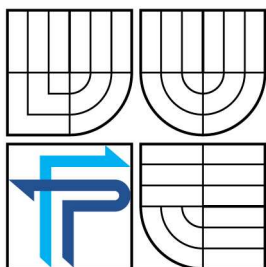


VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV FINACÍ

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUTE OF FINANCES

NÁVRH NA ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE S OBČANY

THE PROPOSAL OF IMPROVEMENT FOR COMMUNITATION WITH CITIZEN

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE
BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

HANA FOLTYNOVÁ

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

PhDr. Ing. JIŘÍ POKORNÝ, CSc.

BRNO 2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Foltynová Hana

Daňové poradenství (6202R006)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává bakalářskou práci s názvem:

Návrh na zlepšení komunikace s občany

v anglickém jazyce:

The Proposal of Improvement for Communitation with Citizen

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Vymezení problému a cíle práce

Teoretická východiska práce

Analýza problému a současné situace

Vlastní návrhy řešení, přínos návrhů řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Seznam odborné literatury:

CÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. 2006.235 s.

ISBN 80-86898-73-3.

De VITO, J.A. Základy mezilidské komunikace. 2001. 324 s.

ISBN 80-7169-988-8.

KOPRIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 2000.178 s.

ISBN 80-7178-429-X.

KRIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1988. 215 s.

ISBN 25-095-88.

VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. 2000.

256 s.ISBN 80-7178-496-6.

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Ing. Jiří Pokorný, CSc.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2008/2009.

L.S.

Ing. Pavel Svirák, Dr.
Ředitel ústavu

doc. RNDr. Anna Putnová, Ph.D., MBA
Děkan fakulty

V Brně, dne 08.05.2009

Abstrakt

Tato bakalářská práce pojednává o komunikačních problémech mezi policisty České republiky a občany, dále se zaměřuje také na jednotlivé typy zákazníků, se kterými policista přichází denně do styku. Obsahuje podrobný popis různých skupin občanů, informace o objektu výzkumu a postupy jak zlepšit jednání a důvěru mezi policisty a jejich klienty. Snahou bylo rovněž zjistit, zda špatná komunikace s občany může mít dopad na vzrůst kriminality.

Abstract

This bachelor work aims on communication problems between the police of the Czech Republic and citizens.

It is focusing on individual types of people who policeman meets daily with. It describes different segments of citizens, research object information and process to improve proceeding and trust between police and clients. The purpose of this work is to identify the bad communication with citizens which could have an impact to increasing criminality as well.

Klíčová slova

Komunikace – Etický kodex Policie České republiky – Community policing – kriminalita

Keywords

Communication – Ethics code of the Police of Czech Republic – Community policing - Criminality

Bibliografická citace práce

FOLTYNOVÁ H., *Návrh na zlepšení komunikace s občany*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2009. 60 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Ing. Jiří Pokorný, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že diplomovou práci na téma „Návrh na zlepšení komunikace s občany“ jsem vypracovala samostatně. Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v přiloženém seznamu literatury.

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala svému vedoucímu diplomové práce PhDr. Ing. Jiřímu Pokornému, CSc. za vedení, cenné připomínky a rady v průběhu zpracování práce a rovněž své oponentce Mgr. Petře Cieslarové za poskytnutí potřebných informací.

OBSAH

ÚVOD	10
TEORETICKÁ ČÁST	11
1. KOMUNIKACE	11
1.1. Funkce komunikování	12
1.2. Profesní role a komunikace	12
1.3. Faktory ovlivňující komunikaci	13
1.4. Komunikace a jednání s lidmi	14
2. COMMUNITY POLICING	16
2.1. Způsob vykonávání policejní činnosti	16
2.2. Klíčové prvky	17
2.3. Partnerství demokracie v praxi	18
2.4. Model spokojenosti zákazníka	19
3. ETICKÝ KODEX POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	20
3.1. Cíle Policie České republiky	20
3.2. Základní hodnoty Policie České republiky	20
3.3. Závazky Policie České republiky vůči společnosti	21
4. KRIMINALITA A ČLENĚNÍ KLIENTŮ	22
4.1. Nezletilý, mladistvý	23
4.2. Klient se závislostmi	23
4.3. Senioři	24
4.4. Ostatní problémoví klienti	25
ANALYTICKÁ ČÁST	26
5. HYPOTÉZY	26
6. POPIS VĚDECKÝCH METOD	27
6.1. Dotazníky	27
6.2. Statistika kriminality z let 2000-2008	27
6.3. Rozhovor s policistou	27
7. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	28
7.1. Zjištění kriminalita v okrese Karviná	28
7.2. Vyhodnocení dotazníků	29

7.3. Kriminalita	47
7.4. Shrnutí analytické části	49
NÁVRHOVÁ ČÁST	50
8. SNÍŽENÍ KRIMINALITY	50
9. KOMUNIKACE S OBČANY	54
ZÁVĚR	56
SEZNAM LITERATURY	58
SEZNAM PŘÍLOH	60

ÚVOD

Práce u policie je velmi různorodá a rozmanitá. Téměř každý si myslí, že policie má za úkol řešit kriminalitu. V první řadě by policie měla být represivní a preventivní složkou, ale v poslední době se policie snaží měnit svoji image a stává se z ní služba veřejnosti. Ministerstvo vnitra se začalo zaměřovat na tzv. Community policing, projekty P1000 a celkově na tým podpory kvality. Obrazně řečeno se snaží být blíž k občanům. Zapomíná se ale na skutečné povinnosti policistů.

Cílem mé bakalářské práce je navrhnout patřičná opatření pro snížení kriminality a minimalizovat komunikační bariéry mezi občany a policisty. Jako zaměstnanec Policie České republiky do této problematiky vidím a vím, že tento nový trend není dostatečným řešením pro krizovou situaci policie, a to bych chtěla ve své práci dokázat. Zapomíná se totiž na to, že největší a nejdůležitější náplní práce policisty je dbát na veřejný pořádek, zajímat se hlavně o to, aby byl dopaden pachatel a aby se přestupky a trestné činy spravedlivě řešily.

Objektem výzkumu jsem zvolila Obvodní oddělení Policie České republiky Havířov, kde již třetím rokem pracuji jako referent státní správy a samosprávy. Denně přicházím do styku s mnoha lidmi a mou náplní práce je jednotlivé občany vyslechnout a odkázat je na příslušná oddělení. Tito lidé se nacházejí často v těžké životní situaci, jsou ve stresu, pod vlivem drog, alkoholu nebo jiných omamných a návykových látek. Každý z nich vyžaduje odlišný přístup a způsob jednání. Domnívám se, že podrobná studie jednotlivých typů občanů přispěje ke snadnějšímu jednání s nimi.

Výsledky mé práce budou k dispozici všem pracovníkům našeho oddělení, zejména těm, kteří přímo přicházejí do styku s občany. Vzhledem k tomu, že současný trend v práci policie je „blíže k občanům“, o moji práci projevil zájem i plk. Ing. Bc. Miloš Pollak – vedoucí územního odboru vnější služby Karviná.

TEORETICKÁ ČÁST

1. KOMUNIKACE

V dnešní době se stalo užití výrazu komunikace tak snadným, že se používá jako klišé, aniž bychom přemýšleli o jeho významu – což je dalo by se říci – chyba. Většina lidí si je vědoma, že komunikování je něco více než mluvení – nebo častější mluvení – ale navzdory množství knih, manuálů a videozáznamů pojednávajících o této problematice se jedná o koncept, který stále není zcela jasný. Výraz komunikace slouží jako užitečný výraz pokrývající jak mluvení, tak naslouchání, ba dokonce ještě mnohem více. Slovo pochází z latinského slovesa *communicare*: sdělit, oznámit, účastnit se, sdílet. Ve formální formě by se dala komunikaci popsat jako proces, pomocí něhož dochází k výměně významů mezi lidmi prostřednictvím užívání dohodnuté soustavy symbolů.¹⁾

Jak je všeobecně známo, komunikace se tradičně dělí na verbální a neverbální.

Verbální komunikace je popsána již výše – shrnutím by se dala popsat jako sdělování informací pomocí slov.

Neverbální komunikace by se dala charakterizovat jako jiný než slovní druh sdělování.²⁾

Při neverbální komunikaci jde o to, co si sdělujeme

1. výrazem obličeje
2. oddálením
3. postojem
4. pohyby
5. gesty
6. pohledem
7. tónem řeči

¹⁾ ADAIR J. *Efektivní komunikace*. 2004. s. 16-18

²⁾ KŘIVOHLAVÝ J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1988. s. 32

1.1. Funkce komunikování

Komunikace má téměř vždy svůj účel a smysl. Každá výměna mezi příjemcem a dárce má svůj cíl a funkci. Teprve pak dostává komunikace nějaký smysl.

Mezi pět hlavních funkcí našeho komunikování bezpochyby patří:

- *Informovat* – předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit, ...
- *Instruovat* – navést, zasvětit, naučit, dát recept, ...
- *Přesvědčit*, aby adresát pozměnil názor, získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit, ...
- *Vyjednat*, domluvit (se) – řešit a vyřešit, dospět k dohodě
- *Pobavit* – rozveselit druhého, rozveselit sebe, rozptýlit³⁾

1.2. Profesní role a komunikace

Úspěšné profesní působení má velmi široký záběr. Toto profesní působení zahrnuje široké spektrum činností, které jsou vykonávány na nejrozličnějších úrovních. Každý člověk zastává celou řadu rolí.

Role v sobě zahrnuje způsob chování, který od nás ostatní lidé v určité situaci očekávají s ohledem na náš věk, pohlaví, sociální status a konkrétní společenskou funkci.

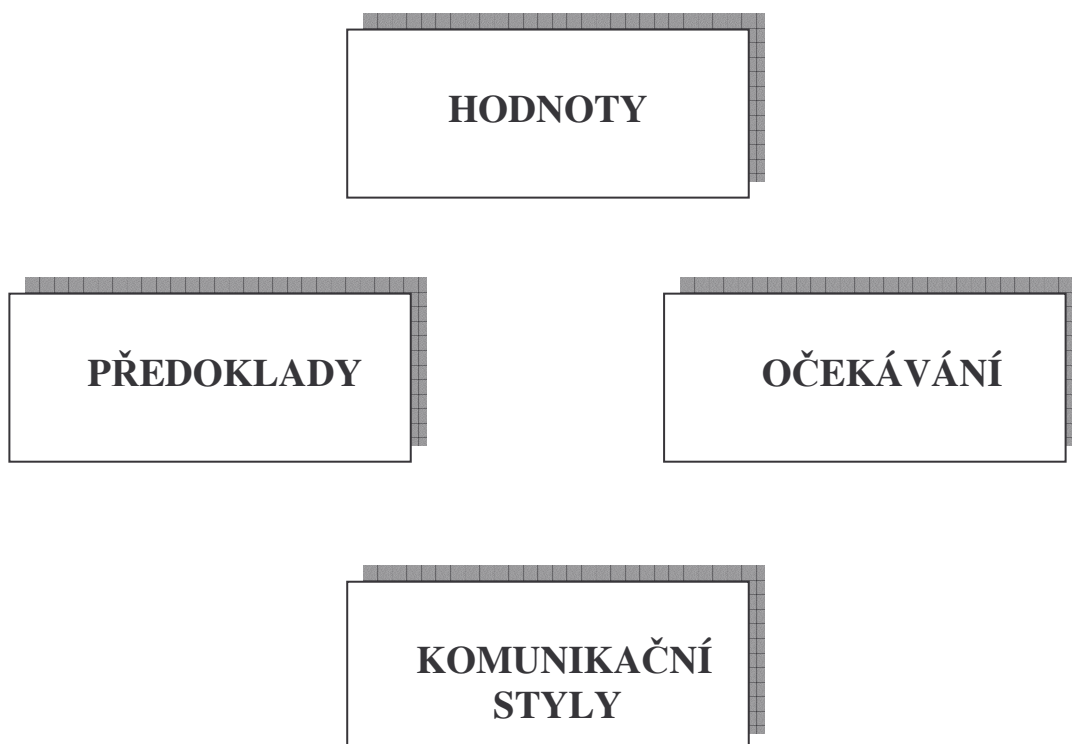
Role je individuální pojetí toho, co je v té které situaci vhodné učinit, tzn. role je očekávaný způsob jednání.

³⁾ VYBÍRAL Z., *Psychologie komunikace*. 2005. s.31

1.3. Faktory ovlivňující komunikaci

Lidé na stejné podněty a situace nereagují stejně, a to naši vzájemnou komunikaci znesnadňuje. Naše reakce vyplývají z předchozích zkušeností, které jsou ovlivňovány sociálním prostředím, ve kterém žijeme. Navíc naši zákazníci, kteří k nám přicházejí, se nacházejí často v krizových situacích. V tomto okamžiku je nutné najít vhodný a citlivý přístup k nim a vzniklý problém rychle vyřešit.

Faktory, které výrazně ovlivňují komunikaci:



Komunikace mezi dvěma lidmi bude podstatně snazší, shodují-li se v každém z těchto z těchto čtyř faktorů. Naopak se stane obtížnou, pokud se dva lidé liší ve více než jednom z těchto bodů.

1.4. Komunikace a jednání s lidmi ⁴⁾

Tématem mé bakalářské práce je *Návrh na zlepšení komunikace s občany*, proto se této podkapitole budu věnovat podrobněji.

Komunikace a jednání s občany patří ke každodenní náplni policejní práce. Z pohledu psychologie lze rozlišit dvě základní varianty:



Běžné komunikační situace zahrnují drobné, zpravidla psychologicky nenáročné kontakty policie s občany, probíhající za standardních podmínek a okolností

Specifické komunikační situace se vyznačují vyšší psychologickou náročností, která plyne z povahy jednání, z jeho okolností anebo z aktuálního psychického stavu zúčastněných osob.

Komunikační styly ⁵⁾

- konvenční
- konverzační
- operativní
- osobní

Na obecné úrovni lze rozlišit tři zdroje vytvářející napětí v komunikaci mezi policisty a občany:

1. *Rozpory v heterostereotypech a autostereotypech o policejní profesi*

Ve veřejnosti stále více převažuje vnímání policie jako instituce zajišťující dostupná nonstop a má občanovi pomoci se vypořádat s rozmanitými konflikty a problémy, které se nějak váží na klid, pořádek a bezpečnost na ulici, doma, ve škole i na pracovišti. Občan se tudíž obrací na policii, když potřebuje vyřešit svou tísnivou situaci i v případech, kdy se nejedná o trestný čin či přestupek. Tento heterostereotyp neodpovídá přesně autostereotypu policie.

⁴⁾ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2006. s.232-234

⁵⁾ VALIŠOVÁ, A. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*. 2008. s.79

Policisté se spíše vnímají jako příslušníci velké instituce pro profesionální kontrolu kriminality. Za hlavní a prestižní náplň své práce pokládají dopadení a stíhání nebezpečných zločinců či objasnění velkých kauz. Na špičce oceňovaných služeb figurují podle oficiálních i neformálních hledisek jiné typy úkolů než každodenní incidenty s opilci, bezdomovci, notorickými stěžovateli, domácími agresory nebo případy drobných krádeží. Ačkoliv právě tyto situace občané vnímají jako to, co je nejvíce pálí, policisté je naopak berou jako nutnou rutinu.

2. *Vlivy vyplývající z tradičního vnímání policie*

Určitou roli ve vytváření představ o poslání hrají také tradice. V mnoha evropských státech tradičně převažovalo pojmání policie jako převážně represivní složky, která je více svázána se státem než s občanskou společností a službou občanům. Jako protiklad této tradici je zmiňována například Velká Británie, kde má „Community Policing“ a služba obci silné kořeny. A tímto vzniká nová firemní kultura, která příznivě ovlivňuje i komunikaci s občany.

3. *Stresující momenty všedního dne*

Opakované kontakty s osobami žijícími na okraji společnosti, nesmyslné debaty s opilci nebo s narušenými jedinci apod. vedou ke stresům, které se následně promítají do běžného kontaktu s občany. K tomu přispívá i tendence k sociální izolaci ve své profesní skupině a cynismus, jež se dostávají jako typické reakce policistů na běžný pracovní stres. Je však třeba zdůraznit, že tam, kde dochází k závažnějším, hrubým přehmatům v jednání policistů vůči občanům, jsou vždy ve hře i další faktory. Lze předpokládat, že se na těchto útvarech vyskytují deficity v postupech nadřízených, v řízení útvaru vůbec a také vedení lidí.

2. COMMUNITY POLICING

2.1. Způsob vykonávání policejní činnosti

Community policing je způsob vykonávání policejní činnosti praktikovaný v Severním Irsku a v ostatních částech Spojeného království, který policie využívá za účelem splnění požadavků kladených všemi členy naší veřejnosti a který je považovaný za přínosný pro veřejnou bezpečnost.

Metoda práce *Community policing* se vzdaluje od tradičního způsobu policejní služby poskytované jako reakce na určitý incident, a naopak uplatňuje přístup, který se zaměřuje na řešení problému globálně. To znamená, že oznámení trestného činu, stížnost či telefonát již nadále nebude primárním faktorem určujícím způsob využití policejních sil a zdrojů, ale namísto toho bude, s pomocí veřejnosti, sloužit k průběžnému odhalování a řešení stále se opakujících problémů.⁶⁾

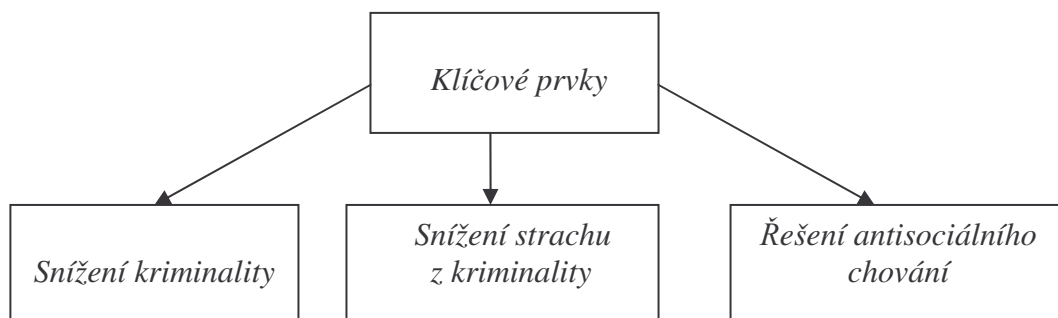
Toto staronové pojetí policejní práce, které doplňuje a usnadňuje standardní policejní postupy, vychází zejména z následujících principů:

- Za bezpečnost a veřejný pořádek není odpovědná pouze policie, nýbrž celá veřejnost. Instituce a občané přijímají i díky tomuto policejnímu přístupu svůj díl odpovědnosti za kvalitu života v místě svého bydliště. Hodnoty aktivní občanské společnosti tak postupně nahrazují přetrvávající lhostejnost občanů k věcem veřejným.
- V okrsku vykonává pěší hlídku stále stejný policista, který se stará o jeho bezpečnost (občan osobně zná svého policistu).
- Policie vede své partnery k společnému řešení trestné činnosti a současně usiluje o eliminaci příčin jejího výskytu (prevence předchází represí).⁷⁾

⁶⁾ Policejní činnost na místní úrovni : community policing. *Policista*. 2008, č.7,s. 12-13.

⁷⁾ *Www.policie.cz* [online]. 2008 [cit. 2008-03-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/co-je-to-community-policing.aspx>>.

2.2. Klíčové prvky ⁸⁾



Výše uvedeného dosahujeme prostřednictvím rozvíjení:

- spolupráce s organizacemi a úřady (partnerství)
- zapojení občanů
- přístupu k problémům, který se snaží nalézt řešení

a zajištěním:

- posílení individuální kompetence
- odpovědnosti a transparentnosti

Policisté vykonávají každodenní aktivity za pomoci znalosti místního prostředí (jedná se o tzv. intelligent led policing), iniciativního přístupu, zaměření se na konkrétní úkoly a na ožehavé problémy v oblasti trestné činnosti, a rovněž s využitím co nejúčinnějšího způsobu prevence trestné činnosti.

⁸⁾ *Policejní činnost na místní úrovni : community policing* [online]. 2005 [cit. 2007-06-25]. Dostupný z WWW:
<<http://www.ka.sm/TPK/Policing%20with%20the%20Communit.htm>>.

2.3. Partnerství – demokracie v praxi

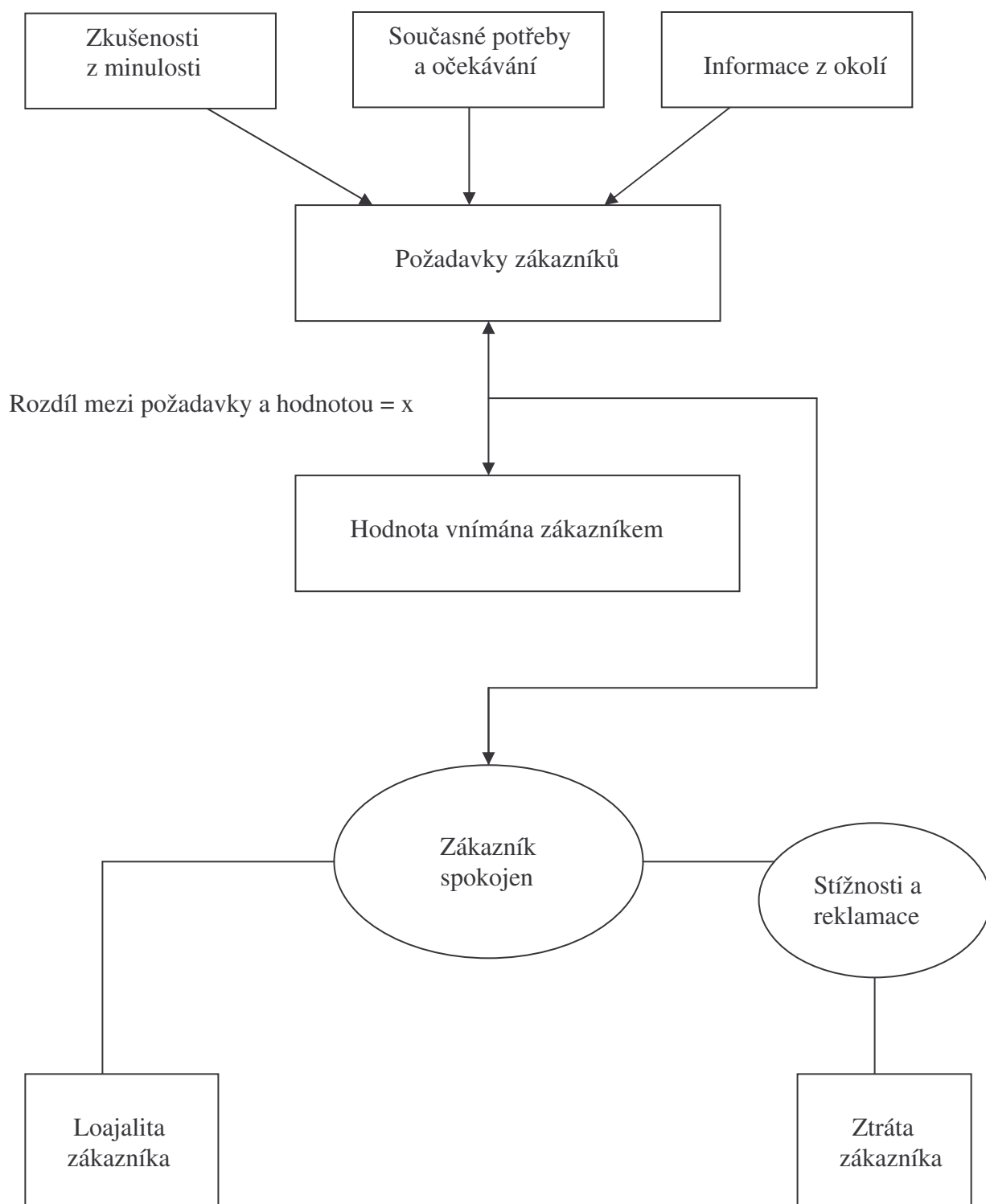
Cílem metody *community policing* je změnit oblast, kde je aplikována, k lepšímu. Proto policie potřebuje získat detailní pracovní znalost dané oblasti a úzce spolupracovat s místním obyvatelstvem. To dá podnět občanům jiných oblastí k boji proti trestné činnosti a vzniknou déle trvající řešení.

Každý, komu záleží na blahu společnosti, sdílí i odpovědnost za ochranu její bezpečnosti. Celá společnost musí spolupracovat s policií a s dalšími partnery, aby tak bylo možné odhalit příčiny trestných činů a hledat řešení problémů, s nimiž se potýká.

Podstatou *community policing* je partnerství, a opravdové partnerství existuje pouze tehdy, pokud si lidé vzájemně důvěřují. **To je dokonalý příklad demokracie v praxi.**⁹⁾

⁹⁾ *Policejní činnost na místní úrovni : community policing* [online]. 2005 [cit. 2007-06-25]. Dostupný z WWW:
<<http://www.ka.sm/TPK/Policing%20with%20the%20Communit.htm>>.

2.4. Model spokojenosti zákazníka



3. ETICKÝ KODEX POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY¹⁰⁾

Etický kodex je soubor norem a zásad slušného chování s lidmi.

Pojednává o cílech Policie České republiky, základních hodnotách, závazky Policie České republiky vůči společnosti, závazky vůči ostatním příslušníkům PČR a osobním a profesionálním přístupem.

3.1. 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

3.2. Základními hodnotami Policie České republiky je

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

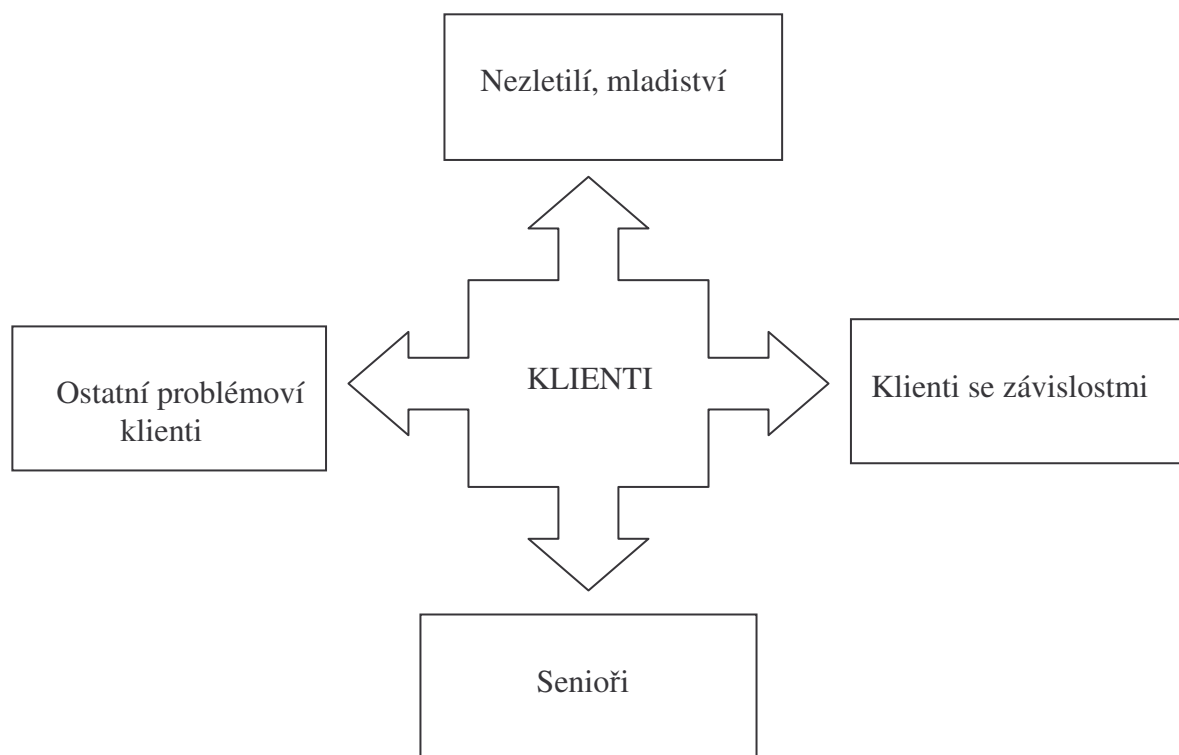
¹⁰⁾ *Policie České republiky : Etický kodex Policie České republiky* [online]. 2008. 2008 [cit. 2008-01-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>>.

3.3. 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 či ponižujícím způsobem
- f) nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena PČR 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 PČR, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby
- i) zásadně se vyhýbat jakémukoli jednání, které by mohlo být středem zájmů

4. KRIMINALITA A ČLENĚNÍ KLIENTŮ

Policista se při své práci může potýkat s různými klienty, ať už vzhledem k věku, národností, závislostí, či fyzických nebo psychických problémům. Na následujících řádcích se pokusím specifikovat takové skupiny klientů, se kterými policista přijde do styku nejčastěji.



4.1. Nezletilý, mladistvý

Kriminalita mladistvých (též *juvenilní delikvence*) se týká věkové kategorie 15–18 let. V tomto období dospívání, které je považováno za kritické, se formují hlavní rysy osobnosti. Vliv vrstevníků je velmi silný, vytváří se party. Vytrhnout mladého člověka z takové party je často velmi nesnadné až nemožné. Nejčastější delikty mladistvých jsou:

- násilí proti jednotlivci či skupině
- opilství a výtržnictví
- neoprávněné užívání motorového vozidla
- rozkrádání, vandalismus
- toxikomanie
- prostituce
- gamblerství¹¹⁾

4.2. Klient se závislostmi

Závislosti mohou být různé. Může se jednat o závislost na psychotropních látkách, na alkoholu nebo například na automatech. Nedá se specifikovat, která závislost je pro člověka tou nejhorší. Každá je svým způsobem velice vážná.

Závislost na psychotropních látkách je dle mého názoru jednou z nejrizikovějších. Na rozdíl od alkoholické se vyvíjí a upevňuje mnohem rychleji, někdy už po jediném nebo několika málo požitích.

Alkohol musíme považovat za tvrdou, silně návykovou drogu, obzvláště v psychicky těžkých obdobích, kdy se stává berličkou. Její nebezpečnost spočívá v tom, že je všude a patří k různým rituálům (oslavy, atd.). Nastala zvláštní doba, kdy není outsiderem ten, kdo pije alkohol, ale ten kdo abstinuje. Platí to především u mládeže.¹²⁾

¹¹⁾ *Wikipedie : Kriminalita mladistvých* [online]. 2000 [cit. 2000-03-14]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Kriminalita#Kriminalita_mladistv.C3.BDch>.

¹²⁾ *Alkohol* [online]. 2006 [cit. 2006-01-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.alkoholik.cz/>>.

Patologické hráčství představuje jednu z nejmladších forem závislosti. Projevuje se prakticky stejnými příznaky jako závislosti na určité substanci (droze). Byl zaregistrován stejný průběh abstinenčního syndromu – podrážděnost, nespavost, třes, pocení.. K hlavním znaků patologického hráčství patří

- chronická a prohlubující se neschopnost odolat pokušení
- pracovní, rodinné svazky jsou odsouvány na vedlejší kolej
- puzení hrát narůstá ve stresových situacích (např. při nedostatku peněz)
- problémy, které jsou důsledkem hráčské vášně (včetně ilegálního, kriminálního obstarávání prostředků na hraní) zpětně posilují závislé hraní na automatech, na hazardních hrách, či na závislém sázení.

4.3. Senioři

Ačkoliv by se dalo očekávat, že senioři nepatří mezi problémovou skupinu klientů, ne vždy je tomu tak. Chování starších lidí je dost rozmanité, proto se nedá říci, že všichni občané staršího věku se chovají stejně. Z pohledu zaměstnance policie však musím konstatovat, že s touto skupinou lidí není snadná komunikace. Často jsou senioři velmi důvěřiví, a proto se stávají lehkou kořistí pro falešné obchodní zástupce, ochotné mladé chlapce, kteří jim „pomohou s nákupem do schodů“ nebo při půjčování peněz sousedovi.

Otázkou ale zůstává, jak jednat s takovými klienty?

Pro postup policie vůči starším občanům neexistují žádné zvláštní předpisy, lze ale doporučit následující kroky:

1. Respektovat obecně platné zásady korektního a slušného vystupování

Je třeba si uvědomit, že ve stáří se obvykle zvyšuje důvěra lidí k formálním autoritám, uniformám a úřadům. Při přímém kontaktu s policistou pak mohou senioři vystupovat na počátku jednání nejistě, přeríkávají se nebo si nemohou hned vzpomenout a nalézt správný výraz. Je důležité dopřát starším osobám čas.

2. Respekt, úcta ke starší osobě a trpělivost

To by mělo zabrat vždy, ať už je povaha úředního jednání jakákoli.

3. Usilovat o navázání dobrého kontaktu

Záleží především na policistovi, který by měl využít psychologii i svou intuici. Je třeba své chování přizpůsobit stylu vystupování seniora

4. Myslet lidsky

To platí dvojnásob při jednání se seniory, kteří se zřejmě ocitli v tísní. Splnění všech policejních povinností nemusí řešit hlavní problém seniora. Policista musí přemýšlet, jak skutečně pomoci, i když své povinnosti již splnili.^{13) 14)}

4.4. Ostatní problémové skupiny klientů

Mezi zbylou skupinu klientů bych zařadila např. klienty, jež jsou sexuálně obtěžováni nebo týráni, dále pak národní menšiny, cizince, agresivní klienti nebo klienti s psychickými poruchami.

¹³⁾ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 2006.s.272-273

¹⁴⁾ HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. 2003. s.114

ANALYTICKÁ ČÁST

5. HYPOTÉZY

U policie jsem zaměstnána tři roky, a proto si trůufám řici, že velmi dobře znám prostřední mého zaměstnání, okolí, i své kolegy natolik, že můžu na základě mých poznatků vytvořit několik hypotéz.

Hypotéza – Community policing

Dá se předpokládat, že nová image policie by měla přispět k tomu, aby lidé začali víc důvěřovat policii, být na sebe opatrnější a následkem toho se zmenšila trestná činnost.

Hypotéza – komunikace s občany

Práce policisty je velmi náročná jak fyzicky tak psychicky. Každý policista, ať už uniformovaný nebo neuniformovaný, je „pouze“ člověk a dá se předpokládat, že se bude potýkat s komunikačními problémy. Každý den musí čelit mnoha nepříjemným situacím a přitom se podceňuje vzdělání a příprava pracovníků policie na různé konfliktní situace.

Hypotéza – finanční motivace

Dalo by se říci, že v dnešní době se trochu zapomíná na adekvátní platy policistů a ze strany vedení na spravedlivé odměny za jejich vykonanou práci. Dá se předpokládat, že pokud budou policisté nedostatečně finančně motivováni, nebudou svou práci odvádět na očekávané úrovni.

6. POPIS VĚDECKÝCH METOD

6.1. Dotazníky

Při zkoumání jsem použila *dva* typy dotazníků:

Dotazník pro policisty

V tomto dotazníku se budu snažit zjistit, jak sám policista hodnotí svoje komunikační schopnosti s občany a se kterými klienty se jim jedná nejhůře. Dále pak, jak hodnotí novou image policie, a zda je toho názoru, že Community policing přispívá ke snížení kriminality.

Dotazník pro občany

Ve druhém dotazníku, který je vypracován pro občany, chci získat názory lidí na to, jak hodnotí práci policie za poslední dva roky a zda se cítí být policií „blíž“.

6.2. Statistika kriminality z let 2000 - 2008

Pro porovnání dat, jak si vedla policie v minulých letech a jak si vede dnes, potřebuji přesnou statistiku kriminality. Z této pak mohu zjistit, jak si vedou nově zavedené policejní směry a zda Community policing přispívá ke snižování kriminality.

- Statistika kriminality z let 2000 – 2007
- Statistika kriminality z roku 2008

6.3. Rozhovor s místopředsedou Nezávislého odborového svazu prap. Liborem Ptáčkem

7. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Aby moje návrhy na zlepšení aktuálních problémů byly co nejefektivnější, bylo nutné nejdřív vyhodnotit nynější situaci. Výsledky analytické části jsem rozdělila na dvě části: kriminalita a komunikace s občany.

KRIMINALITA

7.1. Zjištěna kriminalita v okrese Karviná

Rok 2000 - 2007

Zjištěna TČ	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Mravnostní	52	58	79	64	66	62	42	66
Násilná	966	828	968	990	906	897	777	805
Majetková	6002	5371	4632	4937	4605	4689	4880	5153
Hospodářská	975	812	1053	818	711	1180	1141	1098
Ostatní TČ	348	365	498	594	647	672	485	308
Zbývající	733	766	692	638	717	631	959	1461

Rok 2008

Zjištěna TČ	Mravnostní	Násilná	Majetková	Hospodářská	Ostatní	Zbývající
2008	50	712	5637	767	378	1413

Mravnostní TČ – znásilnění, pohlavní zneužívání, soulož mezi příbuznými, ...

Násilné TČ – vydírání, únos, loupeže, porušování domovní svobody, ...

Majetkové TČ – krádeže, podvod, zatajení věci, neoprávněné užívání cizí věci, ...

Hospodářská TČ – úvěrové a pojistné podvody, úplatkářství, úplatkářství, ...

Ostatní TČ – dopravní nehody, týrání zvířat, šíření poplašné zprávy, ...

Zbývající TČ – neoprávněné užívání motorového vozidla, padělání známek a kolků, ...

7.2. Vyhodnocení dotazníků

Pro policisty

Do zkoumané skupiny bylo zařazeno 30 policistů ve věku od 23 do 55 let, z toho 27 mužů a 3 ženy. Jsou zaměstnaní na obvodních odděleních v Havířově – Městě. Všichni jsou řadovými policisty sloužícími v přímém výkonu.

Podskupinu mužů tvoří 27 policistů, 10 mužů je ve věku do 30 let, 15 mužů je ve věku od 30 do 50 let, 2 muži jsou starší 50 let. 12 mužů ze souboru pracuje u PČR do 10 let, 13 mužů pracuje u PČR více než 10 a méně než 20 let, 2 muži pracují u PČR v délce 30 či více než 30 let .

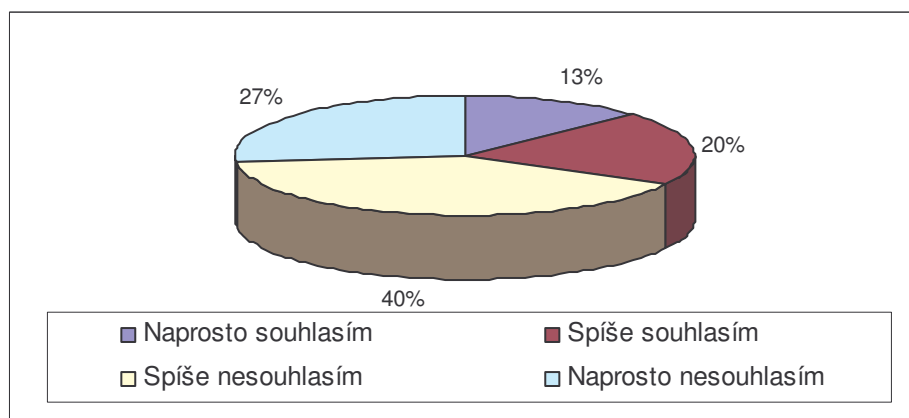
Podskupinu žen tvoří 3 ženy, kdy 2 jsou ve věku do 30 let a jedna je ve věku mezi 30 a 50 rokem. U PČR pracují 2 ženy v délce do 10 let, jedna z žen je ve služebním poměru více než 10 a méně než 20 let.

Vzhledem k nízkému počtu žen ve zkoumaném souboru jsem skupinu žen připojila ke skupině mužů. Tedy celkový počet zkoumaných osob je 30.

Tabulka č. 1 Charakteristika zkoumaného souboru

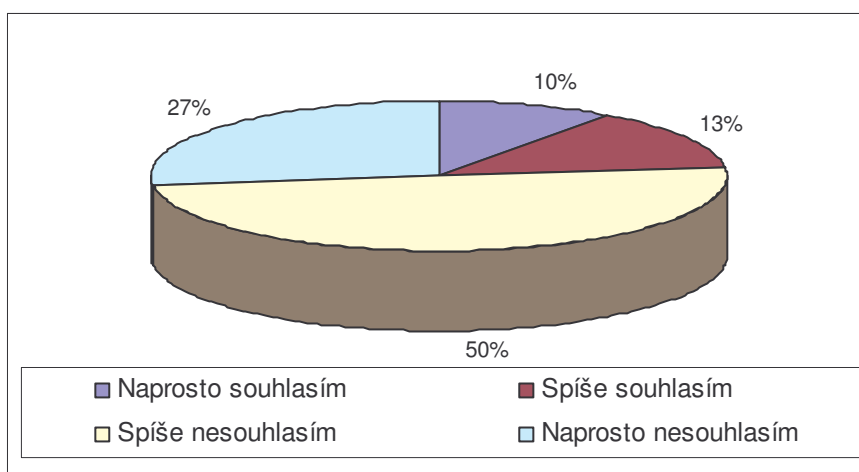
	Počet	Věk			Počet odpracovaných let		
	-----	do 30 let	30-50 let	nad 50 let	do 10 let	do 20 let	do 30 let
M+Ž	30	12	16	2	14	14	2
%	100%	40%	53,3%	6,7%	46,7%	46,7%	6,6%

Graf č. 1 Community policing jako správný krok pro snížení kriminality



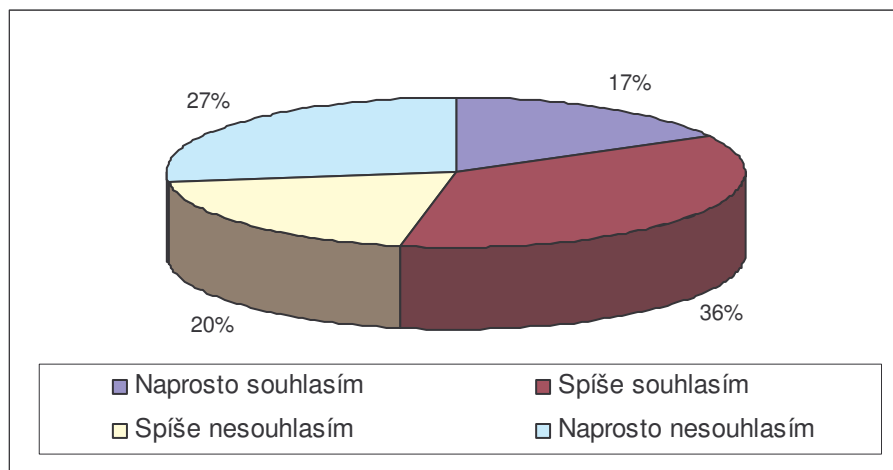
Jak je vidět z grafu, policisté, kteří slouží v přímém výkonu, nemají na Community stejný názor jako vedení Ministerstva vnitra a nemyslí si, že by to mělo přispívat ke snižování kriminality. Důvodem podle mě je to, že tento nový směr myslí spíše na pohodlí občanů, než prevenci proti kriminalitě.

Graf č. 2. Community policing zjednodušuje práci policisty



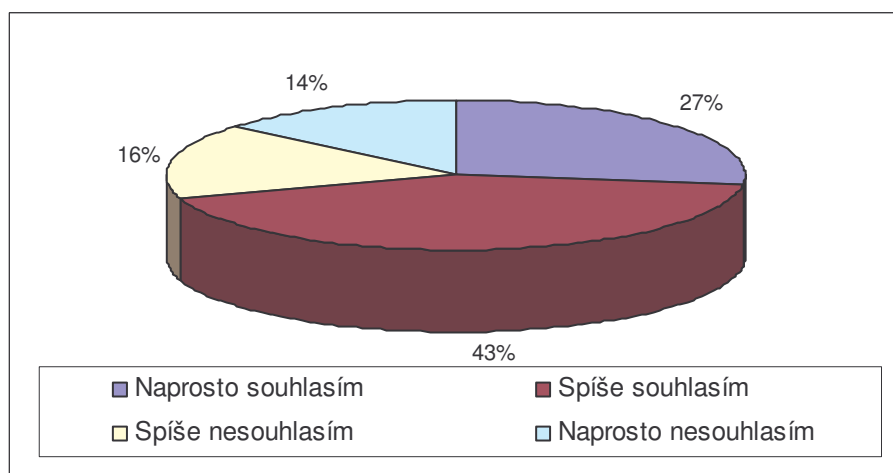
Z tohoto grafu vyplývá, že nově zavedený směr nijak nezjednodušuje práci policistů. I v tomto případě bych zdůraznila fakt, že nový směr je zaměřen více na pohodlí občanů.

Graf č. 3. Recepce v rámci projektu P 1000 jako pozitivní krok



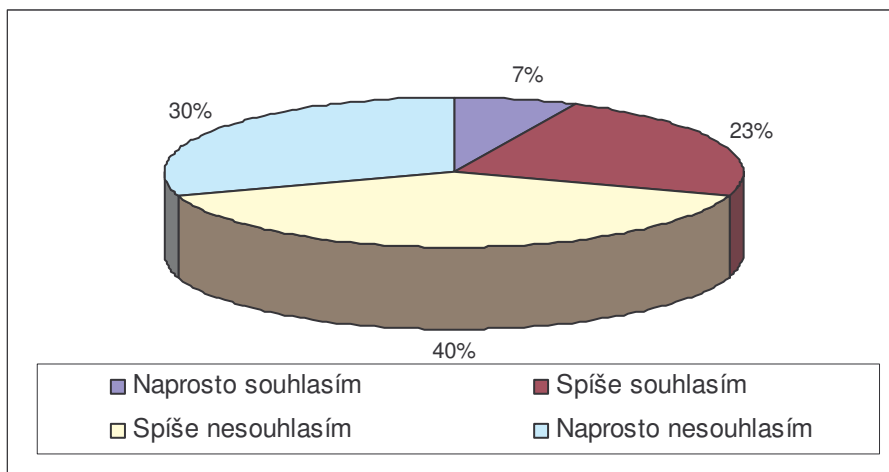
36% policistů zaškrtnulo políčko „Spíše souhlasím“ na otázku, zda hodnotí recepci jako pozitivní krok. Je tedy zřejmé, že policisté tento krok hodnotí jako dobrý nápad pro zpříjemnění doby čekání občanů.

**Graf č. 4. Besedy pro občany jako cesta přiblížení veřejnosti
smysl policejní práce**



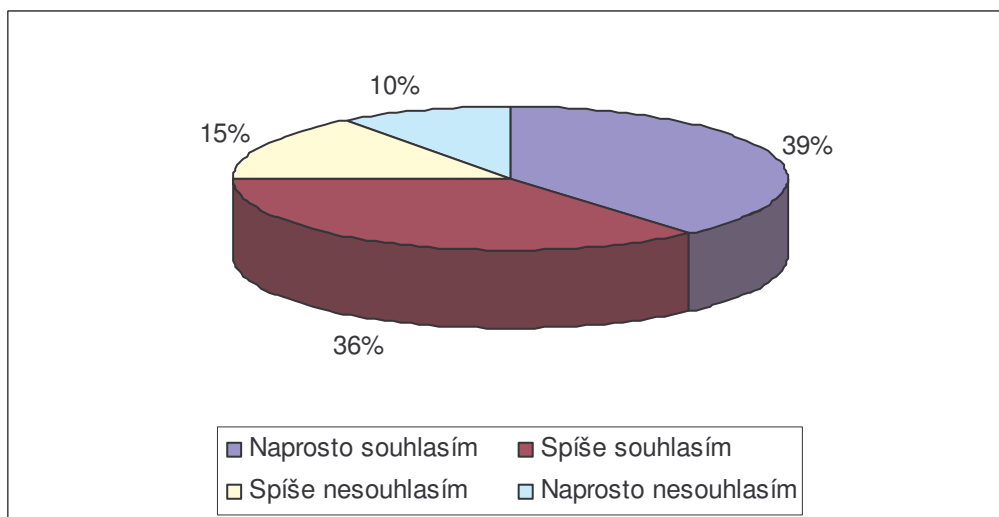
Téměř polovina policistů s touto inovací spíše souhlasí a 27% naprostou souhlasí. Je tedy vidět, že tento krok k něčemu spěje.

Graf č. 5 Okrsky jako zvýšení bezpečnosti občanů



Z výše uvedeného grafu je patrné, že zavedení okrsků a okrskářů policisté nehodnotí příliš pozitivně. Dle mého názoru za to může fakt, že policistů je málo, a proto si nemůžou dovolit starat se jenom o svůj přidělený okrsek, nýbrž o město jako celek.

Graf č. 6 Průměrný plat 30 000 ,-- Kč



Uvedený graf poukazuje na to, že průměrný plat (hrubý), se opravdu pohybuje kolem 30 000 Kč. Důležité je ale zmínit, že dotazníky dostali policisté s různým tarifním zařazením.

Jaký je Váš názor na zavedení Community policing? Považujete to za přínosný krok pro bezpečnost veřejnosti?

Ze 30 respondentů odpovědělo na tuto otázku pouhých 16. Nejčastější názory na položené otázky jsou následující (doslovná citace):

- Community policing je velmi dobrou myšlenkou a naprosto to podporuji
- Community policing určitě žádným způsobem neovlivní snižování kriminality, je to pouhý výmysl člověka, který nikdy jako policista nepracoval
- Zbytečně vyhozené peníze
- Recepce za 4 mln a my musíme chodit pěšky, neboť nejsou peníze na benzín
- Nově zavedený směr by možná byl přínosným krokem pro bezpečnost veřejnosti, ovšem za jiných podmínek než které momentálně u policie panují
- Ze všech stran slyšíme, že máme šetřit...podle mě ale MV rozhazuje na všechny strany
- Myšlenka dobrá, realizace špatná

Vyhodnocení otázky č. 8

Jaké kroky byste podstoupili pro snížení kriminality, kdyby to bylo pouze ve Vaší kompetenci?

Ze 30 respondentů na otázku odpovědělo pouhých 10. Zbytek napsalo buď „nevím“ anebo neodpovědělo vůbec.

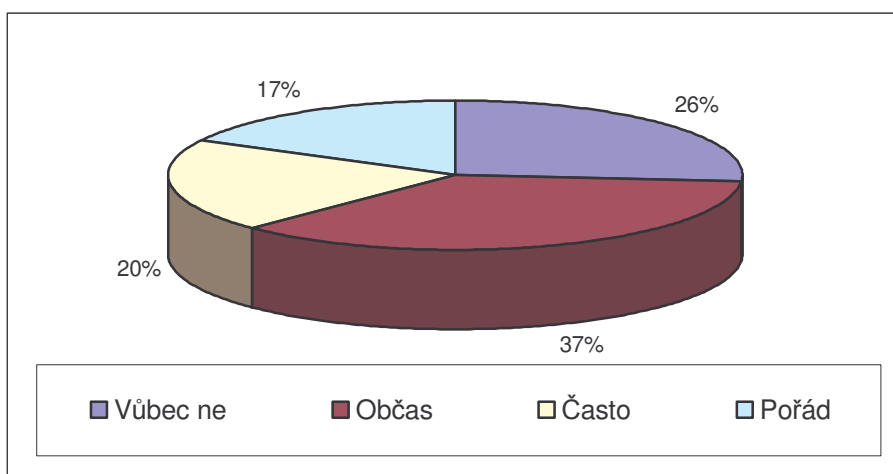
Odpovědi respondentů se nijak zvlášť nelišily. Názory některých respondentů (doslovná citace):

- Zrušit povinné stání u přechodů a postavit hlídky tam, kde je to opravdu potřeba
- Pěší hlídky na nočních směnách dle mého názoru k ničemu nevedou, neboť jak je známo, pachatelé činí hlavně v noci, a pěší hlídka bez auta jen těžko něco zmůže.

- Policie ztrácí veškerý respekt zejména před mladými občany. Možná bych znovu povolil nosit „čerňáky“ i přes den, vzbuzuje to větší respekt.
- Změna zákonů a tvrdší tresty, to jediné může pomoci.

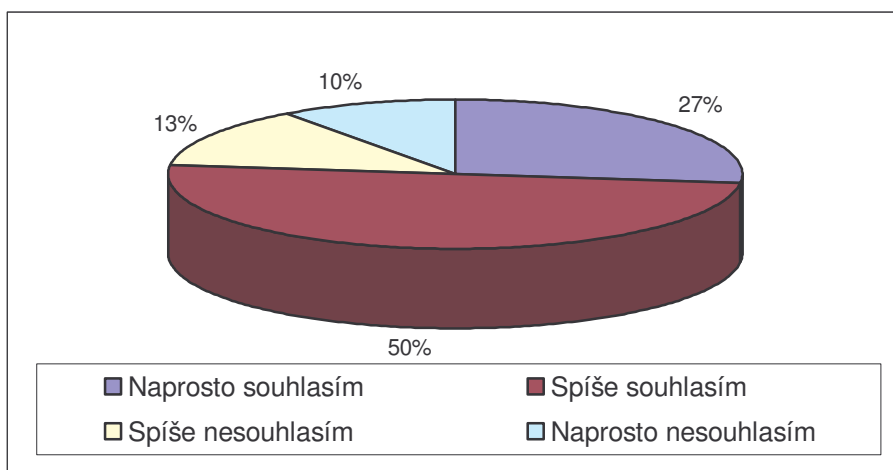
KOMUNIKACE S OBČANY

Graf č. 7 Při jednání s občany se potýkám s komunikačními problémy



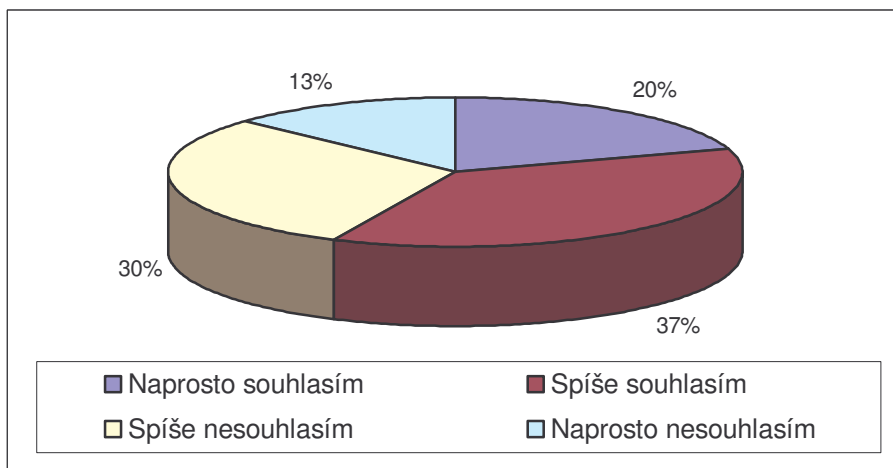
Až 37 % zkoumaných policistů se potýká s komunikačními problémy. Dle mého názoru je důvodem fakt, že policista nejedná pouze s jednou skupinou občanů, ale přichází do styku s mnoha různými lidmi, a s každým je třeba jednat jiným způsobem.

Graf č. 8 Komunikační bariéry mezi občany a policisty by se měly řešit



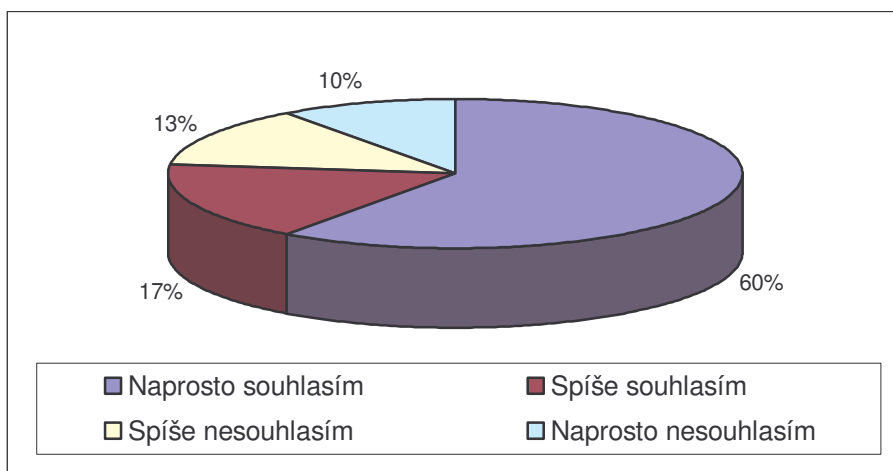
Na grafu je vidět, že policisté jsou si vědomi svých komunikačních nedostatků a jsou ochotni je řešit.

Graf č. 9 Po zavedení Community policing se mimo jiné zjednodušila komunikace s občany



Community policing je jinak taky nazýváno „blíže k občanům“. Z grafu lze vyčíst, že nový směr pomohl při komunikačních bariérách mezi policisty a občany.

Graf č. 10 Díky umění komunikovat s lidmi stoupá důvěra k policii



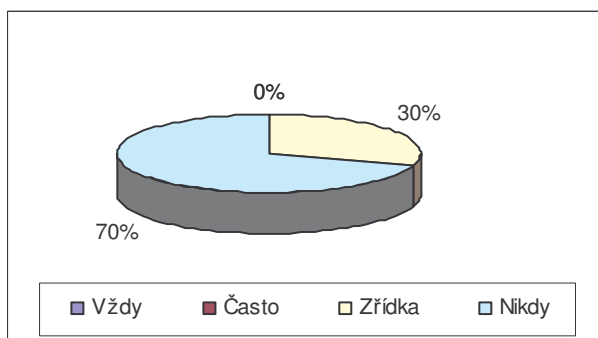
Až 60 % policistů v nabízených odpovědích zaškrtnulo „Naprosto souhlasím“, což jasně dokazuje, že důvěra k policii úzce souvisí s uměním komunikovat.

Při výkonu pracovních aktivit mi činí potíže komunikovat:

Graf č. 11

1. S nezletilým

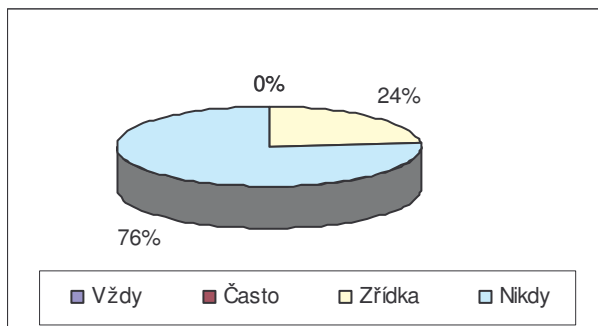
	Procentuální vyjádření
Vždy	0%
Často	0%
Zřídka	30%
Nikdy	70%
Celkem	100%



Graf č. 12

2. S mladistvým

	Procentuální vyjádření
Vždy	0%
Často	0%
Zřídka	24%
Nikdy	76%
Celkem	100%

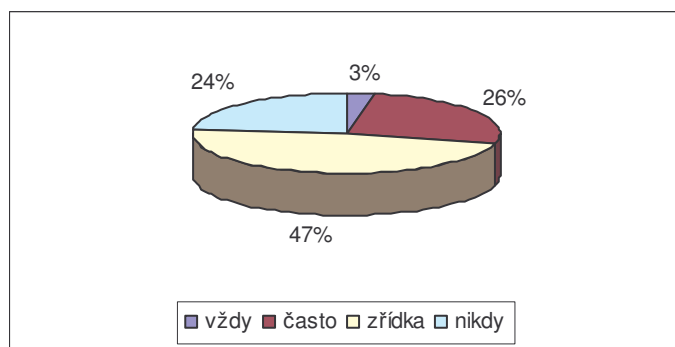


Graf č. 13

3. Se závislými

a) na psychotropních látkách

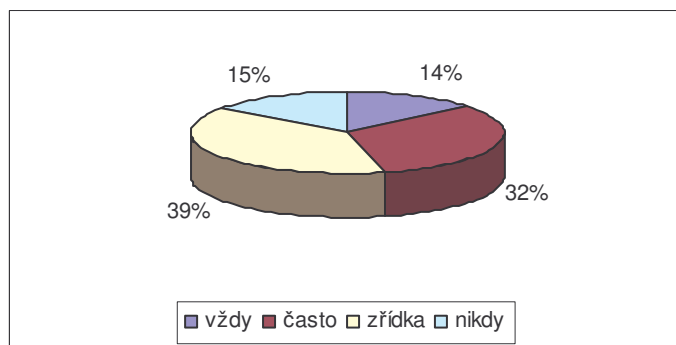
	Procentuální vyjádření
Vždy	3%
Často	26%
Zřídka	24%
Nikdy	47%
Celkem	100%



Graf č. 14

b) alkoholici

	Procentuální vyjádření
Vždy	14%
Často	32%
Zřídka	39%
Nikdy	15%
Celkem	100%

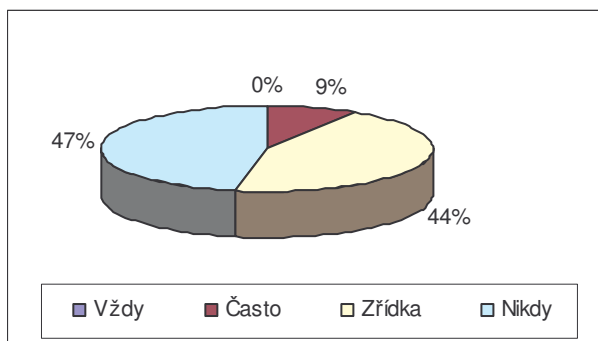


Graf č. 15

4. S osobami společensky nepřizpůsobivými

a) recidivisté

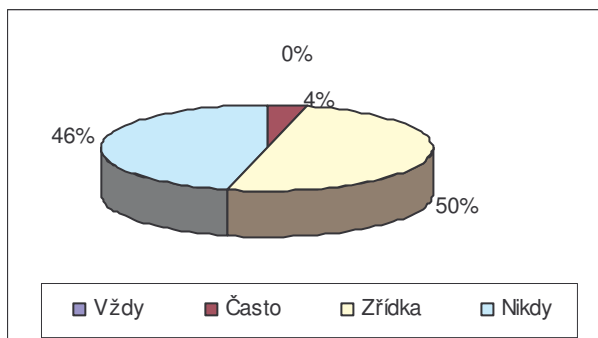
	Procentuální vyjádření
Vždy	0%
Často	9%
Zřídka	44%
Nikdy	47%
Celkem	100%



Graf č. 16

b) bezdomovci

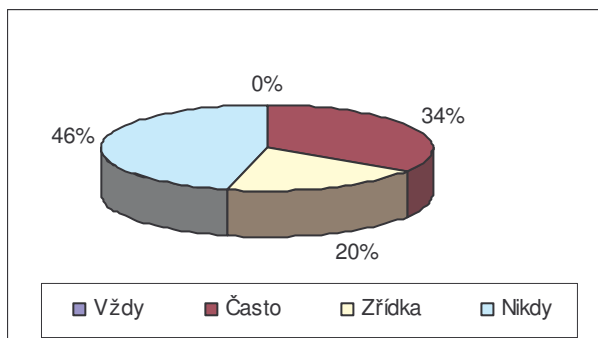
	Procentuální vyjádření
Vždy	0%
Často	4%
Zřídka	50%
Nikdy	46%
Celkem	100%



Graf č. 17

5. Se seniory

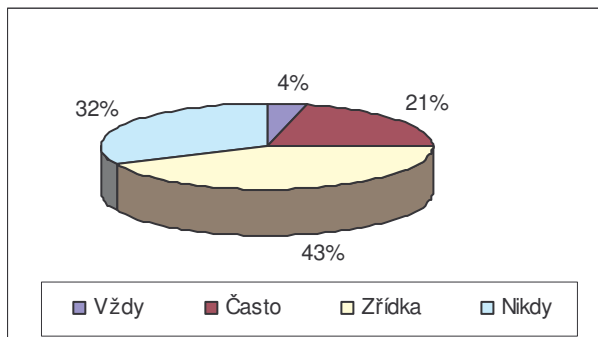
	Procentuální vyjádření
Vždy	0%
Často	34%
Zřídka	20%
Nikdy	46%
Celkem	100%



Graf č. 18

6. S osobami etnických menšin (Romové, Vietnamci, ...)

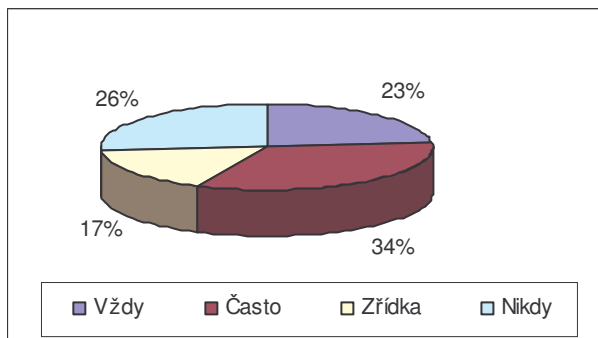
	Procentuální vyjádření
Vždy	4%
Často	21%
Zřídka	43%
Nikdy	32%
Celkem	100%



Graf č. 19

7. S cizinci

	Procentuální vyjádření
Vždy	23%
Často	34%
Zřídka	17%
Nikdy	26%
Celkem	100%



Ve druhé části dotazníku pro policisty jsem se zaměřila přímo na komunikační problémy mezi policisty a občany. Cílem bylo zjistit, se kterými skupinami občanů se policistům jedná nejhůře.

Občany jsem rozdělila do skupin, se kterými policisté přicházejí nejčastěji do styku, a dle toho jsem přizpůsobila i dotazníky.

Dle vyplněných dotazníků lze říci, že ne s každou skupinou lidí je komunikace problémová. To je patřičné hlavně při jednání s nezletilými a mladistvými.

Jedna z problémovějších skupin jsou občané se závislostmi, kdy až 26% policistů má často problémy při jednání s drogově závislými. Co se týče lidí závislých na alkoholu, tak 14 % policistů označilo kolonku „Vždy“ a 32 % označilo kolonku „Často“. Je tedy zřejmé, že s touto skupinou občanů se jedná obtížněji. Dá se

předpokládat, že takoví občané jsou při jednání s policisty pod vlivem již zmiňovaných drog či alkoholu, a proto je s nimi těžká domluva. Mluví nesouvisle, nesmyslně, používají hrubé výrazy nebo jsou agresivní.

Další skupinou, na kterou jsem se zaměřila byly osoby společensky nepřizpůsobiví, jako jsou recidivisté nebo bezdomovci. Z výsledků dotazníků vzešlo, že s těmito občany nevznikají téměř žádné komunikační bariéry.

Co se týče seniorů, situace je jiná. Ačkoli 0 % policistů označilo políčko „Vždy“, až 34 % policistů zaškrtnulo políčko „Často“. Dalo by se očekávat, že senioři nepatří mezi problémovou skupinu klientů, ale ne vždy je tomu tak. Často mají svoji hlavu a nenechají si nic vysvětlit, druzí jsou zase velmi citově založeni, rádi se rozpovídají o svých soukromých rodinných záležitostech a policista musí vědět, jak se v dané situaci zachovat. Je třeba mít na paměti, že senioři jsou často sami, bez rodiny, a v policistech hledají jistou oporu a proto je třeba se k nim chovat velmi citlivě.

Další skupinou, se kterou policista často přichází do styku, jsou osoby etnických menšin. 4% dotazovaných policistů odpovědělo, že se komunikační problémy objevují vždy a 21 % policistů zaškrtnulo políčko „Často“. Etnickými menšinami mám na mysli například Vietnamce nebo Romy. Jsou to lidé, kteří mají jinou kulturu, jsou jinak vychováváni a proto je komunikace s nimi někdy opravdu náročná.

Poslední skupinou jsou cizinci, kde výsledky jsou téměř alarmující. Políčko „Vždy“ označilo 23 % a políčko „Často“ až 34 %. Soudím, že tato vysoká čísla jsou proto, že málo policistů ovládá některý z cizích jazyků a důsledkem toho vznikají komunikační bariéry.

Pro občany

K vyplnění dotazníku jsem oslovila 50 občanů, kteří se z nějakého důvodu dostavili na naše oddělení, tj. obvodní oddělení Policie České republiky Havířov 1.

Z 50 občanů bylo 21 žen a 29 mužů.

V podskupině žen byly 3 ženy do 20 let, 10 žen 20-40 let, 6 žen mezi 40 – 60 let a 2 ženy nad 60 let.

V podskupině mužů byli 4 muži do 20 let, 15 mužů mezi 20-40 let, 9 mužů 40 – 60 let a 1 muž nad 60 let.

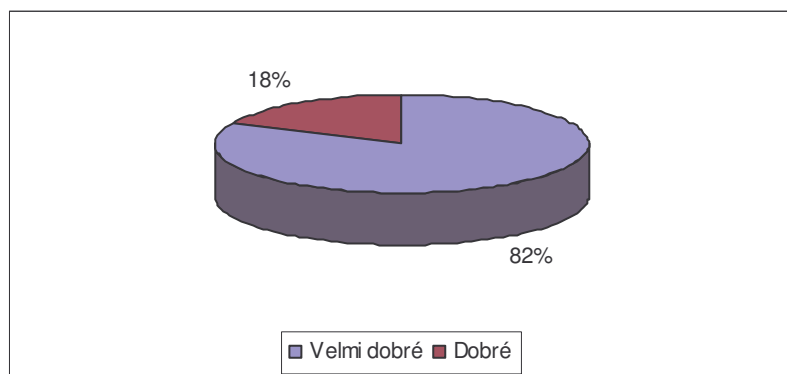
Důvod návštěvy občana útvaru PČR byl:

- Oznámení o trestném činu nebo přestupku 38 %
- Předvolání jako svědek 48 %
- Předvolání pro vlastní protiprávní jednání 8 %
- Získání rady nebo informace 4 %

	Počet	Věk			
	-----	do 20 let	20-40 let	40-60 let	nad 60 let
Ženy	21	3	10	6	2
%	42%	14,30%	47,60%	28,60%	9,50%

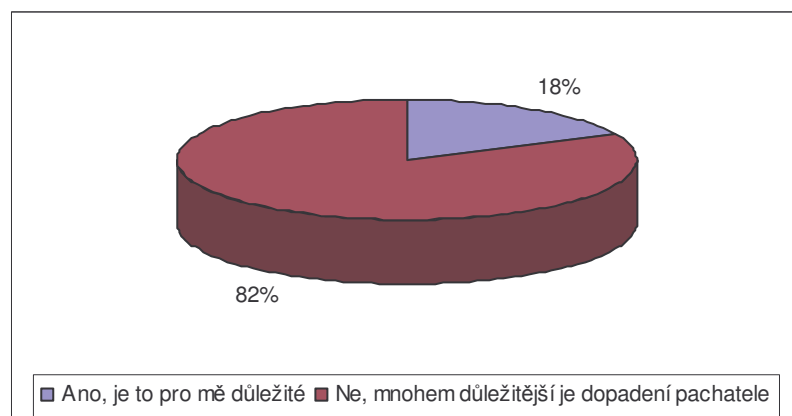
	Počet	Věk			
	-----	do 20 let	20-40 let	40-60 let	nad 60 let
Muži	29	4	15	9	1
%	48%	13,80%	51,80%	31%	3,40%

Graf č. 20 Podmínky, které jsou vytvořeny na našem oddělení pro čekání (recepce – projekt P 1000), jsou:



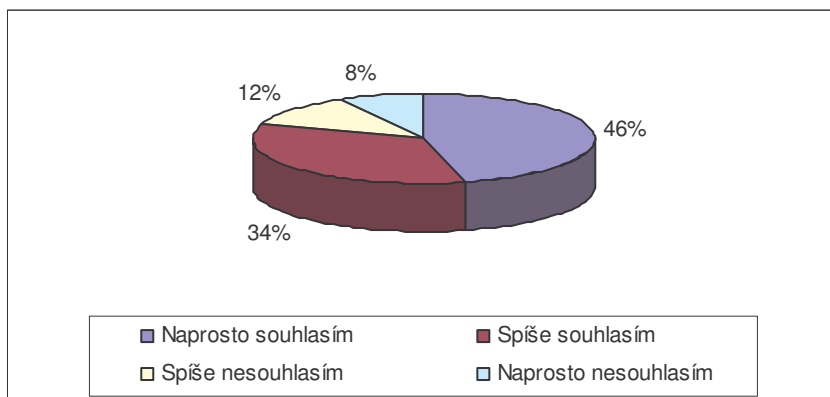
Recepce v rámci projektu P 1000 jsou velmi příjemným místem pro čekání, kde si občané mohou přečíst různé letáky, shlédnout prezentaci na plazmě nebo pokud přijdou se svými dětmi, je možno využít dětského koutku.

Graf č. 21 Je pro Vás důležité, aby na příslušných odděleních PČR byly vytvořeny recepce pro zpříjemnění doby čekání?



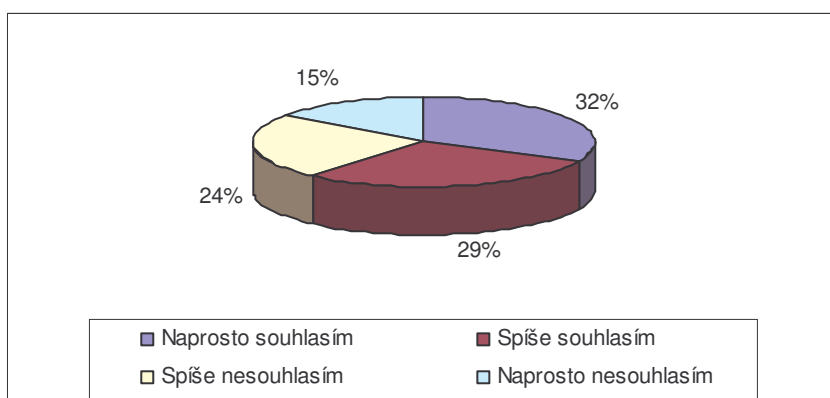
Ačkoliv se občanům recepce líbí, z grafu je patrné, že to pro ně není nijak důležité. Lidé nepotřebují mít krásnou čekárnu s plazmou a dětským koutkem, mnohem důležitější pro ně je, aby se co nejrychleji vyřešil jejich případ.

Graf č. 22 Besedy, pořádané pro seniory, mládež a děti jsou správnou cestou, jak přiblížit veřejnosti smysl policejní práce



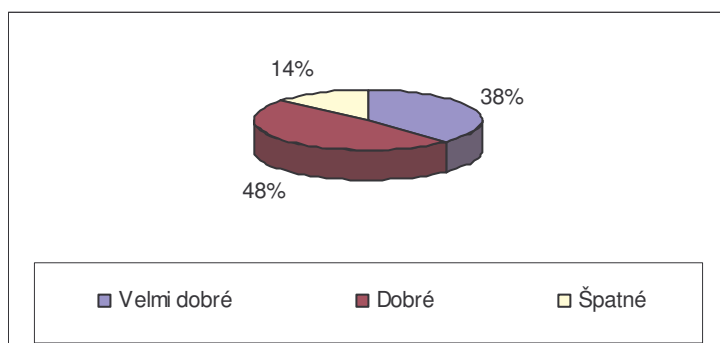
Z grafu lze vyčíst, že občanům se besedy zamlouvají a je to způsob, jak alespoň trochu přiblížit jejich práci.

Graf č. 23 Rozdělení služebních obvodů do okrsků, jenž má každý svého vedoucího – okrskáře, hodnotím jako zvýšení bezpečnosti občanů

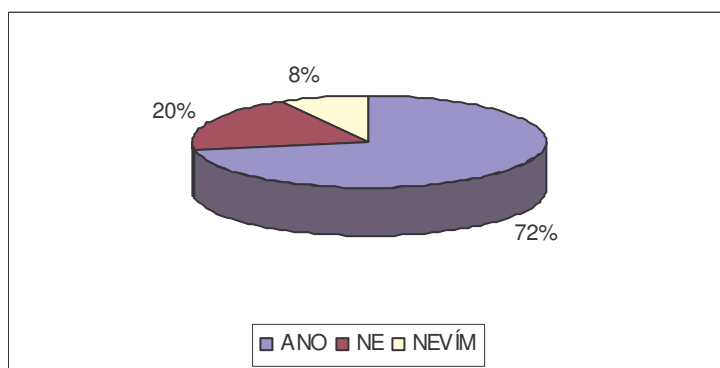


Odpovědi občanů jsou poměrně vyrovnané, takže pohledy na danou věc jsou různé. Nicméně až 32% občanů označilo políčko „Naprosto souhlasím“, což znamená, že nový způsob prevence proti kriminalitě se občanům zamlouvá.

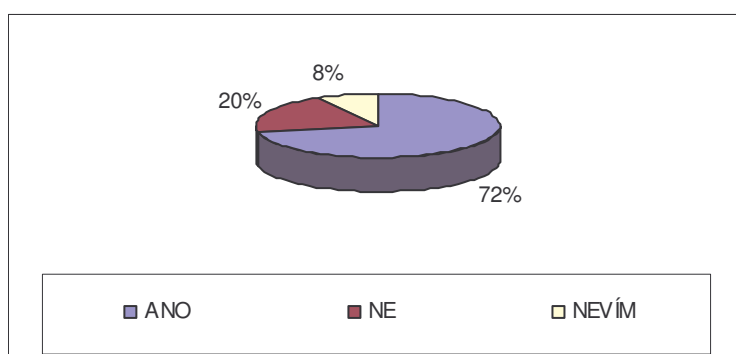
Graf č. 24 Jak hodnotíte chování a vystupování policisty/tky, který/á Vás přijal/a?



Graf č. 25 Vystupují policisté profesionálně?

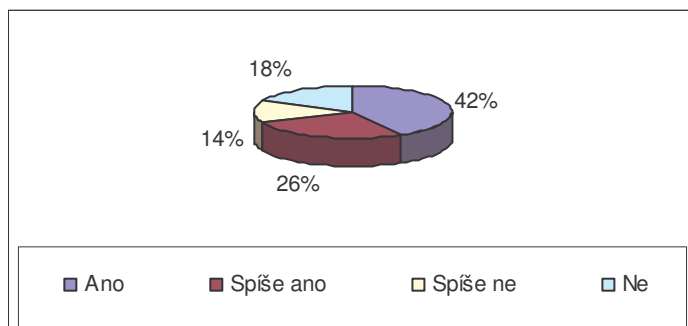


Graf č. 26 Byla Vám ze strany policistů věnována patřičná pozornost?

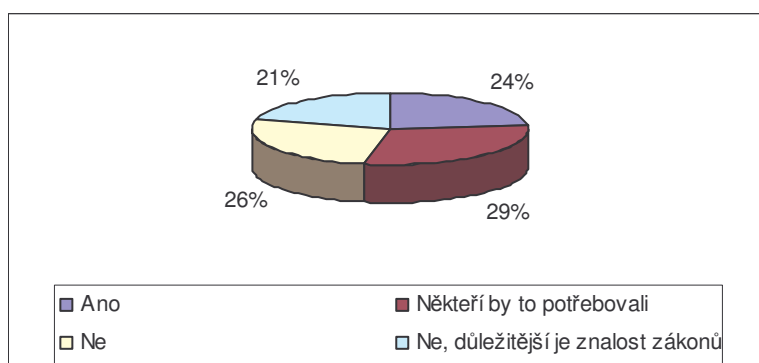


Z grafů č. 24 až č. 26 vyplývá, že policie se očima občanů jeví spíše pozitivně. Velmi pozitivním výsledkem je rovněž fakt, že v grafu č. 25 na otázku, zda policie působí profesionálně, odpovědělo kladně až 72%.

Graf č. 27 Pocítil/a jste dostatečné pochopení a zájem o Váš problém ze strany policie?

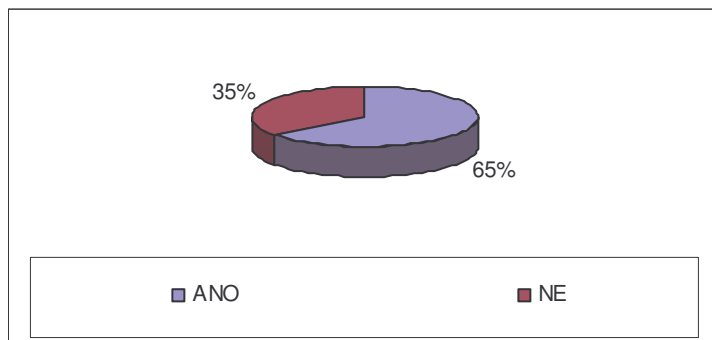


Graf č. 28 Myslíte si, že by policisté měli absolvovat školení v rámci komunikace s občany?



Důvodem vyrovnaných odpovědí v grafu č. 28 je dle mého názoru fakt, že každý policista je jiný a občané vyplňující tento dotazník se setkali s různými policisty. Jednoduše řečeno, jeden komunikovat umí a dokáže vzbudit respekt a úctu, druhému tyto vlastnosti chybí.

Graf č. 29 Důvěřujete policii?



Velmi pozitivní výsledky přináší tento graf, kdy až 65% dotazovaných respondentů označilo policii za důvěryhodnou složku.

**Jaká je Vaše celková spokojenost s poskytnutými službami ze strany PČR?
Ohodnoťte známkou jako ve škole 1 až 5**

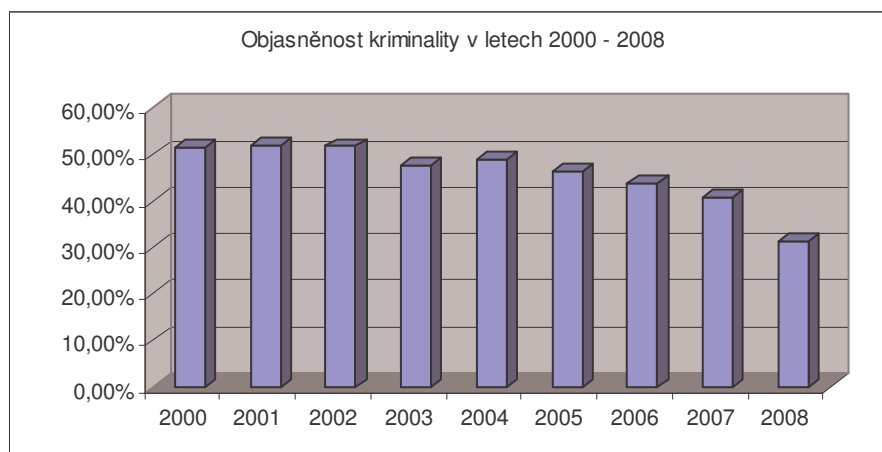
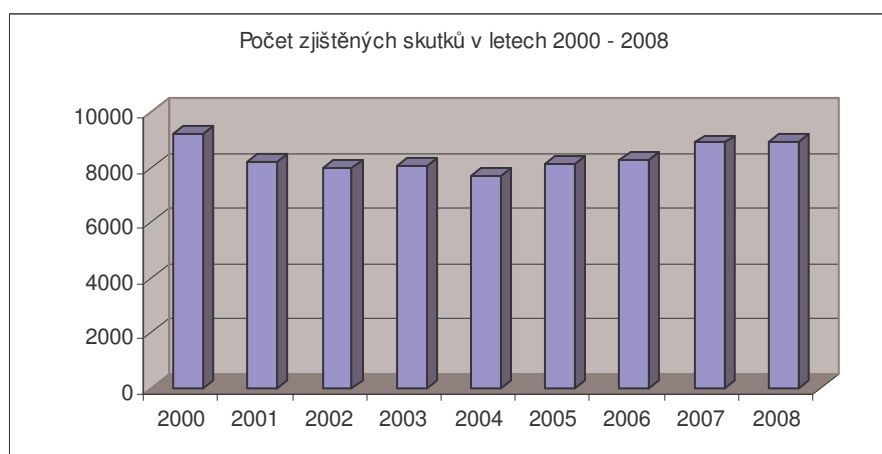
21 občanů známkovalo známkou	1
19 občanů známkovalo známkou	2
10 občanů známkovalo známkou	3
0 občanů známkovalo známkou	4
0 občanů známkovalo známkou	5

Průměrná známka je 1,78.

7.3. Kriminalita

Pro získání ještě většího množství informací jsem se pokusila zjistit, jak si vedla kriminalita v době, kdy Community Policing ještě nebyl zaveden a porovnat to s rokem 2008, kdy tento nový směr doslova zahltl způsoby policejní činnosti.

Vzhledem k tomu, že Community policing se nesoustředí na jednotlivé trestné činy, ale na kriminalitu celkovou, jsem v grafech znázornila kriminalitu celkovou a objasněnost celkové kriminality v procentech.



Tabulku jsem zpracovala do přehledných grafů, které lépe znázorňují efektivitu Community policing. Jak je z grafů patrné tento směr ke snižování kriminality nijak nepřispívá.

V grafu s názvem „ Počet zjištěných skutků v letech 2000 – 2008“ je vidět, že v roce 2008 zjištěných skutků nebylo, ba naopak se počet skutků pohyboval nad hranicí 8 000.

Ve druhém grafu pod názvem „Objasněnost kriminality v letech 2000 – 2008“ je rovněž patrné, že Community policing ke snižování kriminality nijak nepomáhá, kdy v roce 2008 byla objasněnost pouze 37,31%.

7.4. Shrnutí analytické části

Při zpracovávání analytické části jsem se zaměřila na dva problémy, jmenovitě zda Community policing přispívá ke snižování kriminality a zda se v práci policisty vyskytují problémy v komunikaci.

Prozkoumáním tabulky kriminality za roky 2000-2007 a porovnáním s rokem 2008, kdy již bylo zavedeno Community policing, jsem zjistila, že nápad trestné činnosti se nesnížil, ba naopak se navýšil. Ani objasněnost, která je jedním z velmi důležitých úkolů policie nestoupala. Tento problém lze považovat za opravdu důležitý, proto je třeba navrhnout příslušná opatření, která by danou situaci zlepšila.

Co se týká komunikace s občany, po zhodnocení dotazníků lze konstatovat, že policie budí důvěru a dokáže profesionálně komunikovat s lidmi. Problémem je ale jednání s cizinci, kdy v dotaznících většina policistů přiznala, že jim dělá problém jednat s osobami cizích států. Je tedy zapotřebí navrhnout nějaké řešení, aby se tyto problémy eliminovaly.

NÁVRHOVÁ ČÁST

Vzhledem k tomu, že v mé bakalářské práci jsem si vytýčila dva hlavní problémy, rozdělila jsem návrhovou část na dva body – snížení kriminality a komunikace s občany.

8. SNÍŽENÍ KRIMINALITY

<i>Denní hlídky</i>

Řadový policista pracuje od 7.00 do 19.00 hod. Pro eliminaci kriminality je velmi důležitá prevence. To znamená, že je nutné, aby policisté byli vidět na ulicích hlavně v místech, kde často dochází k trestné činnosti. Proto navrhuji tento denní režim pro policisty:

1. hlídka - dvojčlenná

7:00 – 7:20 hod. – seznámení s instruktáží

7:20 – 8:00 hod. – dozor nad frekventovanými přechody

8:00 – 11:00 hod. – prevence na ulicích, kde nejčastěji dochází k nápadu

11:00 – 11:30 hod. – zpracování písemností

11:30 – 12:00 hod. – přestávka ve službě

12:00 – 14:00 hod. – zpracování písemností

14:00 – 15:00 hod. – dozor nad frekventovanými přechody

15:00 – 16:30 hod. – prevence na ulicích

16:30 – 17:00 hod. – přestávka ve službě

17:00 – 18:30 hod. – prevence na ulicích

18:30 – 19:00 hod. – předávání směny

Je důležité, aby si policisté vytipovali místa a časy s největším a nejfrekventovanějším pohybem občanů. Policisté by měli být vidět tam, kde je největší koncentrace lidí, kde se nejvíce páchá trestná činnost, např. krádeže, přepadení apod.

Co se týká přechodů pro chodce, časy, které jsem navrhla, jsou nejfrekventovanější, děti chodí do školy a dospělí do zaměstnání.

Policisté budou stát u nejnebezpečnějších přechodů. Je důležité, aby hlavně v tento čas auta zastavovala a dávala chodcům přednost.

Pokud policisté budou stát na těchto přechodech denně, měla by se v těchto místech snížit nehodovost a řidiči se naučí být ukáznění a dávat chodcům přednost automaticky.

2. hlídka – dvojčlenná

Druhá dvojčlenná hlídka nebude mít taxativní režim jako ta první. Tato hlídka bude určena pro denní nápad, který je nevyzpytatelný. V případě, že tato hlídka nebude mít přes den mnoho případů, bude se rovněž věnovat prevenci proti trestné činnosti, jak tomu je v případě hlídky č. 1.

Velice důležité je pružnost hlídky, to znamená nehlídat hodinu místo, kde se nic neděje a na druhém konci města je páchána trestná činnost. Jednat dle dané situace. Policisté by měli chodit zásadně v reflexních vestách, jednak pro lepší viditelnost hlídek, jednak pro zvýšení bezpečnosti samotných hlídek.

Noční hlídky

Řadový policista při noční hlídce pracuje od 19:00 do 7:00 hod. Jak je všeobecně známo, k trestné činnosti dochází především v noci. Pachatelé si jsou dobře vědomi faktu, že občané spí, tudíž je větší pravděpodobnost, že pachatel nebude dopaden.

Bylo by vhodné na noční hlídky nasazovat policisty v civilu, kdy budou méně nápadní a mohou tak dopadnout pachatele rovnou při činu.

1. hlídka – dvojčlenná – v uniformě

Tato hlídka bude využívána pro noční nápad. V případě, že by případů přes noc nebylo moc, hlídka by rovněž hlídala frekventované ulice.

2. hlídka – dvojčlenná – v civilu

Hlídka v civilu by se zaměřovala na hlídání parkovišť, kde nejčastěji dochází k vykrádání aut a rovněž by kontrolovala bary a podniky, kde často dochází k výtržnostem.

Tato civilní hlídka bude bezesporu účinným řešením jak zamezit nebo zmenšit vysoký nárůst kriminality, neboť policisté budou působit mnohem nenápadněji.

1. Preventivní projekt

Jedná se o rozdávání malých kartiček na místech s typickým výskytem trestné činnosti, které by upozorňovaly např. na zvýšený výskyt krádeží peněženek. Dle mého názoru to je velmi úspěšná prevence, neboť občané si neuvědomují, kde na ně číhá nebezpečí. Např. v supermarketech lidé často nechávají svoje tašky bez dozoru ve vozíku, v autobusech občané velmi rádi nechávají své batohy na zádech. Potom je to už pro zloděje jednoduchá záležitost. Je proto důležité to občanům stále připomínat a kartičky upozorňující na možná nebezpečí by zvýšily jejich ostražitost.

Ukázka kartičky



2. *Výpomoc občanů*

Lidé, kteří nemají zaměstnání nebo jsou již v důchodu, by mohli vypomáhat a suplovat některé činnosti v práci policistů. Samozřejmě se jedná pouze o činnosti, jako je dozor na přechodech. Při ojedinělých akcích je již zavedena výpomoc rodičů, kteří spolu s policisty zvyšují bezpečnost přechodů a mají zájem na tom, abych jejich děti došly do školy v pořádku. Jsou to ale jenom nárazové akce, a je třeba tento projekt zpravidelnit.

9. KOMUNIKACE S OBČANY

Návrh č. 1

Podle zpracovaných výsledků z dotazníků pro občany vyplývá, že jsou spokojeni s jednáním ze strany policie, a nepocítují žádné komunikační bariéry mezi sebou. Policisty považují jako důstojnou složku, která vystupuje profesionálně.

Co se týká interpretace výsledků dotazníků pro policisty, jednoznačně z něho vyplývá, že policisté mají problémy komunikovat s cizinci. Jazyková bariéra jím znesnadňuje a zpomaluje jednání.

V tomto případě navrhuji *povinné kurzy cizího jazyka*, který bude hrazen Ministerstvem vnitra. Bude zaměřen hlavně na slovní zásobu potřebnou pro policejní práci.

Kurz bude povinný pouze pro policisty sloužící na ulicích tzn. nstržm. a pprap., neboť zpracovatel při výslechu cizince má možnost použít tlumočníka.

Kurzy budou policistům započítávány do pracovní doby, aby je nemuseli absolvovat ve svém volném čase.

Tento povinný kurz navrhuji po roce zakončit zkouškou a vydáním certifikátu o absolvování kurzu.

Návrh č. 2

Zřídit tabulková místa pro lektory, kteří budou určeni pouze pro vzdělávání policistů – tzn. že lektori projdou školením a posléze se sami budou seznamovat s novou problematikou. Zpracují si názorné, jasné a poučné prezentace tak, aby zaujali a budou školit lidi, policisty a ty, kteří dané interní akty potřebují.

Návrh č. 3

Graf č. 21 přehledně znázorňuje odpovědi na otázku, zda je pro občany důležité, aby se na příslušných odděleních budovaly recepce. Celých 82 % respondentů odpovědělo, že ne. Vzhledem k vysokým nákladům budování recepcí je velice důležité tyto náklady minimalizovat, a ušetřené peníze použít na potřebnější věci:

- kurz cizího jazyka
- nová tabulková místa pro lektory
- nákup pohonných hmot
- aktualizace softwaru v policejních PC
- další obnova vozového parku

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na práci policistů a problémy týkající se jejich povinností. Jako objekt jsem zvolila Obvodní oddělení Policie České republiky Havířov 1, kde již třetím rokem pracuji.

Cílem mé práce bylo zjistit, zda Community policing přispívá ke snižování kriminality, zda se v práci policisty vyskytují komunikační bariéry mezi nimi a občany a navrhnout patřičná opatření pro zlepšení situace.

V roce 2008 se policejní složky začaly zabývat novým směrem Community policing. Cílem tohoto směru bylo zviditelnění policistů, zlepšení jejich image a snaha o větší pohodlí občanů jak na patřičných odděleních, tak i ve svých bytech, obchodech a na ulicích, kde by se měli cítit bezpečněji.

Co se týká komunikace s občany, vím, že ne každý policista dovede profesionálně jednat s lidmi, ať už to jsou poškození, pachatelé nebo svědci, mladiství, alkoholici nebo cizinci.

V analytické části své bakalářské práce jsem pomocí dvou různých dotazníků zjistila, jak tuto problematiku hodnotí všechny zúčastněné strany. Pozitivním zjištěním je fakt, že občané v dotaznících odpovídali velmi kladně na otázky týkající se komunikace mezi nimi a policisty. Policie působí profesionálně a vzbuzuje důvěru. Ze statisticky zpracované tabulky ale vyplývá, že po zavedení Community policing se nijak nesnížil nápad trestných činů.

V této bakalářské práci jsem navrhla několik řešení, které by mohly danou situaci zlepšit. Je třeba mít stále na paměti, že pokud mají policisté odvádět dobrou práci, potřebují mít k tomu výborné podmínky. Současná doba si vyžádala řadu úsporných opatření, což je pochopitelné, ale je velkou chybou, že se šetří přímo na policistech. Byla jim odebrána auta, což policistům práci značně ztěžuje. Než přejdou z jednoho případu na druhý, poškozený čeká i dvě hodiny. Občan si proto oprávněně stěžuje, že policie nepracuje na sto procent. Na druhé straně jsou policisté při pěších hlídkách více vidět, mohou tak působit lépe na veřejnost a ta má pocit, že je více chráněna.

Ministerstvo vnitra chce stále zdokonalovat image policie. Začalo se vyrábět mnoho propagačních materiálů, stavějí se recepce, které jsou několika milionovou záležitostí a v televizi běží spoty na náborovou kampaň. Po tříleté praxi u policie

mohu s jistotou říci, že tyto věci nejsou důležité proto, aby se občané v našem státě cítili bezpečně. Ze zkušeností vím, že občané nabízené letáky nečtou, televizním spotům se spíše vysmívají a recepce nepovažují za nic přínosného. Žádná z těchto věcí nemá vliv na snižování kriminality. Lidé se v našem státě potřebují cítit bezpečně a k tomu bohužel žádné Community policing nepřispěje.

Nelze než doufat, že Ministerstvo vnitra přestane klást důraz na image policie a začne se soustředit na nejpodstatnější úkoly Policie České republiky – a to je chránit bezpečnost osob a majetku, odhalovat pachatele trestných činů a zajišťovat prevenci.

SEZNAM LITERATURY

1. ADAIR, J. *Efektivní komunikace*. Nový Zlíchov : Alfa Publishing, 2004.
ISBN 80-86851-10-9
2. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2006.
ISBN 80-86898-73-3
3. DENSKÝ, M.: *Proč „vyhoří“ policista*. Psychologie dnes, 2006, roč. 12,
č. 7.-8., s. 26-28.
4. De VITO, J.A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada, 2001.
ISBN 80-7169-988-8
5. HARTL, P. *Psychologický slovník*. Praha : Jiří Budka, 1994.
ISBN 80-901546-0-5
6. HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha : Portál, 2003.
ISBN 80-7178-763-9
7. KNOPOVÁ, D. a kol. *Telefonická krizová intervence*. Praha : Nadace
psychosociální pomoci Remedium, 1996.
8. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 2000.
ISBN 80-7178-429-X
9. KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Praha : Portál, 1997
ISBN 80-7178-179-7
10. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha : Svoboda
1988. ISBN 25-095-88
11. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha : Portál, 2001.
ISBN 80-7178-551-2
12. MACUROVÁ, A. *Slovo a slovesnost*. Časopis pro otázky teorie a kultury
jazyka, 1993, roč. 54, č. 4, str. 280-281
13. MACHOVÁ, S., ŠVEHLOVÁ, M. *Sémantika a pragmatická lingvistika*.
Praha : UK Praha - Pedagogická fakulta, 2001. ISBN: 80-7290-061-7
14. NEŠPOR, K. *Jak překonat problém s hazardní hrou*. Praha : Sportpropag,
a.s. pro MZ ČR, 1996.
15. PAVLAS, I. *Psychologie policejní práce*. Ostrava: OU, 1997
16. SMOLÍK, P. *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha : Maxdorf s.r.o.,
1996. ISBN 80-85800-33-0

17. THIEL, E. *Mluvíme tělem*. Praha : Knižní klub, 1997.
ISBN 80-7176-511-2
18. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha : Portál, 2005.
ISBN 80-7178-998-4
19. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha : Portál, 2002.
ISBN 80-7169-988-8
20. WATZLAWICK, P., BAVELASOVÁ, J. B., JACKSON, D. *Pragmatika lidské komunikace*. Hradec Králové : Konfrontace, 1999.
ISBN 80-86088-04-9

SEZNAM PŘÍLOH

1. Dotazník pro policisty
2. Dotazník pro občany
3. Rozhovor s policistou

Příloha č.1

Dotazník pro policisty

Vážení respondenti,

jmenuji se Hana Foltynová a 3. rokem studuji Vysoké učení technické v Brně. Ve své bakalářské práci se zabývám problematikou komunikace mezi policisty a občany a také problematikou Community policing.

Pro získání co největšího množství informací se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je anonymní, po vyplnění prosím vložte do obálky a odevzdejte jej mě nebo dozorčímu útvaru.

Pohlaví: ☐ muž ☐ žena

Věk: ☐ do 30 let ☐ 30 až 40 let ☐ nad 40 let

Počet odsloužených let u PČR: ☐ do 10 let ☐ 10 až 20 let ☐ nad 20 let

I. část – Community policing

1. Community policing hodnotím jako správný krok pro snížení kriminality

☐ naprosto souhlasím ☐ spíše souhlasím ☐ spíše nesouhlasím ☐ naprosto nesouhlasím

2. Community policing zjednodušuje práci policisty

☐ naprosto souhlasím ☐ spíše souhlasím ☐ spíše nesouhlasím ☐ naprosto nesouhlasím

3. Vybudování recepčí v rámci projektu P1000 vnímám při své práci policisty jako pozitivní krok

☐ naprosto souhlasím ☐ spíše souhlasím ☐ spíše nesouhlasím ☐ naprosto nesouhlasím

4. Besedy pořádané pro seniory, mládež a děti jsou cestou, jak přiblížit veřejnosti smysl policejní práce

€ naprosto souhlasím € spíše souhlasím € spíše nesouhlasím € naprosto nesouhlasím

5. Rozdělení služebních obvodů do okrsků, jenž má každý svého vedoucího – okrskáře, hodnotím jako zvýšení bezpečnosti občanů

€ naprosto souhlasím € spíše souhlasím € spíše nesouhlasím € naprosto nesouhlasím

6. Na informačních letácích Náboru k PČR je uvedený průměrný plat policisty 30 000 Kč. Je tato teze dle Vašeho názoru pravdivá?

€ naprosto souhlasím € spíše souhlasím € spíše nesouhlasím € naprosto nesouhlasím

7. Jaký je Váš názor na zavedení Community policing? Považujete to za přínosný krok pro bezpečnost veřejnosti?

.....

.....

.....

8. Jaké kroky byste podstoupili pro snížení kriminality, kdyby to bylo pouze ve Vaší kompetenci?

.....

.....

.....

II. část – Komunikace s občany

1. Při jednání s občany se potýkám s komunikačními problémy

€ vůbec ne € občas € často € pořád

2. Myslím si, že komunikační bariéry mezi občany a policisty by se měly řešit

€ naprosto souhlasím € spíše souhlasím € spíše nesouhlasím € naprosto nesouhlasím

3. Po zavedení Community policing se mimo jiné zjednodušila komunikace s občany

€ naprosto souhlasím € spíše souhlasím € spíše nesouhlasím € naprosto nesouhlasím

4. Díky umění komunikovat s lidmi stoupá důvěra v policii

€ naprosto souhlasím € spíše souhlasím € spíše nesouhlasím € naprosto nesouhlasím

V následující části zaškrtněte u každé položky, do jaké míry se vás jednotlivé odpovědi týkají:

vždy často zřídka nikdy
3 2 1 0

Při výkonu mé práce mi činí problémy komunikovat:

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. s nezletilým | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2. s mladistvým | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3. se závislým: | | | | |
| a. na psychotropních látkách | 3 | 2 | 1 | 0 |
| b. alkoholu | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4. s osobami společensky nepřizpůsobivými | | | | |
| a. recidivisté | 3 | 2 | 1 | 0 |

b. bezdomovci	3	2	1	0
5. se seniory	3	2	1	0
6. s osobami etnických menšin (např. Romové, Vietnamci)	3	2	1	0
7. s cizinci	3	2	1	0

Za Vaši ochotu, věnovaný čas a pravdivost odpovědí Vám velice děkuji.
Dotazníky slouží jen pro statistické zpracování dat a zjištění výsledků, posléze budou skartovány.

Hana Foltynová

Příloha č.2

Dotazník pro veřejnost

Vážení respondenti,

jmenuji se Hana Foltynová a 3. rokem studuji Vysoké učení technické v Brně. Ve své bakalářské práci se zabývám problematikou komunikace mezi policisty a občany a také problematikou Community policing.

Pro získání co největšího množství informací se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je anonymní, po vyplnění jej prosím odevzdejte mě nebo dozorčímu útvaru.

Pohlaví: ☐ muž ☐ žena

Věk: ☐ do 20 let ☐ 20 – 40 let ☐ 40 – 60 let ☐ nad 60 let

V otázkách zaškrtněte políčko, které vystihuje Váš názor

1. Jaký byl důvod Vaší návštěvy na útvaru PČR?

- ☐ Oznámení o trestném činu nebo přestupku
- ☐ Předvolání jako svědek
- ☐ Předvolání pro vlastní protiprávní jednání (pokuty apod.)
- ☐ Získání rady nebo informací

2. Podmínky, které jsou vytvořené na útvaru PČR pro čekání, hodnotím jako

☐ velmi dobré ☐ dobré ☐ špatné ☐ velmi špatné

3. **Je pro Vás důležité, aby na příslušných odděleních PČR byly vytvořeny recepce pro zpříjemnění doby čekání?**

☐ Ano, je to pro mě důležité

☐ Ne, mnohem důležitější je pro mě dopadení pachatele

4. **Besedy pořádané pro seniory, mládež a děti jsou dle mého názoru správnou cestou, jak přiblížit veřejnosti smysl policejní práce a**

☐ naprosto souhlasím

☐ spíše souhlasím

☐ spíše nesouhlasím

☐ naprosto nesouhlasím

6. **Rozdělení služebních obvodů do okrsků, jenž má každý svého vedoucího – okrskáře, hodnotím jako zvýšení bezpečnosti občanů**

☐ naprosto souhlasím

☐ spíše souhlasím

☐ spíše nesouhlasím

☐ naprosto nesouhlasím

5. **Jak hodnotíte chování a vystupování policisty (policistky), se kterým jste jednala?**

☐ Velmi dobré

☐ Dobré

☐ Uspokojivé

☐ Špatné

7. **Vystupují policisté profesionálně?**

☐ ANO

☐ NE

☐ NEVÍM

8. **Byla Vám ze strany policistů věnována patřičná pozornost?**

☐ ANO

☐ NE

☐ NEVÍM

9. Pocítil(a) jste dostatečné pochopení a zájem o Váš problém ze strany PČR?

☐ ANO

☐ spíše ANO

☐ spíše NE

☐ NE

10. Myslíte si, že by policisté měli absolvovat školení v rámci komunikace s občany?

☐ Určitě ANO

☐ spíše ANO

☐ NE

☐ Není to potřeba pro práci policisty

11. Jaká je Vaše celková spokojenost s poskytnutými službami ze strany PČR? Ohodnoťte známkou jako ve škole 1 až 5

Moje hodnocení je:

12. Důvěřujete policii?

☐ ANO

☐ NE

Za Vaši ochotu, věnovaný čas a pravdivost odpovědí Vám velice děkuji. Dotazníky slouží jen pro statistické zpracování dat a zjištění výsledků, posléze budou skartovány.

Hana Foltynová

Příloha č.3

Rozhovor s místopředsedou Nezávislého odborového svazu prap. Liborem Ptáčkem

Jak dlouho sloužíte u policie České republiky a jak byste srovnal dobu začátků se současností?

Sloužím již 8 let a za tu dobu se změnilo mnohé. Dříve lidé byli k policii vstřícnější, nebyly mediální štvance na policii a také politická elita (parlament, vláda atd.) nebyla tolik angažována do činnosti policie. O penězích ani nemluvě, a nemám na mysli platy.

Jak vnímáte změnu image dle vize pana ministra Langer, zejména Community policing?

Můj názor na pana ministra je subjektivní, proto ho berte s rezervou. Je to člověk, který není schopen vést cokoli, natož ministerstvo vnitra. Co v policii fungovalo, to již nefunguje. Místo aby hájil zájmy policistů a hasičů, jakožto potřebných zaměstnání, tak hledá páky, jak policisty trestat, což znamená práci ve stresu nejen při zákrocích ale i v soukromém životě. Vize Community policing je sice hezká myšlenka, ale v praxi jen těžce proveditelná. Buď není dostatek policistů nebo jsou nezkušení anebo jsou zahlceni toliko prací, že na Community policing nemají čas.

Jak hodnotíte nynější finanční situaci, a co si myslíte o investicích policie do vybavení, popř. jiných nutných věcí?

Od roku 2007 platí nový služební zákon, díky kterému jsem se propadl s platem o cca 5 000,-- čistého příjmu měsíčně. Platily se svátky, víkendy, noční a přesčasy, což nyní již neplatí, ale nahradili to příplatkem za směnnost ve výši 10 % v základní tabulce platů a 150 hodinami přesčasů zdarma. Po dvou letech jsem nyní dosáhl na plat, který jsem měl před novým služebním zákonem. Co se týče vybavení, to mi připomíná večerníček „A je to...“ – nákup nových vozů, do kterých není benzín, v poslední době aféra o šetření (odebírání žárovek ze světel, 1 květina v kanceláři, apod.). Uniformy jsou alespoň hezčí, ale materiál nestojí za nic. A mohl bych pokračovat dál...

Je podle vás důležité, aby policista uměl komunikovat s občany?

Ano, to je nejdůležitější v naší práci. Díky dobré komunikaci si konkrétní policista vytváří dobré jméno, zlepšuje image policie celkové a zvyšuje se tím i důvěra občanů k nám. Bohužel média zveřejňují většinou pouze excesy jednotlivců.

Jaká je dle Vašeho názoru vazba Community policing se snižováním kriminality?

Community policing primárně nepomáhá snižovat kriminalitu, ale v případě dobré komunikace a navazování vztahů s občany, tato metoda má vliv na objasňování trestné činnosti, popř. v předcházení protiprávního jednání.

Máte nějaké návrhy na zlepšení nynější situace v PČR? Návrhů je hodně, zejména nezatahovat policii do politických bojů a nesnižovat tím její vážnost a nezávislost. Také bych jinak hospodařil s financemi a to tak, aby nedocházelo k omezení v přímém výkonu služby. Také bych v neposlední řadě nastavil motivační a finanční systémy policistů, samozřejmě i hasičů, kteří se řídí stejným služebním zákonem.

Co byste mi řekl k platům policistů?

Je to věčné téma. Pro někoho máme hodně, pro jiného málo. Osobně si myslím, že naše práce by měla být ohodnocena lépe, neboť nikdy nevíme, zda se z práce vrátíme, taky by se snížily důvody ke korupci (mimochodem soudci berou 4x více než policisté). Fyzicky sice nepracujeme tak, jako v některých odvětvích, ale psychicky je naše práce velice namáhavá.

Jak vidíte situaci v budoucnu?

Nechci předbíhat, takže budoucnost neodhaduji. Záleží jaké bude vedení a motivace k práci, a taky platové poměry, je to součást, kterou sice řešíme pořád, ale je asi nejzásadnějším důvodem, proč sloužit u policie.

Děkuji Vám za rozhovor a přeji hodně pracovních úspěchů do budoucna.