srážkou. Lépe je zuřivci ustoupit, nervózně netroubit, neblikat, nedělat ironické posunky, protože tím nic nezměníte, naopak můžete agresora více provokovat. Nechcete-li si poškozovat vlastní zdraví hloupostí jiných, dbejte zásady, že rozčilování není váš program. Cítíte-li se chováním jiného účastníka duševně poranění, nevracejte mu to protiútokem, ale odpouštějte (11).

Když se člověk domnívá, že je ohrožen na životě, může mít pocit, že „má zelenou“ k překročení hranice, která mu zakazuje zabíjet příslušníky svého druhu. Agresoři mají také mimořádně vyvinutý smysl pro rozpoznání i sebemenších projevů strachu a bázně u druhých lidí. Ustrašenost oběti nebo člověka, se kterým mluví, mu dodává odvahu a sebejistotu, a často pak útok přitvrdí (27).

V oblasti neverbálního projevu se doporučuje pevný postoj a rozhodný hlas jako signál síly a klidu. Zdržíme se prudkých a nečekaných gest, která by mohla osobu vylekat, a nikdy nefixujeme zlostného člověka pohledem, protože by to mohl vnímat jako výzvu k boji. Osobu se nesnažíme překřičet, tím bychom jen zvyšovali napětí. Osoba opilá a agresivní bývá zvýšeně podezřívavá a vztahovačná, připravená vnímat velmi citlivě nesoulad mezi verbálním a neverbálním obsahem našeho sdělení. Snažíme se proto o soulad obou složek v našem projevu (24).

Chceme-li aby agresivní nebo opilá osoba strpěla nějaké úkony, nebo něco udělala, vyplatí se poukázat na to, že se jedná o zcela běžný, standardní postup, a že tedy nejde o nic osobního. Zdůrazníme-li navíc, že dokud spolu mluvíme, tak proti ní nebudeme používat sílu, povzbudíme její ochotu ke komunikaci a k vyřešení všeho klidnou cestou. Většina lidí má strach z fyzického násilí, i ti, kteří se tváří "hrdinně". Také jí vysvětlíme, že bude-li spolupracovat, všechno se vyřeší rychleji, než když spolupracovat nebude. Nebojíme se být direktivní a trvat na svém, ale nerozkazujeme. Působení z pozice autority by mělo mít podobu varování nikoliv zastrašení: „Co si myslíte, že se stane, když se na ničem nedohodneme“, "Co si myslíte, že budeme nuceni udělat, když nepřestanete“ (27).

S opilci se nepouštíme se do planého mudrování a s agresory nepolemizujeme, ani se jim nesnažíme oponovat v otázkách politického dění, životních postojů, náboženství apod. Stejně je nepřesvědčíme, jen můžeme situaci více vyhrotit. Klidně je můžeme vyslechnout, ale nezabředáme do hovoru, a držíme se aktuální situace. U takových lidí také počítáme s výpadky pozornosti a paměti, proto se vyhýbáme složitým větám a více požadavkům najednou. Volíme raději postupné kroky a oceníme každý dobrý krok („Vidíte, že se dokážeme domluvit“). Jedná-li se o skupinu osob, rozdělíme je, nebo oddělíme toho, se kterým jednáme, od ostatních. Jedinec vytržený ze skupiny není takový „silák“ jako jedinec skrytý v davu (27).

S lidmi, kteří jsou duševně nemocní, jednáme beze strachu a s úctou. Nenecháme se však vtáhnout do jejich světa ani se je nesnažíme léčit. Nepřibližujeme se k nim příliš blízko a pokud se přibližujeme, nejprve jim to sdělíme. Nepospícháme, mluvíme srozumitelně a necháme jim dost času na odpověď. Nikdy nediskutujeme o logice bludů či halucinací. Raději se v hovoru, pokud se ho podaří navázat, soustředíme na aktuální fyzický stav a nejbližší budoucnost. Je nezbytné přijmout nedůvěru, citovou rezervovanost a labilitu duševně nemocných, stejně jako to, že nereagují adekvátně. Nevnučujeme tedy s vřelostí a nesmějeme se, pokud řeknou něco, co nám připadá směšné. Stejně tak vycítí prezíravost a nepřátelství a pak mohou reagovat obranně či útočně. Snažíme se tedy vytvořit atmosféru důvěry a zachovat si v situaci nadhled (27).

Chceme-li předcházet konfliktům, vyhýbejme se zbytečným sporům. Patří sem především takové střety, v nichž jeden se snaží přesvědčit druhého o vyšší, lepší či jediné hodnotě a správnosti svých postojů, přesvědčení a názorů. Kdo chce obstát v jednání s lidmi, musí se vystříhat střetů v následujících oblastech jako jsou základní životní hodnoty, víra a náboženské přesvědčení, národnostní cítění, ideové a politické přesvědčení, vlastnosti přiřítané určité sociální skupině, normy sociální skupiny k níž se druhý hlásí (31).

### **1.5 Asertivita**

Výběr slov a výrazů má nesmírný vliv na to, jak jsme přijímáni i jak se cítíme (23). To, jak vnímáme sami sebe, ovlivňuje i obsah námi vyslovovaných vět. Místo měl(a) bych říkejme mohl(a) bych; místo musím říkejme bylo by dobré, kdybych; místo mám za povinnost udělat říkejme chci udělat a místo je zapotřebí říkejme radši bych měl(a). Naučme se asertivnímu jazyku - „chci říct“, „věřím“, „myslím“ a „cítím“. „Potřebuji slyšet“ místo: „Smím něco říct?“ popřípadě „Směl(a) bych něco dodat?“ Těmito slovy žebroume o svolení. Zní to jako: „Smím se trochu nadechnout vašeho vzduchu?“ (5). V případě, že se chcete chovat asertivně, je důležité vysílat k lidem kolem sebe pozitivní signály. Vyvarujte se bezděčného, nevědomého konfliktního vystupování. Když dejme tomu někoho chválíte, nemůžete na něj zároveň mříť prstem. Jedná se o agresivní či kritické gesto. Abyste se mohli projevat asertivně, musíte vědět, jak k ostatním lidem „promlouvají“ jednotlivé části vašeho těla. A také jak můžete sladit obsah svých slov s vaším výrazem (5).

#### **1.5.1 Desatero asertivních práv**

1. Máme právo sami posuzovat své chování a city a být za ně odpovědní.
2. Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování.
3. Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí.

4. Máme právo změnit svůj názor.
5. Máme právo říci: „Já nevím.“
6. Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.
7. Máme právo dělat chyby a být za ně zodpovědní.
8. Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Máme právo říci: „Nerozumím.“
10. Máme právo říci: „Je mi to jedno.“ (3).

## **1.6 Techniky k překonávání námitek**

### **1.6.1 Otevřené dveře**

Jedná se o další z asertivních technik, kdy oponent očekává z naší strany odpor a tak se vši silou opře do dveří, které jsou otevřené. Tím se dostává do neočekávané situace a neví jak reagovat (14). Při technice „otevřených dveří“ komunikující ustoupí útočícímu soupeři v komunikaci z cesty a poskytne mu volný prostor k tomu, aby se mohl zbavit afektu, ulevit si, zanadávat. Nestaví se mu na odpor. Kdyby se osoba zabarikádovala za „zavřenými dveřmi“, bude do nich útočník tlouct mnohem emotivněji. Jde vlastně o techniku vyjadřování souhlasu („Hmm, ano, máš asi pravdu, můžeš to tak vidět, když myslíš, pokračuj, poslouchám tě, budu o tom přemýšlet...“). Přitakání nerozvádíme a neargumentujeme (dost dobře nelze argumentovat proti někomu, kdo je zrovna v „ráži“, ovládnán afektem), ale svou paradoxní vstřícností („Jen mluv, rád si tě poslechnu“) zklidňujeme situaci (19).

Souhlas má být nezávazný, neměli bychom vyslovit nic, za čím bychom si nemohli i později stát. Vyhýbáme se slibům. Souhlasíme s útočníkem slovy „možná máš pravdu“, neboť to můžeme říct kdykoli: pravda je subjektivní a každý má svou pravdu. Nevyjadřujeme souhlas závazně: „Ano, dobře, když to tvrdíš, tak to tak je“. Pokračující fází asertivní obrany proti slovnímu útoku je dotazování se na podrobnosti. Sami převezmeme iniciativu v hovoru, zjišťujeme víc, nepožadujeme vysvětlení, jen požadujeme více podrobností. Cílem je opět to, aby se útočník zklidnil, vypovídal se a

v jistém smyslu i vyčerpal. Asertivně vytrénovaný člověk pak může přejít do asertivní protiofenzivy (36).

### **1.6.2 Poškozená gramodeska**

Osoba používá metodu stále se opakující zvukové smyčky (resp. „přeskakující gramofonové desky“). Má natrénovánu jednu formulaci svého názoru, postoje či přání a nenechá si ho vymluvit. Svou neústupnou větu může opakovat bez obměny nebo říkat v drobných obměnách totéž. Opakovat bez obměny je riskantnější, neboť to druhou stranu zpravidla rychleji „popudí“. Přesto se tento postup doporučuje např. při reklamaci vadného výrobku nebo tam, kde nechceme s druhým diskutovat a míníme prosadit svou - nadřizený zopakuje dvakrát důrazně totéž a dále se o věci nehodlá bavit. Obměňovaná „zvuková smyčka“ slov je sofistikovanější a může budít zdání, že je osoba ochotna diskutovat (36).

Tato technika se dá použít všude tam, kde chceme prosadit svůj oprávněný požadavek. Musí však jít o něco, na co máme nezadatelné právo, nejlépe pokud jsou naše práva definována formálně zákonem či jiným předpisem. Principem techniky poškrábané gramodesky je to, že jasně a jednoznačně definujeme a sdělujeme svůj požadavek. Ať protistrana říká, co chce, my opakujeme stále svůj požadavek - tak jako jehla, přeskakující na poškozené gramodesce. Nedáme se odvést od „našeho problému“, nebráníme se, nezdůvodňujeme, že nejsme tak nemožní a špatní a problém jsme nezavinili. Souhlasíme však se vším, co je buď obecnou pravdou, nebo je alespoň pravděpodobné. Ať protistrana tvrdí jakékoliv faktické nehoráznosti, říkáme „máte pravdu, mohlo by to tak být“. Jediné na čem trváme je náš požadavek. Souhlasíme se vším, co je v dané chvíli podružné a jen v takové „maličkosti“ jakou je náš požadavek vedeme stále svou (40).

### **1.6.3 Sebeotevření**

Každý, kdo podstoupí trénink v asertivitě, se učí zbavit se studu, ozvat se, mluvit za sebe i o sobě, vyjádřit nesouhlas, zvládnout trému tím, že o ní krátce promluví, když

ji právě má a tím se jí zbavit atd. Každé sebeotevření, každá věcná promluva začínající slovem „Já...“ je výzvou k „vyložení“ karet, k neskrývání, k sounáležitosti, spontaneitě, upřímnosti. K technice sebeotevření patří i umění včas informovat i o negativních pohnutkách: rozladění, narůstajícím neklidu, vnitřním nesouhlasu... (36).

Je to technika ulehčující sociální komunikaci a redukující manipulaci pomocí vyjádření kladných i záporných aspektů vaší osobnosti a chování. Umožňuje klidně vyjádřit i takové věci, které u vás dříve vytvářely pocity nevědomosti, úzkosti a viny (30).

#### **1.6.4 Vlastní vyslovení námitek**

Pokud tušíme, že určitá námitka může být vznesena, můžeme druhou stranu „předběhnout“ námitku vyslovit a poté ji zpochybnit nebo vyvrátit. Např. „Vím, že tento argument jste slyšel/a už mnohokrát a že nám (policii) příliš nedůvěřujete. Za sebe Vám mohu slíbit, že se vynasnažím udělat maximum proto, aby Vaše obavy byly zbytečné?“ (14).

#### **1.6.5 Vybídnutí k opakování**

Někdy se vyplatí naznačit nepochopení a požádat o zopakování. Jednak se přesvědčíme, zdali to druhý myslel tak vážně, ale také tímto získáme trochu času potřebného na určité rozhodnutí. „Promiňte, nejsem si jist, zdali jsem Vás dobře pochopil. Můžete mi to prosím ještě jednou zopakovat?“ (14).

### **1.7 Chyby ve vnímání druhých lidí**

- **první dojem - haló efekt** je založen na principu vytvoření postoje ke druhé osobě na základě nápadných znaků za spolupůsobení kontextu místa nebo situace (35).
- **černobílé vidění** je založeno na sympatiích a antipatiích. Osoby sympatické - pozitivní hodnocení, nesympatické – negativní. Obvykle nedovedeme posoudit osobnost jako celek s různorodými vlastnostmi (35).



- **chyby v kontrastu a podobnosti** - člověk má tendenci všímat si u starých lidí buď vlastností rozdílných nebo podobných jemu samému (35).
- **předsudky** jsou předem vytvořené soudy, bez rozumového poznání, nekriticky přejaté od osob, kterým věříme (35).
- **nálada** - pozitivní a negativní emoční vyladění ovlivňuje vnímání lidí, rovněž únava a přesycenost podněty (35).
- **sociální klima, sociální rámec** - idealizace, nebo nepřijetí jednotlivce na pozadí skupiny, vnímání na základě sociální role (např. známý umělec) (35).
- **projekce**. Jedná se o promítání našich vlastních pocitů, představ a postojů do obrazu toho, koho posuzujeme. Při tomto posuzování se dopouštíme často nepřesností zčásti vědomě a většinou nevědomě, ale ne bezdůvodně. Funguje to tak, aby netrpělo naše sebepojetí, tak nepříznivé hodnocení si vysvětlujeme vadami druhých (23).
- **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 (23).
- **efekt mírnosti**. 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 (23).
- **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) (23).
- **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 (23).

## **2 Cíl práce a hypotézy**

### **2.1 Cíl práce**

- zjistit, jak příslušníci dopravní policie zvládají agresi ze strany řidičů při udělování sankčních opatření
- zjistit, zda je příslušníky dopravní policie při výkonu jejich profese využívána haptika
- zjistit, co si policisté představují pod heslem "Pomáhat a chránit"

### **2.2 Hypotézy**

Hypotéza č. 1: V kontaktu s verbálně agresivní osobou využívají dopravní policisté asertivní techniky.

Hypotéza č. 2: Při jednání s účastníky dopravní nehody je většinou příslušníků dopravní policie opomíjena haptika.

### 3 Metodika

#### 3.1 Použitá metoda

Data pro výzkumnou část bakalářské práce byla získávána prostřednictvím kvantitativního šetření za použití metody dotazování a taktéž byla data získávána prostřednictvím kvalitativního šetření za použití kasuistiky.

První použitou metodou bylo dotazníkové šetření, kdy byly zjišťovány zkušenosti dopravních policistů z Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje z lokality Strakonicko, Písecko, Prachaticko a Tábořsko, převážně z oblasti komunikace a jednání s účastníky silničního provozu. Dotazník byl anonymní a obsahoval celkem 26 otázek. Úvodní část dotazníku obsahovala představení tazatele, účel a cíl dotazníku, srozumitelné informace pro jeho vyplnění a poděkování za čas, který byl dotazníku věnován. První 2 identifikační otázky byly zaměřeny na délku praxe a služební zařazení dopravních policistů. 15 uzavřenými otázkami bylo zjišťováno, jak je policisty vnímána agrese ze strany účastníků silničního provozu, jaké mají zkušenosti se sdělováním zpráv s tragickým obsahem a využívají-li přitom haptiky. Dalších 6 otázek bylo polouzavřených a týkali se asertivních technik, využívání haptiky a aktivního naslouchání. Ve 2 případech, týkajících se haptiky, svou odpověď respondenti označovali na číselné ose od č. 1 do č. 7. Poslední otázka byla otevřená, kde respondenti odpovídali, co si představují pod heslem „Pomáhat a chránit“.

Výzkumná data byla zpracována formou grafů pomocí Microsoft Office Excel 2003.

Data pro druhou výzkumnou část bakalářské práce byla získána prostřednictvím kvalitativního šetření za použití kasuistik z praxe policistů dopravního inspektorátu Strakonice.

### 3.2 *Charakteristika výzkumného souboru*

Monitoring komunikačních schopností dopravních policistů při dohledu nad silničním provozem v ČR, byl proveden u 4 dopravních inspektorátů Policie České republiky, Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje z lokality Strakonicko, Písecko, Prachaticko a Tábořsko, kdy na každém dopravním inspektorátu bylo rozdáno 25 dotazníků.

Celkem je pod Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje zařazeno 7 územních odborů vnější služby, kde jsou dopravní inspektoráty ve městech České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Písek, Prachatice, Strakonice a Tábor.

Z důvodu, abych dosáhl co největšího procentního navrácení odeslaných dotazníků, jsem záměrně zvolil 4 shora uvedené dopravní inspektoráty. Ve Strakonících, kde pracuji a v Písku, kde bydlím a kolegy znám, jsem dotazníky předal osobně a osobně si je také převzal. Zde byla největší návratnost. V Prachaticích a Táboře jsem využil osobní známosti s vedením dopravního inspektorátu, kam byly dotazníky zaslány poštou. Co se týká počtu dopravních policistů na jednotlivých dopravních inspektorátech, tak se tento pohyboval v rozmezí 20-25.

V měsíci prosinci roku 2009 a v měsíci lednu roku 2010 jsem osobně rozdál nebo poštou rozeslal celkem 100 dotazníků dopravním policistům v Jihočeském kraji z lokality Strakonicko, Písecko, Prachaticko a Tábořsko. Z tohoto počtu se od dopravních policistů vrátilo v měsíci lednu a únoru 2010 celkem 57 dotazníků, kdy 5 dotazníků jsem byl dále nucen z dotazníkového šetření vyloučit, jelikož byly neúplné. Jednalo se o 4 dotazníky z Táboře a 1 dotazník z Prachatic. Od kolegů z pracoviště dopravního inspektorátu Strakonice jsem obdržel nejvíce vyplněných dotazníků a to 20. Z dopravního inspektorátu Písek jsem obdržel 16 dotazníků. Z dopravního inspektorátu Tábor mi bylo zasláno 15 dotazníků, kdy ale 4 dotazníky jsem byl nucen z výzkumu vyloučit, platných tedy bylo jen 11 dotazníků. Z dopravního inspektorátu Prachatice mi

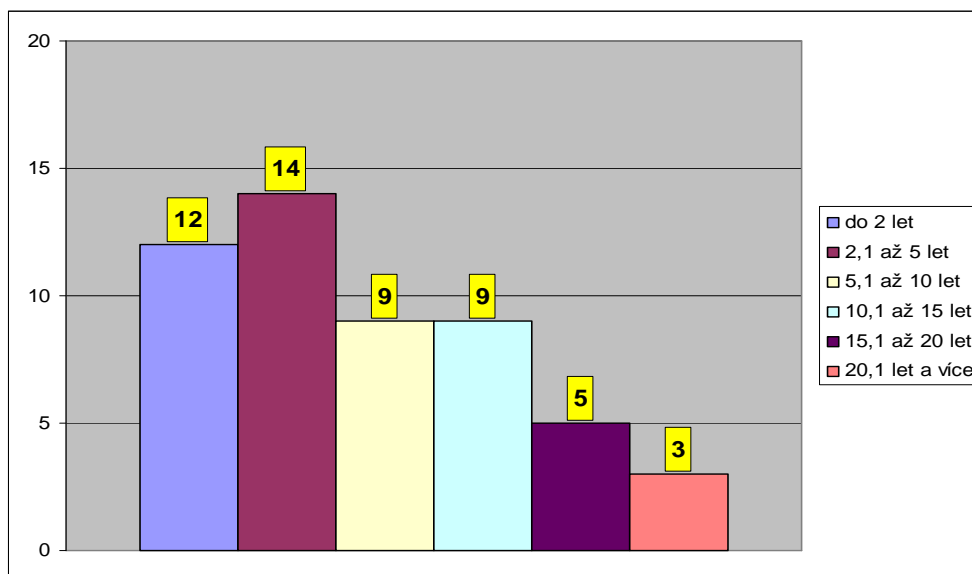
bylo zasláno celkem 11 dotazníků, kdy byl ale 1 dotazník z výzkumu vyloučen, tedy platných dotazníků zůstalo jen 10.

V kasuistice bylo použito příkladů a zkušeností z praxe policistů dopravního inspektorátu Strakonice, které získali při jednání s účastníky silničního provozu.

## 4 Výsledky

### 4.1 Výsledky dotazníkového šetření

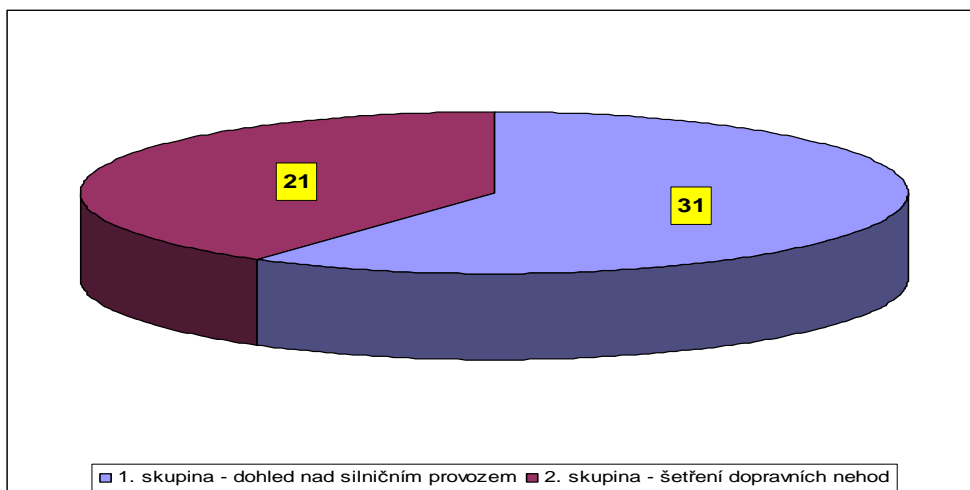
*Graf 1: Délka služební praxe dopravních policistů (absolutní četnost)*



Zdroj: Vlastní výzkum

Z 52 dopravních policistů má 12 policistů délku policejní praxe do 2 let, 14 policistů má délku praxe od 2,1 do 5 let, 9 policistů má délku praxe od 5,1 do 10 let, 9 policistů má praxi od 10,1 do 15 let, 5 policistů má délku praxe od 15,1 do 20 let a 3 policisté mají délku policejní praxe 20,1 let a více.

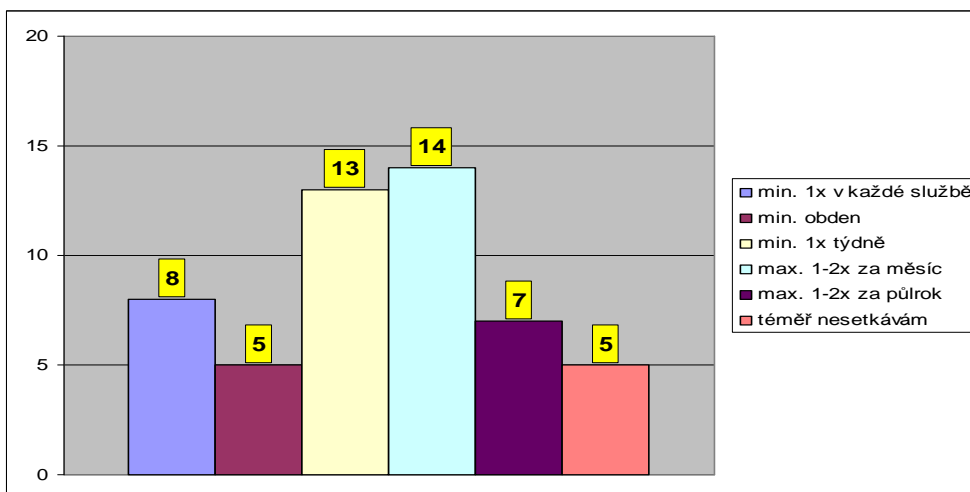
**Graf 2: Rozdělení a počet dopravních policistů podle skupin (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 52 dopravních policistů, byly před 1.12.2009 tři pětiny zařazeny v dohledu nad silničním provozem a dvě pětiny šetřily dopravní nehody.

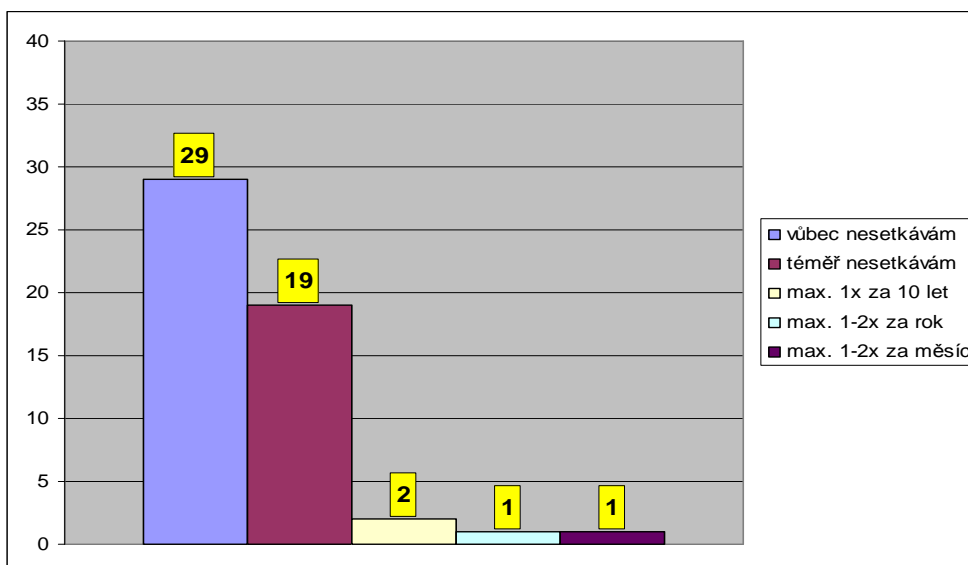
**Graf 3: Četnost verbálních útoků ze strany účastníků silničního provozu na dopravní policisty (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 52 dopravních policistů, se všichni při výkonu své služby setkávají s verbálními (slovními) útoky od účastníků silničního provozu na svou osobu. 8 policistů uvedlo, že se s verbálními útoky od účastníků sil. provozu setkává min. 1x v každé službě, 5 policistů uvedlo, že se s nimi setkávají min. obden, 13 policistů uvedlo, že se s nimi setkávají max. 1-2 x za měsíc, 14 policistů uvedlo, že max. 1-2 x za půlrok a 5 policistů uvedlo, že se s verbálními útoky ze strany účastníků silničního provozu na svou osobu ve službě téměř nesetkávají.

**Graf 4: Četnost fyzických útoků ze strany účastníků silničního provozu na dopravní policisty (absolutní četnost)**

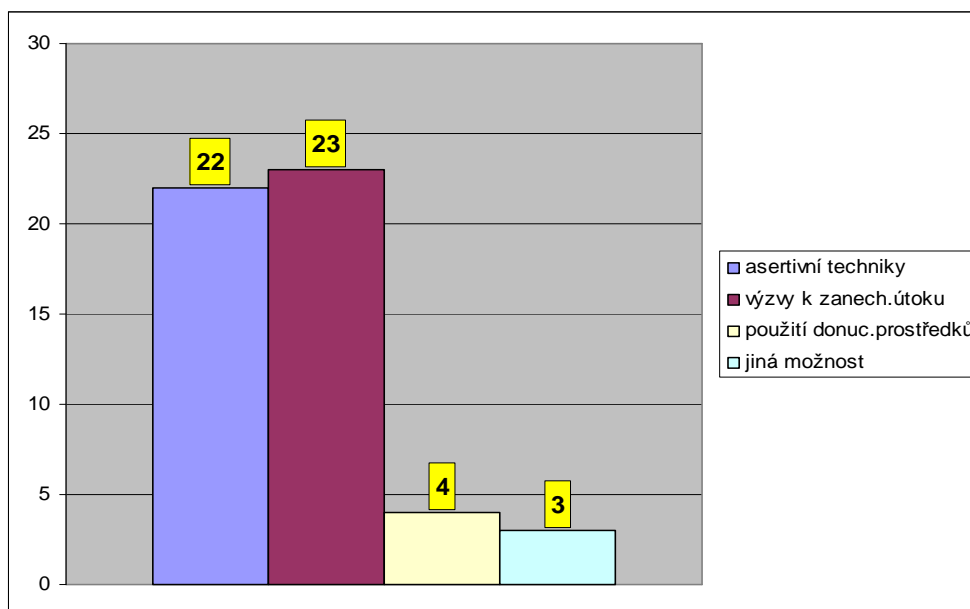


Zdroj: Vlastní výzkum

Z tohoto grafu je zřejmé, že z celkového počtu 52 dopravních policistů, se 29 policistů s fyzickými útoky účastníků silničního provozu na svou osobu vůbec nesetkává a 19 policistů se téměř nesetkává. 2 policisté uvedli, že se s fyzickými útoky účastníků silničního provozu na svou osobu setkávají max. 1 x za 10 let, 1 policista uvedl, že max. 1-2 x za rok a 1 policista uvedl, že max. 1-2 x za měsíc.



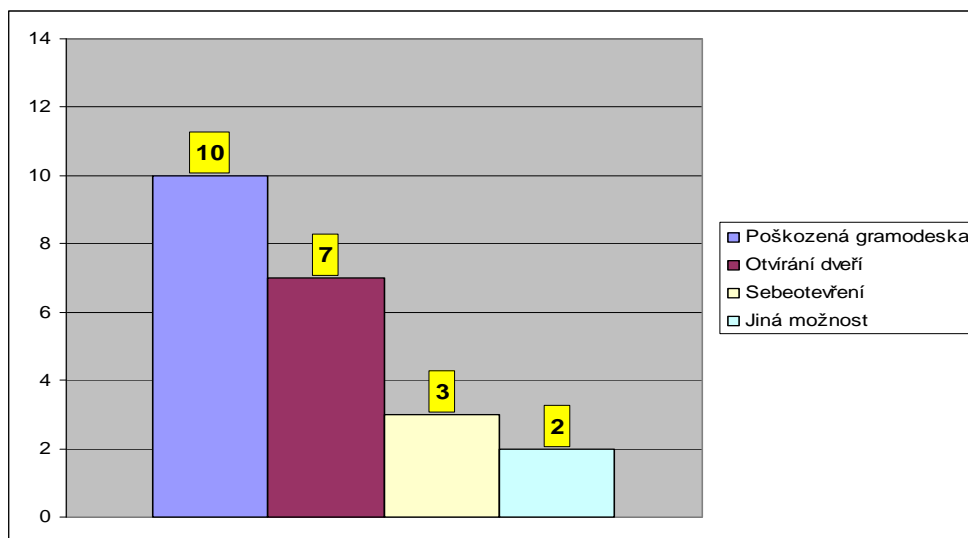
**Graf 5: Užití technik dopravními policisty vůči agresivním účastníkům silničního provozu (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z 52 dopravních policistů dvě pětiny policistů odpověděly, že využívá asertivních technik, dvě pětiny odpověděly, že využívá převážně výzvy k zanechání útoku. Jednu pětinu tvořili policisté, kteří odpověděli, že hned na počátku jednání s agresivním účastníkem sil. provozu používají donucovacích prostředků, 3 policisté uvedli, že užívají jiné blíže nespecifikované techniky, než jsou tři předešlé.

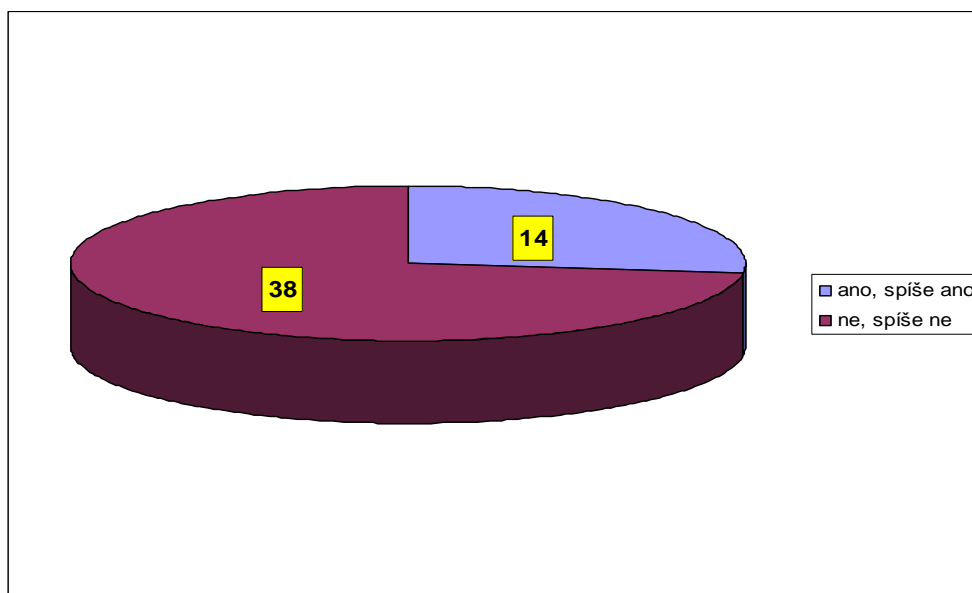
**Graf 6: Přehled užitých asertivních technik dopravními policisty vůči agresivním účastníkům silničního provozu (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je zřejmé, že z celkového počtu 22 dopravních policistů, kteří odpověděli, že hned na počátku jednání s agresivním účastníkem silničního provozu užívají asertivních technik, jich polovina užívá metody „Poškozené gramodesky“, 7 policistů užívá metody „Otvírání dveří“, 3 využívají metody „Sebeotevření“ a 2 policisté užívají jiné blíže nespecifikované asertivní techniky, než jsou tři předešlé.

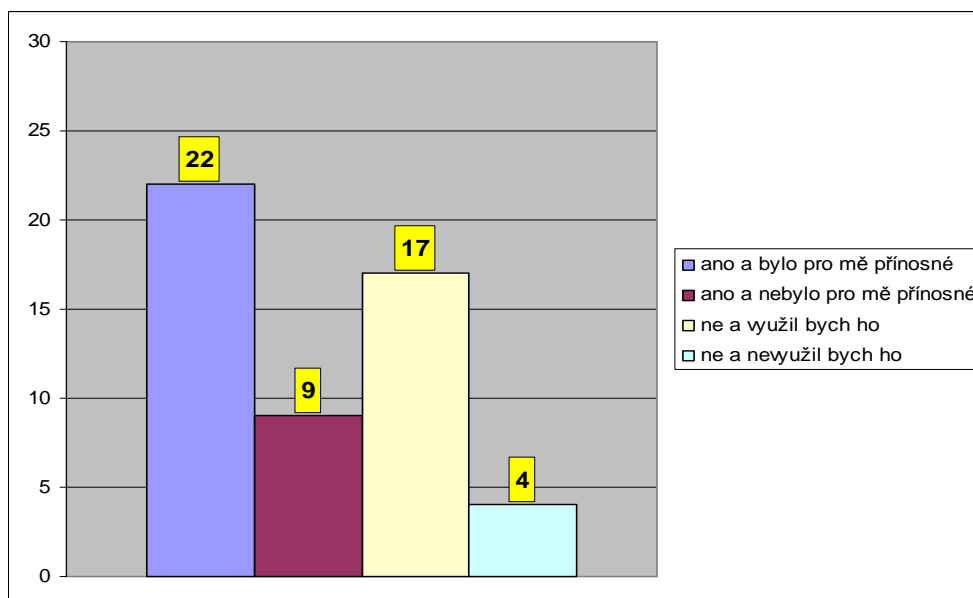
**Graf 7: Existence dostatečné přípravy začínajícího dopravního policisty pro řešení konfliktních situací s agresivními účastníky silničního provozu (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z tohoto grafu vyplývá, že z celkového počtu 52 dopravních policistů je jedna třetina přesvědčena o tom, že je začínající dopravní policista dostatečně připraven pro řešení konfliktních situací s agresivními účastníky silničního provozu a tři čtvrtiny se domnívají, že tomu tak není.

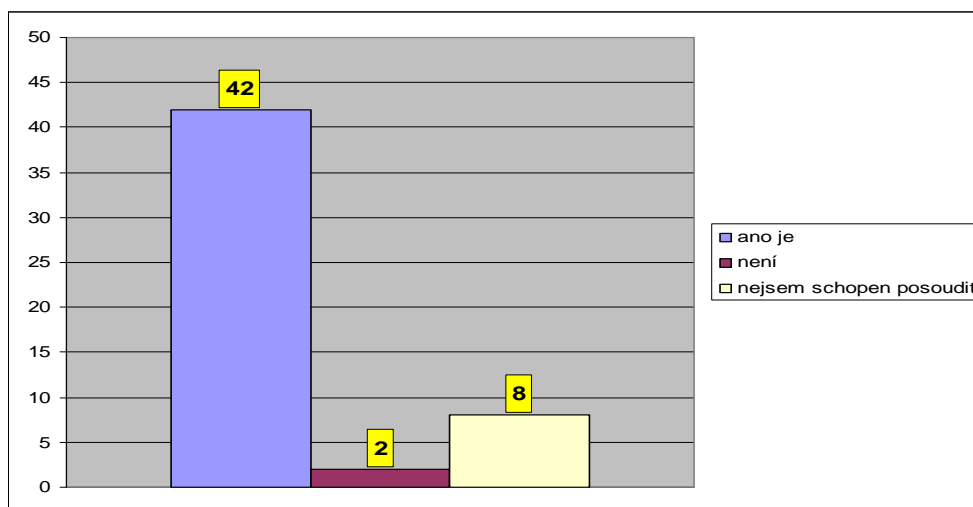
**Graf 8: Účast dopravních policistů na školení zaměřeného na vhodnou komunikaci pro zvládnání agresivního chování účastníků silničního provozu (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu vyplývá, že z celkového počtu 52 dopravních policistů 22 policistů absolvovalo školení zaměřené na vhodnou komunikaci pro zvládnání agresivního chování účastníků silničního provozu a bylo pro ně přínosné, 9 policistů uvedlo, že se školení zúčastnili, ale že nebylo pro ně přínosné. 17 policistů uvedlo, že se školení zaměřeného na vhodnou komunikaci pro zvládnání agresivního chování účastníků silničního provozu neúčastnilo, ale kdyby jim bylo nabídnuto, využili by ho. Jen 4 policisté uvedli, že se školení neúčastnili a v případě možnosti by ho nevyužili.

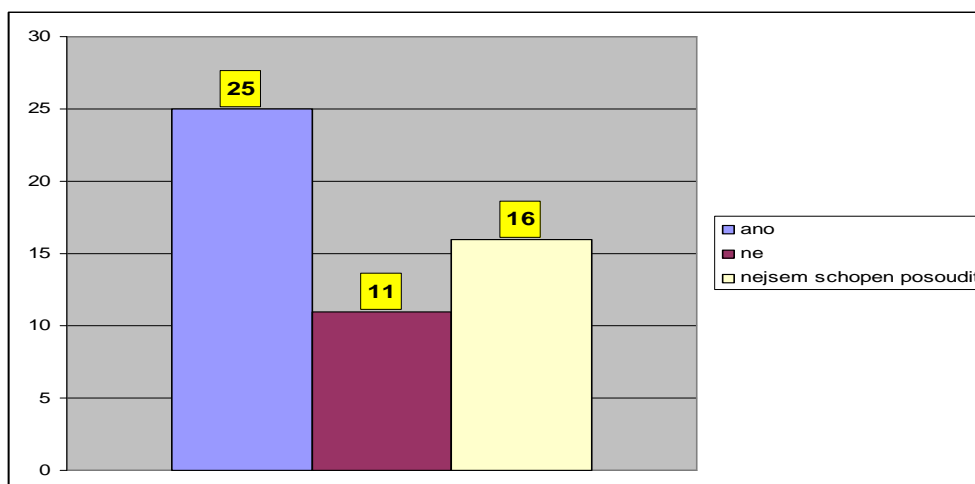
**Graf 9: Existence stoupající verbální agresivity účastníků silničního (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu vyplývá, že z celkového počtu 52 dopravních policistů, jsou čtyři pětiny policistů přesvědčeny, že verbální agresivita účastníků silničního provozu má v poslední době stoupající tendenci. Jednu pětinu tvoří policisté, co si myslí, že nemá stoupající tendenci a policisté, kteří to nejsou schopni posoudit.

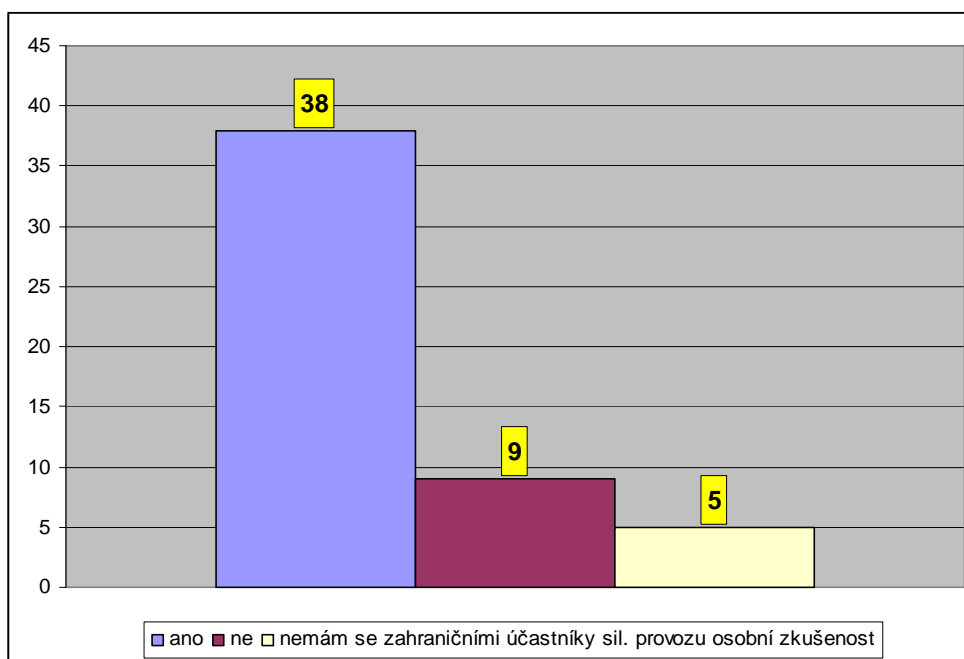
**Graf 10: Existence stoupající fyzické agresivity účastníků silničního (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu vyplývá, že z celkového počtu 52 dopravních policistů se polovina domnívá, že fyzická agresivita účastníků silničního provozu má v poslední době stoupající tendenci. Jedna čtvrtina si myslí, že fyzická agresivita účastníků silničního provozu nemá stoupající tendenci a druhá čtvrtina to není schopna posoudit.

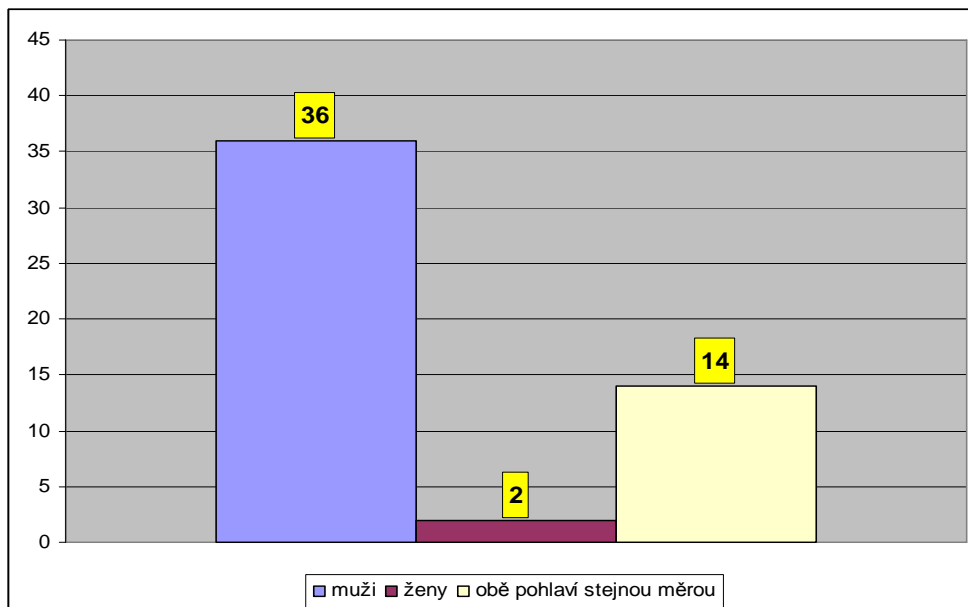
**Graf 11: Porovnání agresivity českých a zahraničních účastníků silničního provozu (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je zřejmé, že z celkového počtu 52 dopravních policistů, si tři čtvrtiny myslí, že agresivita českých účastníků silničního provozu je větší než agresivita zahraničních účastníků silničního provozu. 9 policistů si myslí, že je tomu naopak a 5 policistů v dotazníku uvedlo, že nemá se zahraničními účastníky silničního provozu osobní zkušenost.

**Graf 12: Srovnání vyvolávání konfliktních situací v silniční dopravě z hlediska podílu mužů a žen (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z předmětného grafu je zřejmé, že z celkového počtu 52 dopravních policistů jsou tři čtvrtiny policistů přesvědčeny, že konfliktní situace v silniční dopravě vyvolávají hlavně muži. 2 policisté si myslí, že to jsou právě ženy, které vyvolávají konfliktní situace v silniční dopravě a 14 policistů je přesvědčeno o tom, že muži i ženy vyvolávají konfliktní situace v silniční dopravě stejnou měrou.

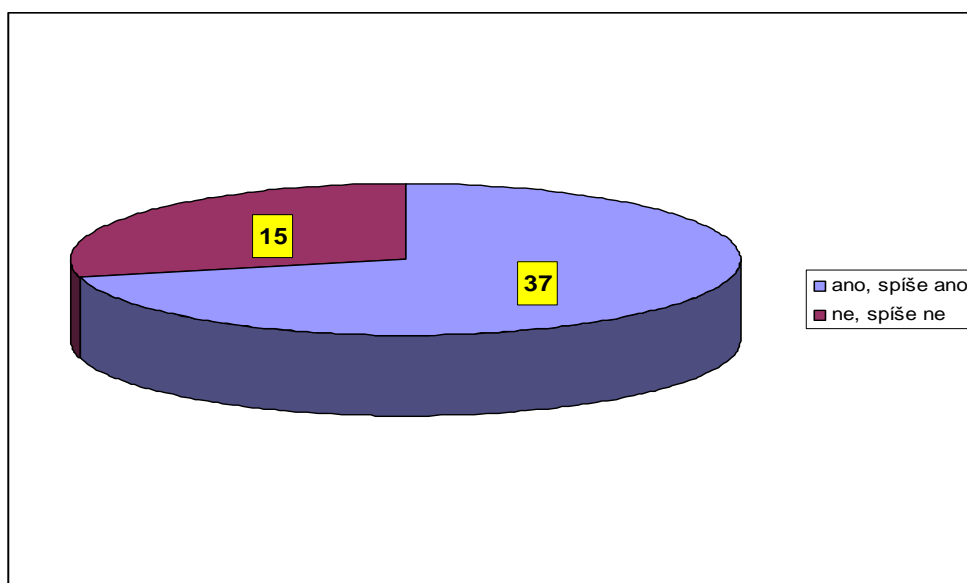
### ***Vyhodnocení otázky č. 13, která se týkala potřeby psychotestů***

Z celkového počtu 52 dotázaných dopravních policistů jich 49 odpovědělo, že by bylo vhodné při procesu získávání řidičského oprávnění užít psychotestů, na základě kterých by došlo k odhalení agresivity budoucího řidiče. Naopak 3 policisté si myslí, že těchto psychotestů není zapotřebí.

***Vyhodnocení otázky č. 14, která se týkala potřeby vhodnější legislativní opory v zákoně***

Všech 52 dopravních policistů je přesvědčeno o tom, že v případě agresivních účastníků silničního provozu by bylo potřebné mít lepší a vhodnější legislativní oporu v zákoně.

***Graf 15: Vliv počtu členů policejní hlídky na chování účastníků silničního provozu (absolutní četnost)***

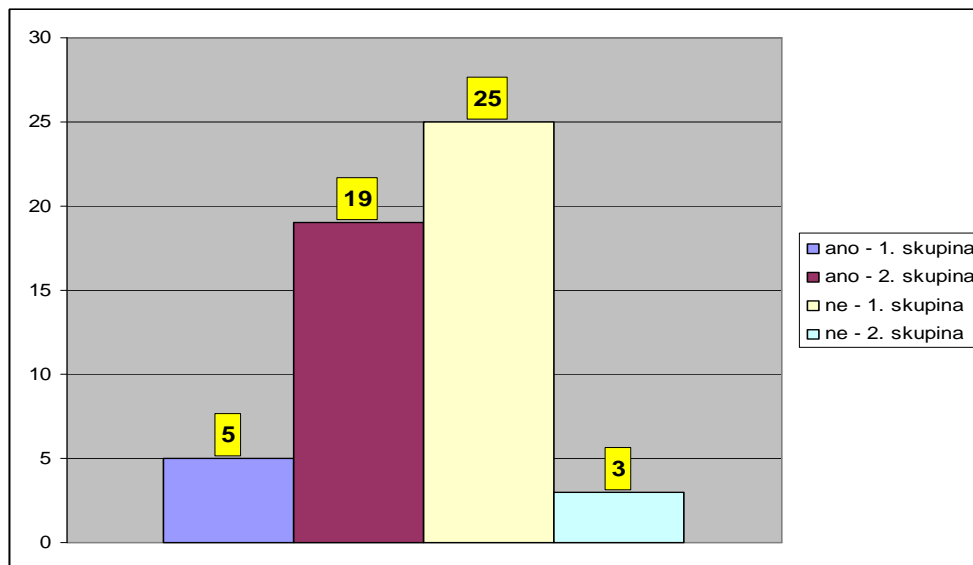


Zdroj: Vlastní výzkum

Z předmětného grafu je zřejmé, že z celkového počtu 52 dopravních policistů jsou tři čtvrtiny policistů přesvědčeny o tom, že počet členů policejní hlídky ovlivňuje chování a jednání účastníků silničního provozu. Naopak jen jedna čtvrtina si myslí, že počet členů policejní hlídky nemá vliv na chování a jednání účastníků silničního provozu.



**Graf 16: Zkušenost dopravních policistů se sdělováním zpráv s tragickým obsahem  
(absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 52 dopravních policistů má polovina zkušenost se sdělováním zpráv s tragickým obsahem. Druhá polovina tuto zkušenost nemá.

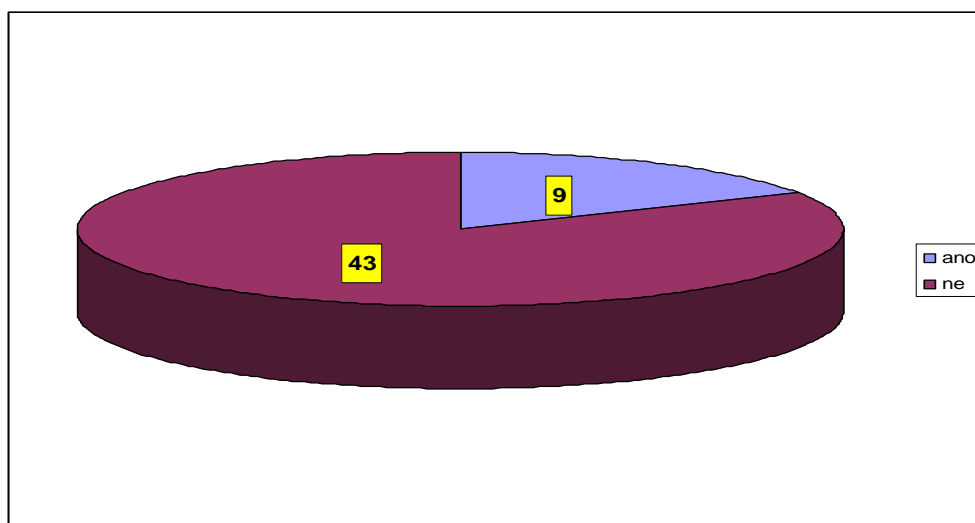
***Vyhodnocení otázky č. 17, která se týkala způsobu sdělování zprávy s tragickým obsahem***

Z celkového počtu 24 dopravních policistů, kteří odpověděli, že mají zkušenost se sdělováním zpráv s tragickým obsahem, rovných 100 % policistů uvedlo, že jí sdělovalo osobně.

***Vyhodnocení otázky č. 18, která se týkala doporučeného postupu při sdělování zprávy s tragickým obsahem***

Z 24 dopravních policistů, kteří měli zkušenost se sdělováním zprávy s tragickým obsahem, byl dvěma třetinám policistů doporučen adekvátní a vzorový postup při sdělování této nepříjemné zprávy pozůstalým. Naproti tomu jedné třetině nebyl doporučen žádný postup.

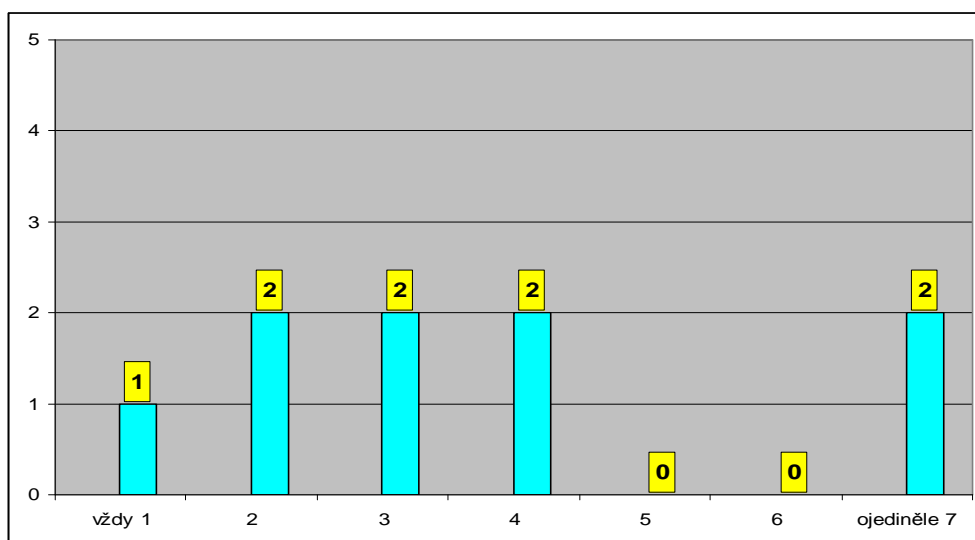
**Graf 19: Použití haptiky dopravními policisty v rámci výkonu jejich služby při jednání s účastníky dopravní nehody (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z 52 dopravních policistů, kteří byli účastníky dotazníkového šetření, jich jen jedna pětina použila v rámci výkonu své služby při jednání s účastníky dopravní nehody haptiku. Čtyři pětiny policistů uvedly, že nikoliv.

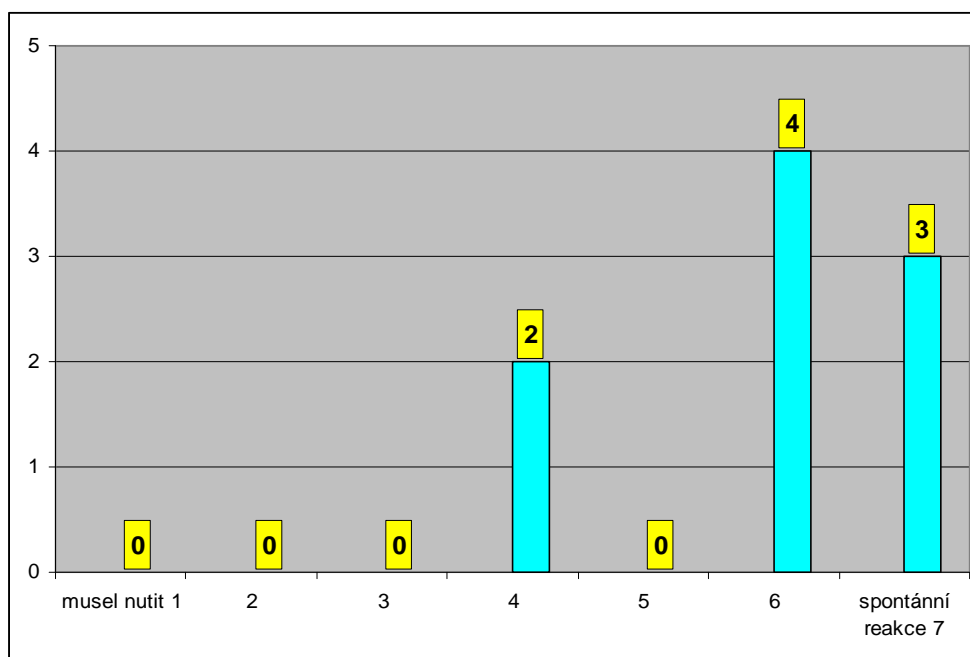
**Graf 20: První číselná osa použití haptiky dopravními policisty (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je zřejmé, že z celkového počtu 9 dopravních policistů, kteří uvedli, že v rámci výkonu své služby použili při jednání s účastníky dopravní nehody haptiku je na číselné ose vyznačeno, zda takto jednali vždy (č. 1), či to byl ojedinělý projev jejich náklonnosti (č. 7). 2 policisté vyznačili čísla 1 a 2, 4 policisté vyznačili čísla 3 a 4 a 2 policisté označili na číselné ose číslo 7.

**Graf 21: Druhá číselná osa použití haptiky dopravními policisty (absolutní četnost)**



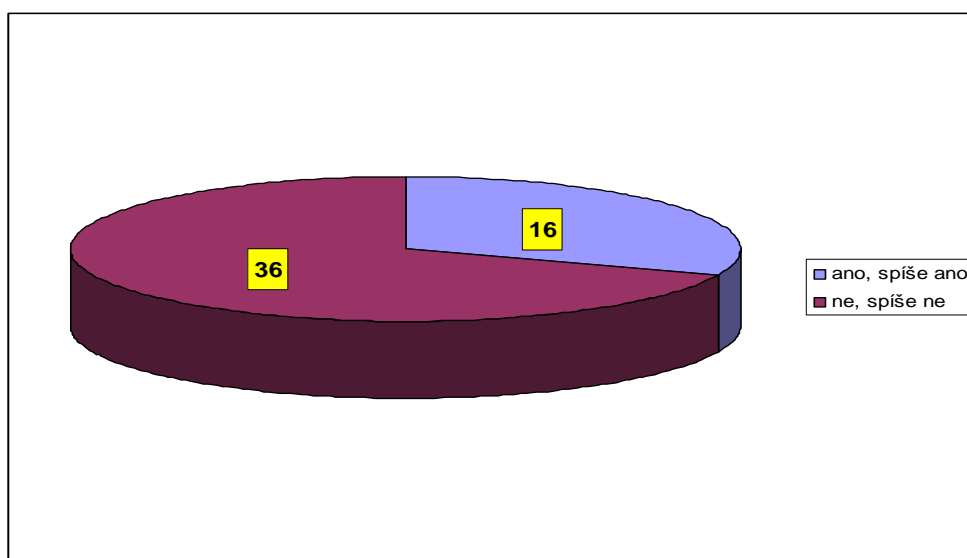
Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že z celkového počtu 9 dopravních policistů, kteří uvedli, že v rámci výkonu své služby použili při jednání s účastníky dopravní nehody haptiku je na číselné ose vyznačeno, zda se do tohoto jednání museli nutit (č. 1), či šlo o spontánní reakci (č. 7). 2 policisté vyznačili na číselné ose číslo 4 a 7 policistů vyznačilo na číselné ose čísla 6 a 7.

***Vyhodnocení otázky č. 22, která se týkala možnosti využití haptiky mimo policejní profesi***

Z celkového počtu 9 dopravních policistů, kteří uvedli, že v rámci výkonu své služby použili při jednání s účastníky dopravní nehody haptiku, si rovných 100 % policistů nedokáže představit využití haptiky mimo svou policejní profesi.

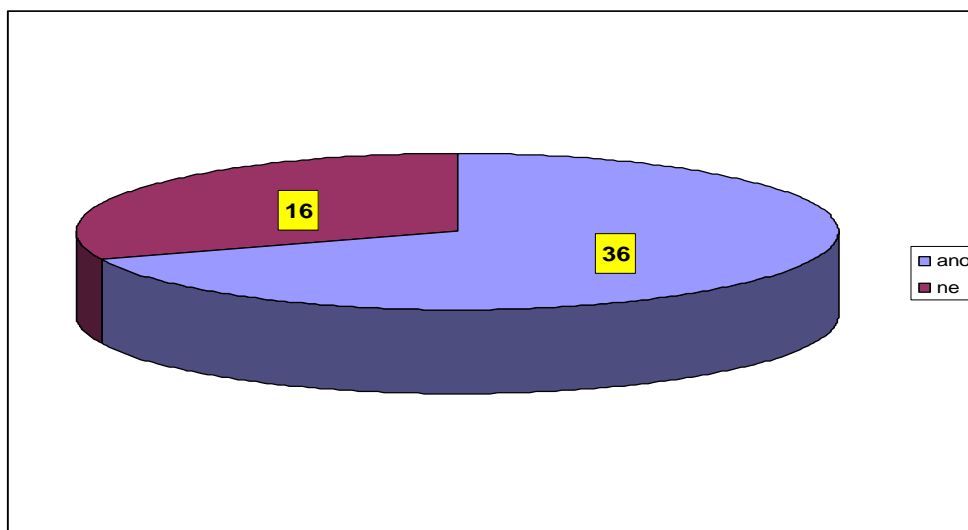
***Graf 23: Představa dopravního policisty se při výkonu své profese někoho dotýkat (absolutní četnost)***



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je zřejmé, že z celkového počtu 52 dopravních policistů jedna třetina policistů odpověděla, že jim je nepříjemné, nebo je jim nepříjemná i představa se někoho při výkonu své profese dotýkat. Naopak dvě třetiny policistů odpověděly, že jim není nepříjemné a ani jim není nepříjemná představa se někoho při výkonu své profese dotýkat.

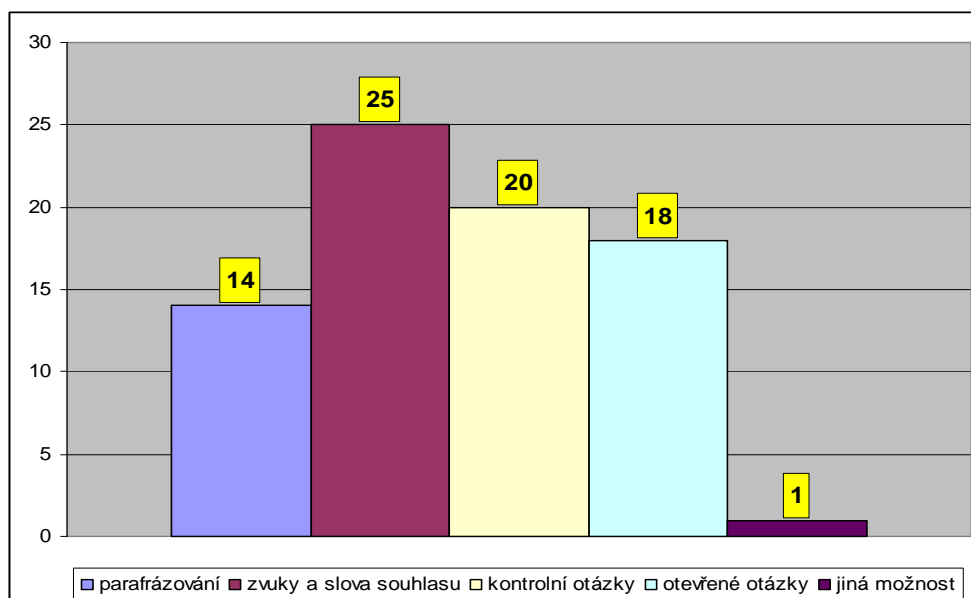
**Graf 24: Využití tísňové telefonické služby pro dopravní policisty (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že z celkového počtu 52 dopravních policistů, by dvě třetiny policistů uvítaly možnost tísňové telefonické služby poskytující psychologickou oporu pro řešení konkrétního problému v terénu. Naopak jedna třetina policistů by tuto službu nepovažovala za důležitou a potřebnou.

**Graf 25: Využívání všech technik aktivního naslouchání (absolutní četnost)**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je zřejmé, že z celkového počtu 52 dopravních policistů 14 policistů využívá z technik aktivního naslouchání „parafrázování“, 25 policistů využívá z technik aktivního naslouchání i „zvuky a slova souhlasu“, 20 policistů využívá z technik aktivního naslouchání i „kontrolní otázky“ a 18 policistů využívá z technik aktivního naslouchání i „otevřené otázky“. 1 policista uvedl, že využívá jinou blíže nespecifikovanou techniku aktivního naslouchání.

### ***Vyhodnocení otázky č. 26, která se týkala hesla policie „Pomáhat a chránit“ ?***

Odpovědi 52 policistů byly rozděleny do 3 skupin, s příklady jejich odpovědí.

**1. Pozitivně vnímané** (Náplň etického kodexu Policie ČR, Pomoc a ochrana občanům, v případě ohrožení jejich života, zdraví nebo majetku, Jednat fair play, Být veřejnosti na blízku, když něco potřebuje, Zajistit bezpečí lidu, ale lidem to připadá spíše směšné), kterých byla polovina.

**2. Negativně vnímané** (Zbytečné heslo p. Langer, Pobavení lidí v ČR, Je to pro zlost, lidi se drží tohohle hesla a při udělování pokuty říkají pomáhat a chránit, Spoustu vyhozených peněz za toto heslo, Stejně duchaplné, jako kdyby lékaři měli na autech „Léčit“ a hasiči „Hasit“), kterých byla skoro polovina.

**3. Nekomentované** (Raději nic, Nelze publikovat, Nechci komentovat, Já nic, Nic vhodného), kterých bylo minimum.

## 4.2 *Kasuistiky*

### 4.2.1 **Kasuistika 1**

Koncem roku 2008 jsem ve večerních hodinách vyrozumíval pozůstalou sedmapadesátiletou manželku zesnulého šedesátiletého neosvětleného cyklisty, který zemřel nedaleko místa svého trvalého bydliště na místě dopravní nehody a to po střetu s osobním automobilem, jemuž za tmy nedal přednost v jízdě. Šetřením v přílehlém campu místa dopravní nehody, odkud cyklista vyjížděl, bylo zjištěno, že musel být i pod vlivem alkoholických nápojů, protože zde tyto před dopravní nehodou požíval. Zesnulého cyklistu, který byl bez dokladů, ztotožnil na místě dopravní nehody až jeho soused z vesnice. Ztotožnění zesnulého rodinným příslušníkem by byla až jako poslední možnost. Po provedení všech úkonů na místě dopravní nehody zbývalo vyrozumění pozůstalé manželky. Před příjezdem do místa bydliště pozůstalé jsem si zjistil, kde přesně bydlí, zda je doma ještě s někým a od sousedů jsem si zjistil, jaký je její současný zdravotní stav. Samotnou realizaci vyrozumění jsem provedl tak, že jsem si ověřil, zda se nacházím na správné adrese. Po zazvonění na domovní zvonek, kdy pozůstalá manželka otevřela dveře domu, jsem pozdravil a představil se. Ověřil jsem si její jméno a příjmení. Zeptal jsem se, zda můžu dále a vstoupil dovnitř. Uvnitř jsem jí požádal, aby se posadila a sedl jsem si po jejím levém boku. Pozůstalá už měla nějaké tušení a ptala se, co se stalo mému manželovi, který už měl být dávno doma. Zeptala se: „Můj manžel měl nějakou nehodu, stalo se mu něco?“ Nedal jsem jí hned přímou odpověď. Uchopil jsem jí za její rozechvělou levou ruku, kterou jsem pohladil a podíval se jí do očí. Klidným a srozumitelným hlasem jsem rozhovor s ní postupně směřoval ke sdělení, že je nám velmi líto, co se stalo a podal jí závěrečnou nepříjemnou zprávu. Snažil jsem se být citlivě empatický. Na chvíli jsem jí objal kolem ramen. Pak jsem vstal a podal jí sklenici s vodou, abych jí dodal pocit bezpečí. Po chvíli, kdy se žena napila, jsem byl s kolegou docela překvapen, jak to vše statečně vzala. Vždyť nyní je pojednou vdovou, bydlící na vesnici s dospělým synem s tělesným postižením, který je na ní částečně závislý. Sama pak klidným hlasem říkala, že věděla o tom, že její manžel

jezdí na jízdním kole bez osvětlení a požívá i alkohol. Sama ho prý už na to několikrát upozorňovala, že se jí jednou nevrátí domů zdravý nebo živý. Počkal jsem u ní ještě asi patnáct minut a pečlivě naslouchal, jak vyprávěla o životě s manželem a o způsobeném postižení svého syna, které si způsobil sám při dopravní nehodě v osobním automobilu. Když jsem se ujistil, že je žena s nepříjemným sdělením vyrovnaná a nehrozí jí nějaké nebezpečí, poskytl jsem jí kontakt na pohřební službu, která jejího manžela odvážela a taktéž jsem jí poskytl kontakt na mou osobu. Před jejím domem jsem se s ní rozloučil a přitom jí pevně stiskl pravou ruku. Usmála se na mě. Měl jsem ze své práce dobrý pocit.

#### **4.2.2 Kasuistika 2**

Dalším krátkým příkladem sociální práce může být dopravní nehoda 2 osobních automobilů z první poloviny roku 2009, kdy jedním z účastníků byli mladí homosexuální Romové ve starém zkorodovaném vozidle. Druhý řidič postaršího věku po příjezdu hlídky dopravní policie na místo DN ihned na tuto v rozčilení spustil, že tihle „teplí cikáni“, určitě bez řidičského oprávnění a bez pojištění vozidla, zavínili dopravní nehodu a jemu poškodili nové vozidlo. Postaršímu muži bylo policisty vysvětleno, že by měl každý respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, věk, ekonomickou situaci či sexuální orientaci. Postarší muž byl policisty uklidněn s tím, že se vše zjistí, zadokumentuje a řádně vyšetří. Nakonec bylo šetřením dopravní nehody zjištěno, že on sám a jen on je pachatelem dopravní nehody, který měl dát na křižovatce nerozlišené dopravními značkami přednost v jízdě, a který neměl u sebe předepsané doklady pro řízení a provoz vozidla. Po doporučení policistů se omluvil jak druhému řidiči, který měl své vozidlo a osobní doklady naprosto v pořádku, tak i samotným policistům a společným podáním ruky po sepsání protokolu o dopravní nehodě, byla sociální práce policistů s účastníky dopravní nehody ve smíru zdárně skončena a vyřízena.



### 4.2.3 Kasuistika 3

Jedno nedělní srpnové odpoledne roku 2009 při dohledu nad silničním provozem zastavili dopravní policisté řidiče osobního automobilu Škoda Octavia, který při jízdě obcí překročil nejvyšší dovolenou rychlost. Na rovném úseku vozovky mezi přechody pro chodce v místě školy v obci, mu byla policejním radarem naměřena rychlost 69 km/hod. Řidič po zastavení na krajnici zůstal sedět ve vozidle a stále strnule hleděl vpřed. Patrně si byl vědom, proč byl policií zastaven. Po zaklepání na jeho okénko řidič nereagoval a stále se díval před sebe. Nemluvil a nehýbal se. Proto po opětovném zaklepání na okénko policista otevřel dveře vozidla. Po zasalutování a ústním pozdravu si všiml, že řidič se na něj ani neohlédl a vůbec nereagoval. Vpředu vedle něj seděla asi o 10 let mladší pohledná žena, která začala s policistou ihned mluvit a omlouvala se za to, že s ním nechce její manžel mluvit. Asi padesátiletému řidiči policista sdělil, jakého dopravního přestupku se dopustil a jaké paragrafy zákona porušil. Bylo mu oznámeno, že bude-li s přestupkem souhlasit, bude mu za jeho přestupek uložena bloková pokuta ve výši 1.000,-Kč. Pak se policista zeptal, zda s přestupkem souhlasí a zda-li je ochoten zaplatit uvedenou blokovou pokutu. Řidič stále nemluvil a díval se jen před sebe. Jeho manželka se policistům za přestupek svého manžela stále omlouvala a chtěla jim blokovou pokutu zaplatit sama. Nato řidič pojednou vybuchl a vykřikl na svou manželku: „Nic jim nedávej!“, „rychlost v obci mají měřit někde jinde a ne zrovna tady“. „U nás na Klatovsku je jeden nebezpečný úsek v obci, kde se jezdí rychle a tam ať si měří“. Pak uvedl, že půjde dále klidně pěšky. Vyndal klíč ze zapalování, rychlým pohybem vystoupil ze svého vozidla a klíč od vozidla odhodil za své vozidlo na silnici. Pak bezmyšlenkovitě počal kopat do pneumatik svého vozidla a nadával. Následně se mu trochu ulevilo a odešel pryč na vzdálenost několika metrů za své vozidlo. Protože řidič s policií odmítal mluvit, komunikace probíhala s jeho manželkou. Tato policisty požádala, aby jí následovali stranou. Zde policistům řekla, že to nemá s manželem vůbec lehké. Jsou prý bezdětní, manžel podniká v autodopravě, přitom se hodně zadlužili a zrovna dnes byli společně zaplatit nové pneumatiky na nákladní soupravu. Za pneumatiky prý zaplatil manžel několik desítek tisíc korun. Musel je koupit

z důvodu, že jeho řidič dostával od policie za staré a opotřebené pneumatiky opakované blokové pokuty. Díky finanční krizi prý musel manžel pár řidičů propustit a pro ty, co zbyli, měl a má problém sehnat práci. Dále musel také pár nákladních vozidel vrátit leasingové společnosti, protože jí nebyl schopný splácet úvěr. Manželka znovu policistům uvedla, že za manžela pokutu zaplatí a podepíše i převzetí pokutového bloku. Stále se za něj omlouvala a uváděla, abychom se něj nezlobili. Manželce byla věc vysvětlena s tím, že za manžela blokovou pokutu zaplatit nemůže a jestli manžel s přestupkem nesouhlasí, bude s ním věc na místě sepsána a dodatečně předána na příslušný městský úřad k projednání. Policisté se snažili podle doporučených instrukcí navázat kontakt s řidičem, ale když bylo zjevné, že i po opakované snaze s nimi mluvit nebude a nechce, požádali jeho manželku o pomoc s tím, že je někdy ve věci lepší, když člen rodiny pomůže, dotyčného uklidní a přiměje k náhledu na celou situaci. Asi po desetiminutovém manželském rozhovoru mimo přítomnost policistů, přišli oba za hlídkou dopravní policie. Manžel se rozpačitě policistům omlouval za jeho vybuchnutí a nevhodné chování a řekl jim, že s přestupkem samozřejmě souhlasí a blokovou pokutu zaplatí. Uvedl, že je rád, že policisté na něj nekřičeli, nenaléhali na něj, a chovali se k němu velmi slušně. Měl prý alespoň chvilku čas si vše srovnat v hlavě. Jeden z policistů přistoupil k řidiči blíže, podíval se mu do očí, dotkl se jeho levé paže svou pravou dlaní, lehce ho sevřel a pomalu a klidně mu řekl, že chápe, v jaké je momentální nepříznivé finanční a životní situaci. A jestli nechce přijít ještě i o své řidičské oprávnění, měl by respektovat silniční zákon a ty, kteří jeho dodržování kontrolují. Pak se bez sebemenších problémů podrobil i orientační dechové zkoušce na alkohol a orientační zkoušce na návykové látky, které byly negativní. Ani v evidenční kartě řidiče nebyly zjištěny žádné přestupky, jak bylo lustrací zjištěno. Bylo mu pak policistou sděleno, že do jeho karty řidiče budou městským úřadem připsány první a pouze dva trestné body, které mu budou za jeden rok vymazány v případě, že už bude jen tím slušným a dobrým řidičem, jak sliboval. Po zaplacení blokové pokuty nasedl řidič se svou manželkou do vozidla. Řidič už byl klidný a vyrovnaný.

## 5 Diskuse

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 52 dopravních policistů z Jihočeského kraje, z dopravního inspektorátu Strakonice, Písek, Tábor a Prachatice. Z výsledků vyplynulo, že skoro jedna čtvrtina (12 policistů) má délku policejní praxe do 2 let. Jsou to policisté ve zkušební době, mající služební poměr na dobu určitou a z tohoto důvodu se vůbec nepovažují za zkušené policisty. Další skoro čtvrtina (14 policistů) má délku policejní praxe v rozmezí od 2,1 do 5 let. 9 policistů má délku policejní praxe v rozmezí od 5,1 do 10 let a 9 policistů má délku policejní praxe v rozmezí od 10,1 do 15 let. 5 policistů má délku policejní praxe v rozmezí od 15,1 do 20 let a 3 policisté mají délku policejní praxe 20,1 let a více.

Toto složení je možné vysvětlit tím, že kvůli výhodné rentě opustilo řady policie koncem roku 2009 mnoho policistů. Odchody se týkaly zejména zkušených policistů, kteří měli odslouženo více jak deset let. Většina těchto zkušených policistů totiž využila možnosti odejít do civilu podle starého služebního zákona č. 186/1992 Sb., o služebním poměru příslušníků Policie ČR, který jim umožňoval „svléknout uniformu“ po deseti letech s měsíční rentou v řádech několika tisíců korun. Podle nového služebního zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, přijatého za exministra MUDr. Mgr. Ivana Langeru, mají policisté nárok na příspěvek až po 15 letech služby. To je také důvod, že dvě třetiny dotazníkového šetření (35 policistů) tvořily méně zkušené policisté s praxí do 10 let.

Dopravní inspektorát je součástí pořádkové policie. Vykonává dohled nad plynulostí provozu na pozemních komunikacích, působí při jeho řízení a řeší dopravní nehody. Dopravní inspektorát byl před 1.12.2009 rozdělen na dvě skupiny. V rámci reorganizace dopravní policie došlo tedy od 1.12.2009 ke zrušení obou skupin, tedy 1. skupiny - dohled nad silničním provozem a 2. skupiny - šetření dopravních nehod, kdy se tyto skupiny sloučily v jednu skupinu s názvem dopravní inspektorát. Z 52 odpovídajících dopravních policistů byly dvě třetiny v dohledu nad silničním provozem a jedna třetina policistů byla zařazena na skupině dopravních nehod. Toto rozdělení je pro dotazníkové šetření zajímavé z důvodu, že policisté zařazení na 1. skupině před 1.12.2009 řešili minimum dopravních nehod a tedy v minimální míře měli možnost

využívat haptiku, neměli zkušenost se sdělováním zpráv s tragickým obsahem, což se i v dotazníku potvrdilo, ale zase se více setkávali s agresivními účastníky silničního provozu při udělování sankčních opatření. U 2. skupiny, zaměřené na šetření dopravních nehod, tomu bylo právě naopak. I když tyto dvě skupiny byly oficiálně zrušeny, zaměření obou skupin dopravních policistů je v současné době podobné, jaké bylo před sloučením. Jen do dvoučlenné výjezdové hlídky šetřící dopravní nehody, jsou častěji veleni policisté z obou bývalých skupin, kdy se jejich úkoly vzájemně propojily.

Při otázce, zda se dopravní policisté setkávají s verbálními a fyzickými útoky od účastníků silničního provozu na svou osobu tito odpověděli, že s verbálními útoky na svou osobu se setkávají všichni a s fyzickými útoky jen jedna polovina z nich. Dále čtyři pětiny uvedly, že verbální agresivita účastníků silničního provozu a jedna polovina uvedla, že fyzická agresivita těchto účastníků silničního provozu má v poslední době stoupající tendenci. Tři čtvrtiny policistů je přesvědčeno, že jsou čeští účastníci silničního provozu agresivnější než zahraniční, kdy tři čtvrtiny tvrdí, že to jsou právě více muži než ženy, kteří vyvolávají konfliktní situace v dopravě.

Vysvětlení mohou být různá. Problém může být v samotných policistech, kteří nemají zkušenosti a dostatek informací o verbální a neverbální komunikaci, ať už jim tato není dostatečně prezentována v samotném počátku jejich studia v policejních školách nebo se nezúčastňují takovýchto vhodných a potřebných přednášek ve výkonu své policejní práce. Vycházím ze svých zkušeností, kdy o vhodné komunikaci s účastníky silničního provozu jsem se toho ze strany policie dozvěděl velmi málo a to ještě jen při mém studiu na policejní škole. Je pravda, že na intranetových stránkách Policie ČR, ze kterých jsem čerpal informace do bakalářské práce, je možné nalézt několik zajímavých odkazů na efektivní komunikaci a jiné, ale kdo z policistů se o to zajímá a tyto webové stránky sám vyhledá. Podle mého by bylo určitě vhodnější, kdyby s policisty na toto téma mluvil nějaký odborník, např. odborník z oboru psychologie a to na různých pravidelných přednáškách a seminářích, kde bychom se něco zajímavého a důležitého dozvěděli a následně pak získané informace využili ve své policejní práci a styku s veřejností.

Tento fakt potvrzuje i to, že tři čtvrtiny policistů uvedli, že podle nich není začínající dopravní policista dostatečně připraven pro řešení konfliktních situací s agresivními účastníky silničního provozu. Jen jedna čtvrtina se domnívá, že ano. Přitom z dalších odpovědí vyplývá, že tři pětiny policistů absolvovali školení zaměřené na vhodnou komunikaci pro zvládnutí agresivního chování a dvě pětiny nikoliv. Je otázkou, kdy to bylo. S tímto školením nebo přednáškou se podle mě policisté setkali jen při vstupu k policii na policejní škole, tak jako já. Za dobu mé patnáctileté praxe jsem se takového školení nebo přednášky se zaměřením na komunikaci s veřejností nezúčastnil a ani mi nebyla nabídnuta. Rozhodně je to výzva pro naše nadřízené a pro různá školící policejní střediska se nad tímto nedostatkem zamýšlet a zabývat se jím.

Všem dopravním policistům by pomohla lepší legislativní opora v zákonech při potlačení agresivity účastníků silničního provozu a to hlavně při jejich získávání řidičského oprávnění v podobě přísných psychotestů v autoškolách. Tři čtvrtiny policistů se domnívá, že počet členů hlídky ovlivňuje chování účastníků silničního provozu. Policisté podle služebního předpisu musí vykonávat službu ve dvou a to jednak z hlediska jejich bezpečnosti, lepší a rychlejší spolupráce, tak také z hlediska případného zdárného zvládnutí služebního zákroku a případné potřeby svědectví jeden druhému.

To, že jsou v dnešní době účastníci silničního provozu agresivnější než kdy dříve, je možné také vysvětlovat samotnou úspěchanou dobou a společností, ve které žijeme, kdy jsou na nás ze všech stran kladeny vysoké nároky jak ze života pracovního, tak i soukromého. Problémy se zdravím, nevhodná životospráva a nedostatek pohybu v pomalu se zhoršujícím životním prostředí na psychické pohodě lidské populace rozhodně nepřidá.

Dvě pětiny policistů uvedly, že na počátku jednání s agresivním účastníkem silničního provozu využívají převážně asertivní techniky. V dotazníku z nabídnutých asertivních technik, skoro polovina (10 policistů) z těchto dvou pětín (22 policistů) uvedla, že užívá metody „Poškozené gramodesky“, kdy stále dokola druhému opakujeme své požadavky, vysvětlujeme a omlouváme se. 7 policistů se ztotožnilo s metodou „Otvírání dveří“, kdy připouštíme agresorovu kritiku a sami se nechováme

agresivně a 3 policisté využívají metody „Sebeotevření“, kdy agresorovi říkáme o svých pocitech při jeho útocích. Zbylí 3 policisté uvedli, že využívají jiné asertivní techniky, než ty, které byly nabídnuty v dotazníku. Tímto zjištěním se naplnila jedna z hypotéz, že v kontaktu s verbálně agresivní osobou využívají dopravní policisté asertivní techniky. Chovat se asertivně znamená soustředit se na to, co požadují nebo potřebují, avšak mít ustavičně na mysli, že i ostatní mají svoje potřeby a práva. Jde o to nebýt agresivní a nenechat se převálcovat (5).

Polovina dopravních policistů z celkového počtu 52, má zkušenost se sdělováním zpráv s tragickým obsahem. Z toho dopravních policistů zařazených na 1. skupině bylo jen 5 a 19 policistů bylo zařazeno na 2. skupině, jejichž náplň práce spočívá převážně v šetření dopravních nehod, na rozdíl od kolegů z 1. skupiny, kteří vykonávají hlavně dohled nad silničním provozem a s šetřením vážných dopravních nehod mají minimální nebo skoro vůbec žádné zkušenosti, jak už jsem shora zmínil. Druhá polovina z 52 policistů nemá se sdělováním zpráv s tragickým obsahem žádnou zkušenost, kdy převážnou část (25 policistů) tvoří dopravní policisté zařazení na 1. skupině a jen 3 policisté byli zařazení na 2. skupině, kdy se pravděpodobně jedná o policisty, kteří se teprve učí šetřit dopravní nehody.

Z celkového počtu 24 dopravních policistů, kteří odpověděli, že mají zkušenost se sdělováním zprávy s tragickým obsahem, sdělovalo tuto zprávu rovných 100 % osobně, což je v souladu s doporučenými zásadami policie pro kontakt s pozůstalými při sdělování zprávy s tragickým obsahem, kdy 16 policistům byl doporučen adekvátní a vzorový postup při sdělování této zprávy pozůstalým, viz Příloha 2. Naproti tomu 8 policistům nebyl doporučen žádný adekvátní postup a přesto tuto zprávu sdělovali v souladu s doporučenými zásadami, tedy osobně.

Na otázku, zda policisté při jednání s účastníky dopravní nehody někdy použili haptiku, jako prostředek pochopení, porozumění či vyjádření souznělosti, jich haptiku použila jen jedna pětina. Čtyři pětiny policistů uvedly, že při jednání s účastníky dopravní nehody nikdy nepoužily haptiku. Z celkového počtu 9 dopravních policistů, kteří uvedli, že v rámci výkonu své služby použili při jednání s účastníky dopravní

nehody haptiku (podání ruky, pohlazení po ramenou či zádech, či nabídnutí rámě, odejmutí, atd.), jako prostředek pochopení, porozumění či vyjádření sounáležitosti, si jich rovných 100 % nedokáže představit využití haptiky mimo svou policejní profesi. Asi při vyplňování dotazníku úplně zapomněli na to, kolikrát doma pohládili nebo objali svou manželku, přítelkyni, děti, rodiče nebo se srdečně přivítali se svým přítelem, sousedem v domě, apod. Nabídnutá ruka staršímu muži nebo dámě při vystupování z autobusu nebo z vlaku je také jistý způsob haptiky a hlavně pomoci druhému.

Když policisté odpovídali na otázku, zda je jim nepříjemné nebo je jim nepříjemná představa se někoho při výkonu své profese dotýkat, dvě třetiny (36 policistů) přitom z dotázaných odpověděly, že by jim to nevadilo. Přitom jen 9 policistů z celkového počtu 52 dotázaných, použilo v rámci výkonu své služby haptiku. Těchto 9 policistů na číselné škále od č. 1 do č. 7 označovalo, zda takto jednájí vždy nebo to byl jejich ojedinělý projev náklonnosti. 2 policisté označili čísla 1 a 2, tedy takto jednájí vždy a skoro vždy, 4 policisté označili čísla 3 a 4 a 2 policisté označili na číselné ose č. 7, tedy to byl jejich ojedinělý projev náklonnosti. Na druhé stejné číselné škále těchto 9 policistů označovalo, zda se k použití haptiky museli nutit nebo to byla jejich spontánní reakce. 2 policisté označili č. 4 a 7 policistů označilo čísla 6 a 7, tedy to spíše byla a je jejich spontánní reakce.

Tímto se potvrdila druhá z hypotéz, že při jednání s účastníky dopravní nehody je většinou příslušníků dopravní policie opomíjena haptika.

Normální a přijatelný dotyk hraje v mezilidských vztazích důležitou a velmi pozitivní roli. Dotyk se výrazně odráží na tělesné, sociální, emoční a intelektuální pohodě člověka. Bylo např. zjištěno, že pacientky měly nižší krevní tlak a rychleji se zotavovaly po chirurgickém zákroku, pokud se jich před operací dotýkaly zdravotní sestry (8). Z mé zkušenosti mohu uvést, že pokud účastník dopravní nehody bude z této pro něj nepříjemné události velmi rozrušen, určitě mu dotyk policisty, který mu položí svou ruku na rameno a přitom přidá vlídné slovo, nebude nepříjemný a bude mít vzápětí pocit většího bezpečí a lidské sounáležitosti. A o to by v naší práci mělo hlavně jít. Být potřebný a užitečný, pomáhat a chránit.

Navazující jsou odpovědi dopravních policistů, co si právě oni představují pod současným heslem policie „Pomáhat a chránit“, které vídají nejen na dveřích svých služebních vozidel. Tyto jejich odpovědi byly rozděleny do 3 skupin. První skupinu tvořila polovina pozitivně vnímaných názorů policistů (Náplň etického kodexu Policie ČR, Pomoc a ochrana občanům, v případě ohrožení jejich života, zdraví nebo majetku, Jednat fair play, Být veřejnosti na blízku, když něco potřebuje, Zajistit bezpečí lidu, ale lidem to připadá spíše směšné).

Odpovědi druhé poloviny policistů byly rozděleny na 2 skupiny. Na negativně vnímané názory, kterých byla skoro celá polovina (Zbytečné heslo p. Langer, Pobavení lidí v ČR, Je to pro zlost, lidi se drží tohohle hesla a při udělování pokuty říkají pomáhat a chránit, Spoustu vyhozených peněz za toto heslo, Stejně duchaplné, jako kdyby lékaři měli na autech „Léčit“ a hasiči „Hasit“) a na nekomentované názory (Raději nic, Nelze publikovat, Nechci komentovat, Já nic), kterých bylo minimálně uvedených. Z těchto odpovědí je patrné, jak se liší názory 52 dopravních policistů z Jihočeského kraje ze 4 dopravních inspektorátů. Někteří pojali podle mého názoru svou odpověď zodpovědně a srdečně, z některých odpovědí je podle mého cítit zášť, nechuť či nedůvěra vůči samotné Policii České republiky, kde sami pracují.

Ze statistického hlediska se polovina odpovídajících dopravních policistů jednoznačně ztotožnila s Etickým kodexem Policie České republiky, který je uveden v Příloze 1, což je podle mého názoru potěšující. Bohužel druhá polovina respondentů asi nepochopila význam tohoto hesla a nebo sami nevědí, co znamená a proč jsou vlastně v řadách policie. Vysvětlením, proč tomu tak je, může být již zmíněná délka praxe odpovídajících policistů, uvedená v grafu 1, kdy přesně polovina odpovídajících respondentů je z praxí do 5 let, kdy o zkušeném policistovi s potřebnou praxí hovoříme až od délky praxe 10 let a více. Další příčinou negativních odpovědí může být vysvětlení, že policistu jeho práce nebaví, je pohodlný, nerad komunikuje s okolím a s lidmi v něm a samotná jeho práce ho nenaplnuje. Podle mého názoru rozhodný vliv pro budoucí osobnost člověka má jednoznačně výchova a vliv jeho rodiny, školy a jeho vrstevníků, kamarádů, spolužáků.



V roce 2009 současný exministr vnitra MUDr. Mgr. Ivan Langer, společně s policejním prezidentem brig. gen. Mgr. Oldřichem Martinů o reformě policie uvedli, že problémů před nastartováním reformy policie bylo mnoho, kdy za nejzávažnější se považuje chování samotných policistů, které je veřejností mnohdy vnímáno jako příliš uzavřené, nedostatečně vstřícné, někdy až arogantní. U služebně mladších policistů mohou být na vině zejména malé profesní zkušenosti a z toho plynoucí nejistota v kontaktu s občanem, kdy právě tuto nejistotu mohou policisté zakrývat příliš autoritativním až arogantním stylem komunikace. Také se u nich občas projevují nedostatečné komunikační schopnosti, kdy reagují pod vlivem emocí a ne vždy dodržují služební postup. U služebně starších policistů se naopak jedná zejména o riziko související se syndromem vyhoření a se sklonem k pasivitě až apatii, což se také negativně promítá v přímém kontaktu s občany. Změnit myšlení a chování lidí je jedním z nejtěžších manažerských úkolů, ale vedení policie ho vnímá jako velice zásadní a nutnou změnu, a proto je jedním z hlavních cílů reformy (26).

Podmínkou dobrého a fungujícího vztahu mezi klientem, v našem případě účastníkem silničního provozu, kdy se jedná v 99% o řidiče motorového vozidla a dopravním policistou je, aby ze strany policisty existovala vůči řidičovi určitá schopnost empatie, ze znaky vstřícnosti a respektu, s patřičnou vřelostí a opravdovostí, jako je to u sociálních pracovníků, např. ve zdravotnictví. Vždy by mu měla být vysvětlena podstata věci (v našem případě nejčastěji podstata přestupku nebo trestného činu), se zachováním jeho důstojnosti a všech jeho práv. Dobrým příkladem mohou být podle mne tři shora uvedené kasuistiky.

Podle statistik neverbální komunikace obecně obnáší až 90% mezilidské interakce, přičemž asi 50% významu se přenáší výrazem tváře, především očima a hlasem (4). Už i oblečení a celkový vzhled, nám i druhým naznačí, o jaký typ osobnosti se jedná a jaké má společenské postavení nebo roli. U dopravního policisty je důležité, aby tento byl vždy v čisté a upravené uniformě, řádně ostříhán a oholen. Nesmíme zapomínat na pozdrav. Pak potom může policista budít respekt a vážnost. Určitě i malý úsměv na tváři policisty, je-li to vhodné, odstraní první komunikační bariéru při jednání s účastníkem silničního provozu.

Na prvním kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem, tak i policistou a účastníkem silničního provozu často záleží, jak se bude odvíjet následná intervence a jaké mohou být její výsledky. První kontakt předurčuje budoucí role obou stran a vymezuje možnosti jejich vzájemné spolupráce. Je důležité, aby podmínky, ve kterých k setkání dochází, byly pokud možno jasnou, přehlednou a jednoznačnou komunikací. V případě dopravních policistů se jedná převážně o místo přestupku, místo dopravní nehody nebo o služebnu policie, kde je policisty prováděn výslech klienta (účastníka silničního provozu) a to převážně k okolnostem a vzniku těchto událostí (28).

Práci v jednom z bezpečnostních sborů - Policii České republiky a samotný výkon policejní služby je vhodné chápat jako celoživotní povolání se všemi zákonnými a morálními pravidly. Policistou by se měl stát určitě takový občan, který chce ve svém životě zastávat a ctít zákon, přistupovat individuálně a spravedlivě ke každému občanovi a prohlubovat svoje znalosti a odbornou kvalifikaci (26).

## 6 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak příslušníci dopravní policie zvládají agresi ze strany účastníků silničního provozu na svou osobu při udělování sankčních opatření, zda při jednání s účastníky dopravní nehody využívají haptiku a co si představují pod heslem „Pomáhat a chránit“.

Do výzkumného souboru byli zahrnuti příslušníci Policie České republiky, Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje, z dopravního inspektorátu Strakonice, Písek, Prachatice a Tábor.

Z provedeného dotazníkové šetření vyplynulo, že dopravní policisté zjišťují nárůst verbálních i fyzických útoků od účastníků silničního provozu na svou osobu. Při tomto jednání s agresivními účastníky silničního provozu využívají dvě pětiny z těchto policistů asertivních technik, převážně metody „Poškozené gramodesky“ a „Otvírání dveří“. Hypotéza, že v kontaktu s verbálně agresivní osobou využívají dopravní policisté asertivní techniky, byla potvrzena.

Hypotéza, že při jednání s účastníky dopravní nehody je většinou příslušníků dopravní policie opomíjena haptika (podání ruky, pohlazení po ramenou či zádech, či nabídnutí rámě, odejmutí, atd.), jako prostředek pochopení, porozumění či vyjádření sounáležitosti, se také potvrdila. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že pouhá jedna pětina policistů využívá tuto neverbální komunikaci při výkonu své profese, přitom dvě třetiny z dotázaných policistů odpověděly, že jim není nepříjemné a ani jim není nepříjemná představa se někoho při výkonu své profese dotýkat.

Pod heslem „Pomáhat a chránit“ si jedna polovina dopravních policistů představuje naplňování a dodržování Etického kodexu Policie České republiky. Druhá polovina dopravních policistů se staví k heslu převážně negativně, kdy význam tohoto hesla zřejmě nepochopila, nebyl jí dostatečně a řádně objasněn a nebo jí význam a smysl práce Policie České republiky vůbec nezajímá.

Profesionalita, nestrannost, odpovědnost, ohleduplnost a bezúhonnost jsou nejen základní hodnoty Policie České republiky obsažené v Etickém kodexu Policie České republiky, ale hlavně jsou to základní předpoklady pro kvalitní práci dopravního

policisty a policisty vůbec, spočívající ve službě veřejnosti, založené na úctě a respektu k lidským právům, jež chtějí sdílet a dodržovat.

Policistou by se měl stát takový občan, který chce ve svém životě zastávat a ctít zákon, přistupovat individuálně a spravedlivě ke každému občanovi a prohlubovat svoje znalosti a odbornou kvalifikaci.

Závěrem lze konstatovat, že být dobrým policistou, který slouží veřejnosti, není podmíněno jen absolvováním policejní školy a dodržováním Etického kodexu Policie České republiky. Všem předchází už samotná výchova v rodině, ve škole a vztahy mezi vrstevníky. Rodiči a učitelé jsou vedeni a vychováváni lásce k bližnímu, vzájemné úctě, toleranci a pomoci. Odtud pocházejí všechny prameny a jsou zde už v dětství rodiči a učitelé položeny základní kameny pro každou budoucí lidskou bytost tak i pro kvalitní sociální práci budoucího policisty Policie České republiky.

Domnívám se, že výsledky mého výzkumu by mohly posloužit jako podklad pro manuál, na základě kterého by se dále zkvalitňovala sociální práce příslušníků Policie České republiky zařazených nejen na dopravní službě, ale i na všech ostatních složkách policie.

## 7 Seznam použitých zdrojů

1. ADAMS, A. – ERATH, P. – JOVELIN, E. (Editors). *Social Work and Science - An uneasy relationship? Contributions on the occasion of the conference on „Social work in scientific debates“*. Lile March 12 – 14, 2007. First Edition. Eichstätt: Institut für vergleichende Sozialarbeitswissenschaft und interkulturelle/internationale Sozialarbeit (ISIS) e.V., 2008. 171 S. Vol. 8. ISBN 978-80-7326-132-0.
2. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2: Část 1 – citace: metodika a obecná pravidla* [online]. Verze 3.3. Poslední aktualizace 31.03.2006. 21 s. [cit. 2010-02-13]. Dostupné z <WWW: <http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>>
3. ASISTENTKA.CZ [online]. [cit. 2010-03-03]. Dostupné z <WWW: <http://www.asistentka.cz/node/2290>>
4. BORG, J. *Umění přesvědčivé komunikace: Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. Přel. Magda Pěňčíková. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 184 s. Přel. z Persuasion - the art of influencing people. ISBN 978-80-247-1971-9.
5. CIVIL, J. *Asertivita: Umění prosadit se*. Přel. Jana Vlčková. 1. vyd. Frýdek-Místek: Alpress, 2006. 103 s. London, England. Přel. z: Assertiveness. ISBN-80-7362-291-2.
6. ČÍRTKOVÁ, L. - VITOUŠOVÁ, P. a kol. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: Příručka pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 192 s. ISBN 978-80-247-2014-2.
7. DAINOW, S. *Co mám říct? Jak najít vhodná slova v obtížných situacích*. Přel. Eva Brožová. 1. vyd. Praha: Motto, 2008. 168 s. Přel. z: Chat Can I Say? Cindiny the Right Words in Difficult Situations. Judy Piatkus Publisher Ltd, London 1999. ISBN 978-80-7246-409-8.
8. DOHERTY-SNEDDON, G. *Neverbální komunikace dětí: Jak porozumět dítěti z jeho gest a mimiky*. Přel. Hana Loupová. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 208 s. Přel. z: Children's unspoken language. Publisher by Jessica Kingsley Publisher Ltd., London. ISBN 80-7367-043-7.

9. Fakulta informatiky Masarykovy univerzity (c) 2008 [online]. [cit. 2010-03-09]. Dostupné z <WWW: <http://www.fi.muni.cz/~qprokes/>>
10. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*. 4. Aufl. Weinheim, München: Juventa, 2002. ISBN 3-7799-1441-7.
11. HAVLÍK, K. *Psychologie pro řidiče: Zásady chování za volantem a prevence dopravní nehodovosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 224 s. ISBN 80-7178-542-3.
12. JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 349 s. ISBN-978-80-7368-229-3.
13. KAHOUN, V a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci: Sociální práce II*. 1. vyd. Praha, Triton, 2007. 282 s. ISBN 978-80-7387-064-5.
14. KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE JIHOČESKÉHO KRAJE ČESKÉ BUDĚJOVICE [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: <http://www.ks.jc/ostodd/psycho/document/ziskavani.doc>>
15. KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE JIHOČESKÉHO KRAJE ČESKÉ BUDĚJOVICE [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: <http://www.ks.jc/ostodd/psycho/dokument/zaklady.doc>>
16. KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE STŘEDOČESKÉHO KRAJE. *Územní odbor vnější služby Benešov* [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: <http://www.bn.stc/webnews/Základy%20krizové%20komunikace%20pro%20policisty2.doc> >
17. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
18. LITTLECHILD, B – ERATH, P. – KELLER, J. (Editors). *De – and Reconstruction in European Social Work*. First Edition. Eichstätt: Institut für vergleichende Sozialarbeitswissenschaft und interkulturelle/internationale Sozialarbeit (ISIS) e.V., 2005. 218 S. Vol. 5. ISBN 80-7326-072-7.
19. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
20. NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. 172 s. ISBN 80-247-0738-1.

21. PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace: Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2706-6.
22. PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
23. POLICEJNÍ PREZIDIUM PRAHA [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: [http://ppportal.pcr.cz/Vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/prakticka\\_psychologie/posuzovani\\_lidi.rtf](http://ppportal.pcr.cz/Vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/prakticka_psychologie/posuzovani_lidi.rtf)>
24. POLICEJNÍ PREZIDIUM PRAHA [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: [http://ppportal.pcr.cz/Vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/prakticka\\_psychologie/umění%20krizové%20komunikace/Oponent%20a%20zásady%20jednání%20s%20ním.rtf](http://ppportal.pcr.cz/Vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/prakticka_psychologie/umění%20krizové%20komunikace/Oponent%20a%20zásady%20jednání%20s%20ním.rtf)>
25. POLICEJNÍ PREZIDIUM PRAHA [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: [http://ppportal.pcr.cz/Vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/prakticka\\_psychologie/mimořádné%20události/Umění%20naslouchat.rtf](http://ppportal.pcr.cz/Vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/prakticka_psychologie/mimořádné%20události/Umění%20naslouchat.rtf)>
26. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Reforma Policie ČR - služba v nových podmínkách* [online]. © 2010 Policie ČR [cit. 2010-04-06]. Dostupné z <WWW: <http://www.policie.cz/clanek/reforma-policie-cr-sluzba-v-novych-podminkach-191470.aspx>
27. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Územní odbor vnější služby Přerov* [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: <http://www.pr.sm/pis/Komunikace%20s%20občany/Krizová%20komunikace.htm>>
28. SPURNÝ, J. *Psychologie výslechu*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 120 s. ISBN 80-7178-846-5.
29. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi: Cesta k úspěchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 152 s. ISBN 80-247-0530-3.
30. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 2: Komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.
31. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3: Stres, frustrace a konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 168 s. ISBN 978-80-247-1527-8.

32. STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ ŠKOLA KARVINÁ [online]. [cit. 2010-03-09]. Dostupné z <WWW: <http://www.sszdra-karvina.cz/aplikace/temata.htm>>
33. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
34. URBAN, H. *To nejdůležitější v životě*. Přel. Hana Petráková. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 152 s. New York. Přel. z: *Life's greatest lessons*. ISBN 80-7178-824-4.
35. ÚZEMNÍ ODBORY PČR NOVÝ JIČÍN [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: [http://www.nj.sm/web/images/stories/pis/KOMUNIKACE\\_vyznam\\_medialni\\_komunikace.ppt](http://www.nj.sm/web/images/stories/pis/KOMUNIKACE_vyznam_medialni_komunikace.ppt)>
36. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.
37. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, v platném znění.
38. Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, v platném znění.
39. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 160/2009, kterým se upravuje postup na úseku bezpečnosti a plynulosti silničního provozu, v platném znění.
40. ZDRAVÁ VÝŽIVA [online]. [cit. 2010-03-09]. Dostupné z <WWW: <http://www.zdravavyziva.blogspot.com/2006/03/asertivn-techniky.html>>



## **8 Klíčová slova**

Agresivita

Asertivita

Empatie

Etika

Neverbální komunikace

Policie

## **9 Přílohy**

Příloha 1: Etický kodex Policie ČR

Příloha 2: Postup při sdělování nepříjemné zprávy

Příloha 3: Prvky komunikace

Příloha 4: Dotazník

Příloha 5: Obrázky

## **Příloha 1:**

# **Etický kodex Policie České republiky**

Příslušníci Policie České republiky, vědomi si svého poslání, spočívajícího ve službě veřejnosti a založeného na úctě a respektu k lidským právům, vyjadřují následující principy, jež chtějí sdílet a dodržovat.

### **1. Cílem Policie České republiky je**

- a) chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- b) prosazovat zákonnost,
- c) chránit práva a svobody osob,
- d) preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- e) usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

### **2. Základními hodnotami Policie České republiky jsou**

- a) profesionalita,
- b) nestrannost,
- c) odpovědnost,
- d) ohleduplnost,
- e) bezúhonnost.

### **3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je**

- a) prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- b) chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- c) uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,

d) při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení,

e) používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně ani ponižujícím způsobem,

f) nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě,

g) zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,

h) zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,

i) zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů.

#### **4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je**

a) usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci,

b) dbát, aby vztahy byly založeny na základě profesní kolegiality, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání; jakékoliv formy šikanování a obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených jsou vyloučeny,

c) netolerovat ani nekrýt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie České republiky a trestnou činnost neprodleně oznámit; stejně tak netolerovat ani jiné jejich protiprávní jednání či jednání, které je v rozporu s Etickým kodexem Policie České republiky.

#### **5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je**

a) nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon,

b) chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.

*„Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.“*

**Zdroj:** POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje Ostrava* [online]. [cit. 2010-02-20]. Dostupné z intran. PČR <WWW: [http://www.ks.sm/person/Download/et\\_kodex5.doc](http://www.ks.sm/person/Download/et_kodex5.doc)>

## **Příloha 2:**

### **POSTUP PŘI SDĚLOVÁNÍ NEPŘÍJEMNÉ ZPRÁVY**

Mezi povinnosti policistů patří vyrozumívání příbuzných o úmrtí nebo zranění jejich blízkých, ať již v souvislosti s násilnou trestnou činností, sebevraždami, podezřelými úmrtími, nešťastnými náhodami nebo při dopravních nehodách. Sdělování nepříjemných zpráv je náročnou psychickou záležitostí, která vyžaduje určité psychologické dovednosti a schopnosti ze strany policisty, který má úkon provést. Volba taktiky postupu, schopnost empatie a průběh úkonu klade na každého jedince vysoké nároky. Nezvládnutí úkonu spočívající v netaktickém postupu a v nešetnosti sdělení nepříjemné zprávy vyvolává oprávněnou kritiku ze strany příjemců těchto zpráv.

**K lepšímu zvládnutí této svízelné situace Vám může pomoci následující postup:**

#### **PŘÍPRAVA:**

- sdělujeme zásadně osobně, **N I K D Y** po telefonu !!!
- vybereme dvojici policistů, raději muže a ženu, ale mohou být i dva muži
- důležité je rozdělit si role (kdo bude sdělovat a kdo bude oporou pozůstalým)
- získáme přesné údaje o oběti a její rodině – adresa, jména nejbližších příbuzných, manžel, manželka, 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, doporučujeme informovat lékaře znajícího rodinu, eventuelně zvážit jeho přítomnost
- shromáždíme co nejvíce informací ohledně
  - okolnosti úmrtí
  - místa, kde se nachází tělo (velmi důležité pro rodinu)

## REALIZACE:

- ověříme, zda se nacházíme na S P R Á V N Ě adrese !!!
- je velmi důležité důkladné ověření jména a příjmení osob (osoby), se kterými budeme hovořit představíme se (hodnost, příjmení, jméno, útvary), zeptáme, zda „můžeme dál“, vstoupíme dovnitř (neinformujeme ve dveřích)
- dle možností zajistíme nepřítomnost dětí
- požádáme osoby, aby se posadily, v tom případě se posadíme i my
- pokud se osoby neposadí, jsme po celou dobu ostražití, aby nedošlo k sebepoškození (ostré předměty, proskočení oknem apod.)
- neodpovídáme přímo na otázku, např.: „Můj syn nežije?“. Nedáváme ihned přímou odpověď. Rozhovor postupně směřujeme ke sdělení „Je nám to velmi líto“ a podáme závěrečnou nepříjemnou zprávu.
- začínáme oslovením příjemce zprávy “Pane (paní)... stala se tragická událost. Váš manžel (syn, dcera apod.) zemřel.“ Potom následuje hlavní sdělení (zda to byla nehoda, trestný čin, jak a kdy k tomu došlo). Následuje naše sdělení: “Je nám to moc líto“.
- sdělení by mělo být věcné a bez krvavých podrobností (říci, že zemřel, být přímý a otevřený a zároveň citlivě empatický). Zásadně je nutné sdělovat jen pravdivé informace ! Zpravidla při tomto sdělení neuvádíme pachatele.
- můžeme se setkat s reakcemi popření: „To se nemohlo stát“, „To není pravda“, „To jste se spletli“, reagujme slovy: „Je nám to velmi líto“ apod., nechejme prostor pro ostatní otázky pozůstalých jako např.: „Proč se to stalo zrovna mně“, „Proč se to vůbec stalo“ – je třeba si uvědomit, že se lidé v takové situaci potřebují vypovídat - podporujeme je aktivním nasloucháním.
- buďte připraveni na šokovou reakci (dušnost, omdlení, zoufalý pláč apod.)

### **JAK SE CHOVAT PO PŘEDÁNÍ INFORMACE:**

- tak jak to cítíte - využijte dotyků - podepření, položení ruky kolem ramen, pohladíte, popř. obejměte, podejte vodu - tím podporujete a dodáváte pocit bezpečí (ale vše přirozeně!)
- setrvejte s pozůstalým na místě tak dlouho, jak uznáte za vhodné
- doporučujeme ponechat informovanou osobu v péči blízkých nebo dobrých známých (sousedů, příbuzných)
- pokud jde o osamělou nebo starší osobu, můžeme zvážit i přítomnost kněze

### **JAK POSTUPOVAT DÁL – praktické informace:**

- pokud to situace umožňuje a pozůstalí si to přejí, je dobré umožnit jim rozloučení s blízkým
- poskytnout pozůstalým kontakty:
  - na sebe (jméno, telefonní číslo)
  - na pohřební službu, kde se nachází tělo
  - nezapomeňte si vzít telefonní kontakt na pozůstalého

### **VYVARUJME SE:**

- neutěšujte tím, že dáváte příklady z nejbližšího okolí
- neříkejte, že chápete, není to pravda, je lepší poslouchat a svým chováním dávat najevo, že je vám to líto
- úřední formality (předání věcí, sepsání protokolu apod.) lze řešit i později, není zapotřebí pozůstalé tímto ještě zatěžovat

**Zdroj:** POLICEJNÍ PREZIDIUM PRAHA [online]. [cit. 2010-02-16]. Dostupné z intran. PČR <WWW: <http://ppportal.pcr.cz/vltavska/Vltavska%202008/PSYCHOLOGICKÉ%20SLUŽBY/Sdělování%20nepřijemné%20zprávy/postup%20při%20sdělování%20nepřijemné%20zprávy.rtf>>



### **Příloha 3:**

#### **Sedm způsobů jak navazovat a udržovat efektivní komunikaci:**

- Zajímejte se upřímně o lidi.
- Usmívejte se.
- Pamatujte si jména lidí a oslovujte je.
- Buďte pozornými posluchači. Mějte druhé k tomu, aby hovořili o sobě.
- Hovořte o všem, co zajímá druhého.
- Upřímně vzbudte v druhém pocit, že je důležitou osobou.
- Vyhybejte se manipulacím (34).

#### **Několik zásad úspěšné komunikace**

- Vyplatí se naslouchat zkušenostem jiných. Při přípravě k jednání nelze spoléhat na paměť.
- Věnujme pozornost místu jednání a jeho uspořádání. Ke každému jednání přistupujme pozitivně.
- Víme, co chceme sdělit. Rozmyslíme si, jak to sdělit.
- Sledujeme reakce partnera, máme zpětnou vazbu. Neopomíjíme neverbální prostředky.
- Podstatné vícekrát zopakujeme.
- Nasloucháme a klademe otázky.
- Nepřeme se s tím, koho chceme přesvědčit a získat.
- Vážíme slovník, neužíváme cizí, módní a „plevelná“ slova.
- Pečlivě zvažujeme formulace.
- Zachováváme zdvořilost. Slůvka jako „děkuji“ a „prosím“ nejsou nikdy zbytečná.
- Jsme přesvědčeni o tom, o čem chceme přesvědčit (29).

## **Příloha 4:**

### **DOTAZNÍK**

#### **Vážení kolegové a kolegyně,**

dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, jehož cílem je zjistit, jak příslušníci dopravní policie zvládají agresi ze strany účastníků sil. provozu při udělování sankčních opatření a jaké techniky aktivního naslouchání využívají při výkonu své profese. Dotazník je zcela anonymní, bez informací, které by Vás mohly po shromáždění všech dotazníků individuálně identifikovat. Výsledky budou sloužit pouze k výzkumným účelům v rámci mé bakalářské práce. Prosím zaškrtněte vždy jen jednu možnost, není-li uvedeno jinak. Za ochotu, spolupráci, pravdivé a zodpovědné vyplnění dotazníku Vám předem děkuji.

Pavel Sitter

student Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, inspektor Skupiny dopravních nehod Strakonice

#### **1) Jak dlouho jste zařazen(a) u dopravní policie ?**

- do 2 let
- 2,1 až 5 let
- 5,1 až 10 let
- 10,1 až 15 let
- 15,1 až 20 let
- 20,1 let a více

#### **2) Kde jste byl zařazen(a) ? (od 1.12.2009 jsou zrušeny skupiny)**

- dohled nad silničním provozem (1. skupina)
- skupina dopravních nehod (2. skupina)

#### **3) Jak často se setkáváte s verbálními (slovními) útoky účastníků sil. provozu na Vaši osobu ?**

- min. 1x v každé službě
- min. obden
- min. 1 x týdně
- max. 1-2 x za měsíc
- max. 1-2 x za půlrok
- téměř nesetkávám

**4) Jak často se setkáváte s fyzickými útoky účastníků sil. provozu na Vaši osobu ?**

- vůbec nesetkávám
- téměř nesetkávám
- max. 1-2 x za rok
- max. 1-2 x za měsíc
- jiná možnost .....

**5) Jaké techniky obvykle použijete hned na počátku jednání s agresivním účastníkem silničního provozu ?**

- asertivní techniky (\* vysvětleno níže)
- výzvy k zanechání agresivního útoku (ať slovního či fyzického)
- použití donucovacích prostředků podle zákona o Policii ČR
- jiná možnost .....

Pokud jste označil asertivní techniky, přejděte na otázku č. 6, v ostatních případech přejděte na otázku č. 7.

**6) Jaké asertivní techniky využíváte při jednání s agresivními účastníky sil. provozu ?**

- „Poškozená gramodeska“
- „Otvírání dveří“
- „Sebeotevření“
- jiná možnost: .....

**7) Myslíte si, že je začínající dopravní policista dostatečně připraven pro řešení konfliktních situací s agresivními účastníky sil. provozu ?**

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

(\*„Poškozená gramodeska“ = stále opakujeme požadavky, vysvětlujeme a omlouváme se, „Otvírání dveří“ = připouštíme agresorovu kritiku, nenaplnujeme jeho očekávání, že přejdeme do protiagrese, „Sebeotevření“ = říkáme agresorovi o svých pocitech při jeho útocích)

**8) Absolvoval(a) jste někdy školení zaměřené na vhodnou komunikaci pro zvládnutí agresivního chování účastníků sil. provozu ?**

- ano      bylo pro Vás přínosné ?       ano     ne  
 ne      kdyby Vám bylo nabídnuto, využili byste ho ?     ano     ne

**9) Má dle Vašeho názoru verbální (slovní) agresivita účastníků sil. provozu v poslední době stoupající tendenci ?**

- ano  
 ne  
 nejsem schopen posoudit

**10) Má dle Vašeho názoru fyzická agresivita účastníků sil. provozu v poslední době stoupající tendenci ?**

- ano  
 ne  
 nejsem schopen posoudit

**11) Myslíte si, že jsou čeští účastníci sil. provozu agresivnější než zahraniční ?**

- ano  
 ne  
 nemám se zahraničními účastníky sil. provozu osobní zkušenost

**12) Konfliktní situace v dopravě vyvolávají dle Vašich zkušeností z policejní praxe spíše ?**

- muži  
 ženy  
 obě pohlaví stejnou měrou

**13) Myslíte, že by bylo vhodné užít při procesu získávání řídičského oprávnění psychotesty, na základě kterých by došlo k odhalení agresivity budoucího řidiče ?**

- ano  
 spíše ano  
 spíše ne  
 ne

**14) Pomohla by Vám v případě agresivních účastníků sil. provozu lepší a vhodnější legislativní opora v zákoně (např. v zákoně o Policii ČR, o provozu na pozemních komunikacích, o přestupcích, v trestním zákoně, atd.) ?**

- ano     spíše ano     spíše ne     ne

**15) Myslíte si, že počet členů policejní hlídky ovlivňuje chování účastníků sil. provozu ?**

- ano     spíše ano     spíše ne     ne

**16) Máte v rámci své profese osobní zkušenost se sdělováním zpráv s tragickým obsahem ?**

- pokud ano, přejděte na otázku č. 17 a č. 18  
 když ne, přejděte na otázku č. 19

**17) Jak jste tuto zprávu sděloval(a) ?**

- osobně     telefonicky

**18) Byl Vám doporučen nějaký adekvátní postup při sdělování nepříjemné zprávy?**

- ano     ne

**19) Použil jste někdy při jednání s účastníky dopravní nehody haptiku = komunikaci dotykem, hmatem (podání ruky, pohlazení po ramenou či zádech či nabídnutí rámě, obejmutí, atd.), jako prostředek pochopení, porozumění či vyjádření souzáležitosti ?**

- pokud ano, uveďte stručně, v jaké to bylo situaci: .....

.....  
.....

- pokud ne, přejděte na otázku č. 23

**20) Jednáte takto vždy, či to byl ojedinělý projev náklonnosti ? (Označte na číselné škále)**

Vždy    1    2    3    4    5    6    7    ojediněle

**21) Musel jste se do toho nutit, či šlo o spontánní reakci? (Označte na číselné škále)**

Musel nunit    1    2    3    4    5    6    7    spontánní reakce

**22) Dovedete si představit využití haptiky ještě v jiné situaci, než do které se ve své profesi dostáváte?**

- pokud ano, uveďte stručně, v jaké jiné situaci: .....
- .....
- .....
- ne

**23) Je Vám nepříjemné, nebo je Vám nepříjemná i představa se někoho při výkonu své profese dotýkat ?**

- ano       spíše ano       spíše ne       ne

**24) Uvítal(a) byste možnost využití tísňové telefonické služby poskytující psych. oporu pro řešení konkrétního problému v terénu ?**

- ano       ne

**25) V rámci komunikace s účastníky silničního provozu využívám z technik aktivního naslouchání tyto prvky (zaškrtněte vše, co používáte):**

- parafrázování (*\*vysvětleno níže*)
- zvuky a slova souhlasu („hm, rozumím, ano, atd.“)
- kontrolní otázky (po delším sdělení: „Jestli tomu správně rozumím, tak ...“; „Myslíte si tedy, že ...“)
- otevřené otázky (k rozvinutí dialogu: „Co to pro vás znamená“; „Co máte na mysli, když říkáte ...“)
- jiná možnost.....

**26) Co si vybavíte pod současným heslem policie „Pomáhat a chránit“ ?**

.....

.....

.....

*(\*Parafrázování = když nám někdo něco řekne, můžeme odpovědět větou jako: „Jinými slovy...“; „Takže říkáš...“; „Zřejmě tím chceš říct...“; „Takže máš pocit...“; „Myslíš tím...?“; „Chápu dobře...“ a dodat, co jsme právě slyšeli.)*

**Příloha 5:**



Zdroj: vlastní foto



Zdroj: vlastní foto