

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**JEDNÁNÍ POLICISTY
SE ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝMI OSOBAMI
PŘI SLUŽEBNÍ ČINNOSTI**

Autor práce: Václav Švec, DiS.
Studijní obor: Bezpečnostně právní studia ve veřejné správě
Forma studia: Kombinovaná
Vedoucí práce: Mgr. Bc. Milan Veselý
Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálu uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Bc. Milanu Veselému za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

ŠVEC, V. *Jednání policisty se zdravotně postiženými osobami při služební činnosti* : bakalářská práce. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2017. 65 s. Vedoucí bakalářské práce : Mgr. Bc. Milan Veselý

Klíčová slova: zdravotní postižení, policejní etika, komunikace, Policie České republiky, vzdělávání.

Bakalářská práce se zabývá tématem jednání policisty se zdravotně postiženými osobami při služební činnosti a je členěna do sedmi kapitol. Úvodní část práce vymezuje postavení Policie České republiky, základní pojmy a charakteristiku zdravotního postižení. Dále pak práce uvádí policejní etiku a komunikaci a její začlenění v rámci základní odborné přípravy a dalšího profesního vzdělávání příslušníků Policie České republiky. Součástí práce je i dotazníková část, kdy výsledky jsou pro názornost převedeny do grafické podoby. Závěr je věnován navrnutí opatření ke zlepšení ve vztahu ke vzdělávání příslušníků Policie České republiky v rámci komunikace s osobami se zdravotním postižením.

ABSTRACT

ŠVEC, V. *The Approach of Police Staff Towards Disabled Persons at Service Activities : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2017. 65 p. Supervisor : Mgr. Bc. Milan Veselý

Key words: disability, ethics, communication, Czech Police, education.

The bachelor thesis deals with the topic of a policeman on duty's conduct towards persons with disabilities. It is divided into seven chapters. The initial part defines a status of Czech Police, basic terminology and provides a definition of disability. Further it focuses on Police ethics, communication and its integration into basic professional training and continuous education of the members of Czech Police. The questionnaire is an integral part of the thesis. The results are presented in a graphic form for the purpose of better intelligibility. The final part presents a proposal for a measure how to improve education of the members of Czech Police in terms of communication with persons with disabilities.

OBSAH

ÚVOD	8
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	10
TEORETICKÁ ČÁST	11
2 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	11
2.1 Postavení Policie České republiky ve veřejné správě	11
2.2 Postavení Policie České republiky ve společnosti	12
2.3 Policie České republiky jako služba lidem	13
3 JEDNÁNÍ A KOMUNIKACE	14
3.1 Vymezení pojmu jednání a komunikace	14
3.3 Chyby v posuzování a předsudky vůči osobám se zdravotním postižením	16
4 ZDRAVOTNÍ POSTIŽENÍ	18
4.1 Charakteristika zdravotního postižení	18
4.2 Typy zdravotního postižení	20
4.3 Zásady profesionální komunikace	22
4.4 Základní principy při jednání s osobou se zdravotním postižením	23
4.4.1 Komunikace s osobou s tělesným postižením	23
4.4.2 Komunikace s osobou s mentálním postižením	24
4.4.3 Komunikace s osobou se zrakovým postižením	26
4.4.4 Komunikace s osobou se sluchovým postižením	27
5 POLICEJNÍ ETIKA	30
5.1 Etický kodex Policie České republiky	30
5.2 Obsah a předmět policejní etiky	31
6 KOMUNIKACE A ETIKA POLICEJNÍ PRÁCE V RÁMCI VZDĚLÁVÁNÍ PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR	33
6.1 Právní rámec požadavků z hlediska profesní etiky kladených na policisty	33
6.2 Základní odborná příprava	34
6.3 Další profesní vzdělávání	37
PRAKTICKÁ ČÁST	40
7 PRAKTICKÁ ČÁST	40
7.1 Fáze I. - metody, cíle výzkumného šetření a stanovení hypotéz	40
7.1.1 Vlastní výzkumné šetření	41

7.1.2	Prezentace výsledků výzkumného šetření	42
7.1.3	Zhodnocení fáze I. praktické části a ověření hypotéz.....	48
7.2	Fáze II. – cíle a metody výzkumného šetření.....	52
7.2.1	Stanovení výzkumných otázek	52
7.2.2	Vlastní výzkumné šetření	52
7.2.3	Zhodnocení fáze II. praktické části a vyhodnocení výzkumných otázek	54
7.3	Návrh opatření ke zlepšení stávajícího stavu	55
	ZÁVĚR.....	57
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	59
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	64
	PŘÍLOHY	65

ÚVOD

Policie České republiky a osoby se zdravotním postižením – zdánlivě neobvyklé téma. Při bližším pohledu však zjistíme, že kontakt mezi policistou a osobou se zdravotním postižením je naprosto běžnou záležitostí. Vždyť už jen při samotné návštěvě obvodního či místního oddělení policie zjistíme, že tyto objekty jsou v naprosté většině pro vstup těchto osob bezbariérově uzpůsobeny. Každý policista ve své praxi pravděpodobně zažil, či zažije, komunikaci s osobou se zdravotním postižením. Jak však tato komunikace ze strany policisty probíhala? Byl na tuto komunikaci dostatečně připraven? Bylo jeho chování skutečně vhodné? S jakými pocity se rozešli?

Je důležité si uvědomit, že zdravotně postižení lidé jsou především lidé, kteří jsou součástí naší společnosti a jako takové bychom je měli vnímat. Až poté bychom měli vnímat jejich postižení. Všichni lidé společně mají stejné potřeby a to jak biologické, tak emoční. K jejich naplňování však dochází odlišným způsobem. Zdravotně postiženého člověka bychom neměli vnímat jako nemocného. Nemoc se dá léčit, se zdravotním postižením se člověk musí naučit žít jako se svou trvalou součástí života.

Slogan „Pomáhat a chránit“ není prázdné nebo populistické heslo. Toto heslo vyjadřuje významný posun činnosti policie k veřejnosti, občanovi. Často slyšíme, že policie slouží veřejnosti. Jaký je ovšem význam slova „sloužit“? Velmi často je tento pojem vykládán občany tak, že policie je veřejnosti podřízena a má postavení „sluhy“. Sloužit znamená však být oporou, pomáhat a pečovat, a to ve vztahu ke všem lidem naší společnosti bez ohledu na jejich specifika zdravotní, národnostní či etnická. Občan, ať už se zdravotním postižením či bez něj, je klient veřejné správy, které je policie nedílnou součástí.

Mezi základní cíle v rámci reformních opatření patřila, mimo jiné, komunikativnost. Komunikativnosti je ovšem třeba se naučit a trénovat ji. Jen získanými zkušenostmi v oblasti komunikace přímo úměrně stoupá i úroveň komunikačních dovedností policistů a zvyšuje se tak i jejich profesionalita. Zároveň dochází i ke zlepšení vzájemného pochopení, lepšího porozumění a dorozumění se napříč veřejností.

Položme si však otázku, zdali edukace nově přijatých policistů v systému policejního vzdělávání poskytuje dostatečný prostor pro komunikaci a etiku policejní

práce? Etický kodex Policie České republiky formuluje základní etické povinnosti policisty a jeho implementace v policejním vzdělávání je spíše formální a nezaručuje tak, že mu policisté do nejmenšího detailu rozumí a umějí ho aplikovat v praxi. Jak lze jen jednat a chovat se dle etického kodexu a naplňovat jeho poslání, když diferencovanému přístupu je věnován minimální prostor.

Umění komunikace je umění, které je možné se naučit a policie by měla vytvořit podmínky v rámci vzdělávání, aby komunikační dovednosti policistů byly nadstandartní, protože zde existuje oprávněný požadavek společnosti na tuto specifickou dovednost. Policisté by měli ovládat alespoň základní pravidla komunikace s osobami se zdravotním postižením.

1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Komunikační schopnosti, kterými by měli policisté disponovat, pro zvládnutí své psychicky náročné profese, jsou velmi široké a není reálné předpokládat, že takovými schopnostmi disponují již z předešlých životních zkušeností. Pro výkon policejních činností je nutná přirozeně základní znalost v oblasti komunikace a tyto znalosti je nutné vhodným působením v oblasti edukace zlepšit a rozšířit.

Téma je velmi aktuální vzhledem ke zvyšujícím se nárokům, které jsou kladeny na policisty. Problematika komunikace se zdravotně postiženými osobami se týká všech pomáhajících profesí, kdy však zhodnocení vzdělávání a tedy připravenosti na tento specifický způsob komunikace není v podmínkách Policie ČR popsán.

V české odborné literatuře je popsána obecně komunikace v pomáhajících profesích, bez bližšího rozdělení. Při zpracování této práce budou jako jedny z hlavních metod použity analýza a syntéza dat z dotazníkového šetření, řízený rozhovor a následné vyhodnocení výsledků.

Hlavním cílem bakalářské práce je uvedení do problematiky komunikace se zdravotně postiženými osobami a provedení analýzy jednání policistů se zdravotně postiženými osobami při jejich služební činnosti, konkrétně jejich připravenosti na tento specifický způsob komunikace a zhodnotit začlenění této problematiky v rámci profesního vzdělávání policistů. Vyhodnotit výsledky analýzy a následně navrhnout opatření ke zlepšení a zvýšení profesionality policistů v rámci tohoto specifického jednání.

První kapitoly jsou teoretické a věnují se zejména postavení Policie České republiky z hlediska její sociální úlohy. Dále pak vymezují zdravotní postižení, jeho druhy a zásady profesionální komunikace s osobami se zdravotním postižením.

Následující kapitoly se zabývají obsahem a předmětem policejní etiky a etickým kodexem Policie České republiky. V dalších kapitolách rovněž profesní etikou v rámci základního i dalšího odborného vzdělávání příslušníků Policie České republiky. Analyzuje právní rámec požadavků, které jsou kladeny na policisty z hlediska etiky a zhodnocuje základní odbornou přípravu a další profesní vzdělávání v oblasti komunikace a profesní etiky.

V praktické části bude provedeno vyhodnocení dotazníkového šetření a jeho výsledky budou porovnávány s řízeným rozhovorem v samém závěru této práce.

Při psaní této práce byla použita metoda analýzy a syntézy.

TEORETICKÁ ČÁST

2 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Policii České republiky je možné občany chápat ve dvou rovinách. V prvním případě jako organizační složku státu, která plní úkoly jí dané zákonem. V druhém případě je na ni možné nahlížet z pohledu celé společnosti, kdy zajišťuje ochranu a bezpečnost a vytváří tak celkový pocit bezpečí a jistoty občanů.

2.1 Postavení Policie České republiky ve veřejné správě

Policie České republiky byla zřízena zákonem č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ze dne 21. června 1991, s nabytím účinnosti 15. července 1991 a vznikla přeměnou Veřejné bezpečnosti Sboru národní bezpečnosti. V současné době postavení Policie ČR je zavedeno zákonem o Policii České republiky¹, kdy se jedná o jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který je součástí tzv. veřejných sborů, jehož úkoly jsou služba veřejnosti, ochrana bezpečnosti osob, majetku, veřejného pořádku, předcházení trestné činnosti, plnění úkolů 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 řádu².

Policie České republiky patří mezi přímé vykonavatele veřejné správy, a je podřízena Ministerstvu vnitra, které je ústředním orgánem veřejné správy. Činnost policie řídí Policejní prezidium.

Policejní činnost je specifická činnost, kterou provádí policie na základě zákonem jí uložených úkolů. Ve výkladu tohoto pojmu však není jednota a můžeme se také setkat s dalšími pojmy, jako je jednání policie neboli policejně-bezpečnostní činnost, která v sobě zahrnuje celý komplex činností policie, a to jak administrativních,

¹ ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, s. 4086-4116. Dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5332>>. ISSN 1211-1244.

² ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, s. 4086. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5332>>. ISSN 1211-1244.

tak organizačních. Speciálními policejními činnostmi se rozumí specifické činnosti, které směřují k dosažení cílů, které policii vyplývají z jejích úkolů.³

2.2 Postavení Policie České republiky ve společnosti

Postavení Policie České republiky ve společnosti není již tak jednoznačné jako její postavení ve veřejné správě. Zde je policie závislá zejména na samotných občanech a postojích, které vůči ní zauímají.

Postoje můžeme chápat jako „*přetrvávající získané dispozice k určitému hodnocení a z toho vyplývajícímu specifickému způsobu chování v různých situacích, resp. ve vztahu k nějakým objektům*“⁴. Každý jedinec, přesněji každý občan, si vytváří své vlastní postoje vůči podnětům, otázkám a osobám, se kterými se v průběhu svého života setkal. Konkrétně vůči policii či policistům si tak každý vytvoří určitý postoj, který se skládá ze tří částí, a to získání vědomosti o nich, zaujetí emočního stanoviska a z toho následně vyplývající chování. Postoje si sami vytváříme jejich přejímáním od lidí z našeho blízkého okolí, dále ze sociálního prostředí, ve kterém se nacházíme, a také na základě našich životních zkušeností.

Postoj lze pozitivním způsobem ovlivnit, a to chováním, jednáním a přístupem samotných policistů. Pokud bude mít občan pozitivní zkušenost s policií či policistou, je pravděpodobné, že i jeho postoj bude pozitivní. Zamyšlením se nad postoji občanů vůči policii může pomoci ve změnách v chování a přístupu policistů k občanům tak, aby došlo i ke změně postojů vůči samotné policii.

Policisté, kteří se řídí principy, jež zakládá Etický kodex Policie České republiky, se ve značné míře sami podílejí na formování postojů společnosti vůči celé policii. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je nést odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon, chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.⁵

³ PORADA, V., HOLOMEK, J. *Teorie a metodologie policejních věd a transfer vědeckých poznatků do policejní praxe (vybrané problémy a aspekty výzkumu)*. Praha : Policejní akademie České republiky, 2005. s. 54. ISBN 80-725-1197-1.

⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2007. s. 291. ISBN 978-80-246-0841-9.

⁵ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Etický kodex Policie České republiky. *Policie.cz* [online]. ©2016 [cit. 2015-10-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>>.

2.3 Policie České republiky jako služba lidem

V úvodu zákona o Policii České republiky⁶ stojí, že policie slouží veřejnosti. Následuje výčet úkolů, které policie plní. Z tohoto je zřejmé, že prvořadým úkolem je právě služba veřejnosti. Povinnosti policisty rovněž kladou nároky ohledně zdvořilosti a iniciativy a důležitou roli zde hraje i chování a vystupování policistů na veřejnosti, které má být takové, aby zvyšovalo důvěru společnosti v policii, zvyšovalo respekt a vážnost celého bezpečnostního sboru. Je důležité, aby si každý policista uvědomil, že „*vysoká profesionalita pracovníků veřejné správy nespočívá pouze ve znalosti tzv. dikce zákona, ale je nemyslitelná bez znalosti a dodržování etických norem a pravidel, které jsou pro výkon veřejné správy zásadní*“.⁷ Nejen dobrá znalost právních předpisů, nařízení a pokynů je zárukou úspěšného jednání, ale také umění komunikace, jednání a chování je velmi důležité. „*Proto existuje oprávněný požadavek, aby úřady a instituce a osoby jejich jménem vystupující ovládaly základní pravidla komunikace se skupinou občanů s různým zdravotním postižením.*“⁸

⁶ ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, s. 4086-4116. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5332>>. ISSN 1211-1244.

⁷ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 13. ISBN 80-224-1168-7.

⁸ MICHALÍK, J. *Analýza situací, v nichž může docházet k přímé či nepřímé diskriminaci osob se zdravotním postižením*. [online]. Olomouc : Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.sancedetem.cz/srv/www/content/pub/cs/odborna-knihovna/analyza-situaci-v-nichz-muze-dochazet-k-prime-ci-nepriime-diskriminaci-obcanu-se-zdravotnim-postizenim-v-dusledku-cinnosti-organu-verejne-spravy-zpusobu-interpretace-a-aplikace-pravnich-norem-nebo-cinnosti-soukromopravnich-subjektu-18214.html>>.

3 JEDNÁNÍ A KOMUNIKACE

Jednáním chápeme motivovanou a cílevědomou činnost člověka, ze které rovněž plynou i důsledky. Můžeme také hovořit o společenském jednání, které je obráceno vůči jiným lidem. Z hlediska sociologie právě vztahy a jednání mezi jedinci tvoří společnost.⁹

Komunikace pochází z latinských slov *communicare* (sdílet, radit se) a *communicatio* (vespolné účastnění). Je možné na ni nahlížet z hlediska humanitních věd, kdy je prostředkem dorozumívání anebo např. z technického či dopravního hlediska. Pro účel této práce bude komunikací myšlen prostředek dorozumívání.¹⁰

3.1 Vymezení pojmu jednání a komunikace

Jednání je pojem velmi široký a je možné na něj nahlížet z různých vědních oborů. Z hlediska práva, filosofie anebo sociologie. Právě sociologie podle Maxe Webera, německého sociologa, chápe jednání jako společenské jednání, které je obrácené vůči ostatním lidem či skupinám. Podle Psychologického slovníku je jednání sociální: „*jednání účelné, rozumové, poplatné očekávání jiných osob, v souladu s hodnotami etickými a estetickými, tradicemi, s emočním doprovodem odpovídajícím dané společnosti, dle M. Webera jde o smysluplnou činnost, která počítá s reakcí druhých lidí, přičemž ten, kdo ji uskutečňuje, jí přisuzuje určitý smysl*“.¹¹ Pochopení jednání a jeho cíle a záměru je důležité pro následnou komunikaci, kterou musíme našemu záměru uzpůsobit tak, aby došlo k dosažení námi sledovaného cíle. Jednání s komunikací velmi úzce souvisí.

Komunikace uspokojuje také základní lidskou potřebu sociálního kontaktu. Často je možné se v praxi setkat s tím, že se na oddělení policie dostaví člověk, který v důsledku nechce nic řešit, oznamovat ani si stěžovat, ale pouze si „popovídat“. Komunikace mezi lidmi může mít různý účel a formu. Lidé se na policisty mohou obrátit s podáním nějaké informace, vysvětlením či diskusí, vyřízením stížnosti nebo

⁹ OTTŮV SLOVNÍK NAUČNÝ. Jednání. Cs.wikisource.org [online]. © 2014 [cit. 2016-10-20]. Dostupné z WWW: <https://cs.wikisource.org/w/index.php?title=Ott%C5%AFv_slovn%C3%ADk_nau%C4%8Dn%C3%BD/Jedn%C3%A1n%C3%AD&oldid=82587>.

¹⁰ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009. s. 25-27. ISBN 978-80-7367-387-1.

¹¹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H.. *Psychologický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 2015. s. 245. ISBN 978-80-262-0873-0.

podáním oznámení. Komunikace může probíhat jak tváří v tvář, tedy osobně, nebo písemně a také pomocí dnes dostupných elektronických prostředků. Komunikace probíhá jak verbálně, tak neverbálně.¹²

Každý člověk neustále vstupuje do kontaktů s jinými lidmi. Vzájemně se vnímáme, vyměňujeme si informace, ovlivňujeme se. V našich vztazích se odráží naše potřeby, očekávání, emoce a celkově naše osobnost. Vzájemně mezi sebou uskutečňujeme sociální styk. Policisté jsou neustále vystaveni různým situacím, ve kterých je nutná dávka profesionality a komunikačních kompetencí, které usnadní komunikaci s druhým člověkem, dokáží ovlivňovat postoje člověka žádoucím směrem a jsou schopni reálně vnímat člověka.¹³

Verbální komunikace (z latinského *verbum*, které znamená slovo) je pro člověka specifický způsob komunikace za použití jazyka a řeči, který ho odlišuje od ostatních živočichů. Jazyk je prostředkem, který umožňuje se vzájemně dorozumět pomocí mluvené řeči a je odlišný od jednotlivých národních forem. Slova v komunikaci označují věci, objekty a popisují jejich vlastnosti a vzájemné vztahy. Umožňují nám klást otázky, odpovídat, ale nejsou vždy dostatečná pro popsání určitých zkušeností, např. emocí. Nejběžnějším použitím jazyka je rozhovor, kdy v sociální situaci dochází ke vzájemnému střídání komunikačních rolí (komunikátora a komunikanta). Jazyk a řeč souvisí s intelektuálními možnostmi jedince a je patrné, že bez nich by složitější procesy poznávání nebo předávání myšlenek nebyly ani jinak možné.¹⁴

Neverbální komunikace obecně plní stejnou roli jako komunikace verbální, ale liší se užívanými prostředky, ale i sdělenými informacemi. Neverbální komunikace je prvotním způsobem sociálního chování. Neverbální projevy mají značný význam, protože o našem postoji vůči druhému člověku mohou neverbální signály vypovídat rozdílnou informaci od ústně sděleného, např. při předstírání zájmu nebo touhy být sympatičtí. Projevy mimoslovního sdělení mohou být pozitivního i negativního charakteru. Pozitivně bude působit uvolněný postoj, vizuální kontakt a celková přirozenost. Negativní signálem může být špatný vizuální kontakt, mnutí si rukou, netečné pohyby rukou či nohou, upjatost nebo chladný nepřátelský pohled. Pochopením a osvojením si znalostí o neverbální komunikaci má zásadní význam pro možnost

¹² VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009. s. 18. ISBN 978-80-7367-387-1.

¹³ MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. ISBN 80-86898-37-7.

¹⁴ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 2015. s. 265. ISBN 978-80-262-0873-0.

regulace vzájemné interakce a stanovení si úrovně důvěrnosti, blízkosti a celkového vzájemného vztahu při sociálním styku.¹⁵

Hlavní prostředky neverbální komunikace jsou:

- **vizika** (oční kontakt), **mimika** (výraz tváře), **gestika** (pohyby rukou), **proxemika** (vzdálenost), **haptika** (tělesný kontakt), **kinezika** (ovlivňování pohyby rukou, nohou, hlavy), **posturologie** (držení těla, postoj), **paralingvistika** (tón, barva a intenzita hlasu).¹⁵

3.3 Chyby v posuzování a předsudky vůči osobám se zdravotním postižením

Posuzování ostatních lidí je naše typická vlastnost, a to ať už chtěná či nechtěná, ostatní posuzujeme vědomě i nevědomě. Chyby v posuzování a předsudky vůči osobám se zdravotním postižením negativně ovlivňují a ztěžující komunikaci a je vhodné, aby byly odstraněny. Posuzování můžeme chápat jako součást sociálního vnímání (sociální percepce). Jedná se o způsoby, jak vnímáme sami sebe a ostatní lidi v různých sociálních situacích, jaké si utváříme úsudky o sobě a o druhých. Existují velké rozdíly v sociální percepci, kdy dva rozdílní lidé budou odlišně vnímat tutéž osobu v závislosti na svém aktuálním stavu, zkušenostech, motivaci a emocích. Chyby v posuzování neboli percepční stereotypy jsou děje, které v důsledku vedou ke zkreslení vnímání a následnému chybnému posouzení druhé osoby.¹⁶

Mezi percepční stereotypy můžeme zařadit:

- haló-efekt – naše vnímání se nechá ovlivnit celkovým dojmem, kterým na nás zapůsobil určitý jedinec
- první dojem – je ovlivnění našeho vnímání na základě prvního setkání s jedincem a utvoření si okamžitého soudu o něm
- logická chyba – na základě našeho uvažování si utvoříme domněnku vztahu mezi určitými vlastnostmi, které však nemusí odpovídat realitě
- efekt schovívavosti – nám sympatický člověk je posuzován kladně a jeho nedostatky jsou potlačeny, úspěchy přeceněny

¹⁵ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2009. s. 64. ISBN 80-7178-291-2.

¹⁶ STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ A VYŠŠÍ ODBORNÁ ŠKOLA ZDRAVOTNICKÁ MLADÁ BOLESLAV. Sociální vnímání (percepce). *szmb.cz* [online]. © 2016 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z WWW: <[http://www.szmb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_\(PERCEPCE\).pdf](http://www.szmb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_(PERCEPCE).pdf)>.

- efekt sociálního postavení – podle sociálního postavení člověka (profese – např. lékař), jsou osobě přisuzovány vlastnosti spojené s výkonem profese
- projekce – osobě připisujeme podobné postoje, motivy a zájmy jako máme my sami
- efekt novosti – výrazný vliv na vytvoření dojmu o někom jiném mají nejnovější informace a prožitky
- chyba centrální tendence – je snahou vyhýbat se extrémnímu hodnocení a kumulovat je kolem středu
- chyba kontrastu – snaha přiřazovat jiné osobě vlastnosti, které jsou v protikladu s našimi
- předsudky – vychází z již dříve vytvořeného negativního úsudku a z něj plynoucího postoje, kdy přiřazené vlastnosti se nezakládají na spolehlivém poznání a aktuální situaci¹⁷

V rámci profesionální komunikace bychom měli umět rozpoznat naše vlastní chyby v posuzování a snažit se je eliminovat. Spojení neznalosti problematiky zdravotního postižení a předsudků může vést ke vzniku diskriminačního chování. Libor Novosad uvádí: „*Handicapující důsledky zdravotního postižení bývají zesilovány nejen mezilidskými, architektonickými i dopravními bariérami, ale též obavami, neinformovaností či předsudky veřejnosti.*“¹⁸

Předsudky Libor Novosad dělí na čtyři možné typy. Paternalisticko-podněcující, které v nás vyvolává pocit lítosti a soucitu vůči zdravotně postižením lidem, jenž postihla životní tragédie. Předsudky odmítavé, které určití jedinci zastávají a domnívají se, že zdravotně postižení lidé jsou příživníci na úkor jiných a v rámci společnosti takových osob není třeba. Dalším předsudek vzniká nesprávnou prezentací osob se zdravotním postižením např. ve sdělovacích prostředcích, kdy část společnosti může tyto osoby vnímat jako osoby se širokou škálou různých výhod, zejména finančních. Posledním předsudek je idealizující, který vnímá zdravotně postižení jako bojovníky se svým vlastním osudem a jejich utrpení je posiluje.¹⁸

¹⁷ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2015. s. 245. ISBN 978-80-262-0873-0.

¹⁸ NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha : Portál, 2009. s. 30. ISBN 978-80-7367-509-7.

4 ZDRAVOTNÍ POSTIŽENÍ

Definovat zdravotní postižení není jednoduché, a to už přinejmenším z důvodu absence jednotné definice zdravotního postižení a jeho nositele, tedy člověka. Tato kapitola se bude zabývat definicí a druhy zdravotních postižení a rovněž zásadami profesionální komunikace, které napomohou lepší komunikaci mezi osobami se zdravotním postižením a policisty.

4.1 Charakteristika zdravotního postižení

Z laického pohledu je zdravotní postižení nemocí. V rámci této práce však není možné takto na problematiku nahlížet a je nutné pojem zdravotního postižení definovat pro potřeby tématu této práce. Každý odborník si bude vykládat pojem zdravotního postižení pro účely svého oboru, a tak se jednotlivé definice budou od sebe lišit navzájem. Jinak si tento pojem bude vykládat lékař, úředník či sama osoba se zdravotním postižením. Podle slovníku sociální práce je „*zdravotní postižení člověka nepříznivě ovlivňuje kvalitu jeho života, zejména schopnosti navazovat a udržovat vztahy s lidmi a schopnost pracovat*“¹⁹. Z hlediska medicíny můžeme chápat zdravotní postižení jako nedostatek zdraví, které je způsobeno nemocí či zraněním. Ze sociálního hlediska však není zdravotní postižení pouze zdravotní indispozice, ale také znemožnění vykonávání běžných životních záležitostí. Znemožnění může být způsobeno jak postoji společnosti vůči zdravotnímu postižení, tak např. nebezbariérovností úřadů.²⁰

Již v roce 1980 bylo Světovou zdravotnickou organizací (dále WHO – World Health Organization) klasifikováno zdravotní postižení v Mezinárodní klasifikaci vad, postižení a handicapů (dále ICIDH – International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps). V tomto dokumentu se již zdravotní postižení nejeví pouze jako vada, ale jsou zde uvedeny tři roviny postižení, a to poškození, omezení a postižení. **Poškozením** se myslí porušení organické, mentální či psychické složky jedince. Jedná se spíše o medicínské hledisko a umožňuje nám následné dělení podle klasifikace postižení na pohybové, smyslové, duševní, mentální, apod. **Omezením** může být ztráta či snížení běžných schopností či možností, které jsou u člověka

¹⁹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 288. ISBN 80-7178-549-0.

²⁰ Zdravotní postižení. In *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida): Wikipedia Foundation, 31.12.2008, poslední aktualizace 25.8.2016 [cit. 2016-10-01]. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Zdravotn%C3%AD_posti%C5%BEn%C3%AD>.

považovány za normální. Pokud vzniklé poškození a omezení dosahuje také míry, které člověka znevýhodňuje v rámci společenského uplatnění a v rámci sociálních vztahů hovoří se o **handicapu**.²¹

V roce 1998 provedla WHO změnu v terminologii a byly uvedeny nově užívané pojmy: poškození (impairment), aktivita (activity) a participace (participation), které reagují na nutnost integrace osob se zdravotním postižením do společnosti a jejich účast na společenském životě. V úpravě, ke které došlo, je možné vidět patrný rozdíl. Dříve spíše negativním vymezením omezení a postižení či znevýhodnění je nahrazeno možnostmi a spoluúčastí. Změna byla provedena na základě kritiky ze stran osob se zdravotním postižením a měla reflektovat pozitivní přístup. WHO v roce 2001 vydala Mezinárodní klasifikaci funkčnosti, postižení a zdraví (IFC -International Classification of Functioning, Disability and Health), která nahradila ICIDH. Tato nová koncepce se zaměřuje především na možnost a schopnost osob s postižením spolupodílet se na společenském životě a do popředí se dostávají vnější podmínky pro život osob s postižením (environment).²¹

Zdravotním postižením tedy můžeme chápat zdravotní postižení s částečným nebo úplným omezením výkonu některé činnosti nebo více činností (např. pohyb), kdy je toto způsobeno určitou poruchou nebo dysfunkcí. Taková porucha může mít jak přechodný, tak trvalý charakter.²¹

Jaký je počet osob se zdravotním postižením v České republice je velmi těžké odhadnout, vypočítat či na základě statistických měření určit. Hlavním důvodem je roztržitost definice zdravotního postižení v českém právu. Můžeme se setkat s rozdílným výkladem tohoto pojmu z hlediska zákona o zaměstnanosti²² nebo zákona o sociálních službách²³.

V roce 2013 proběhla analýza „*Výsledky šetření u osob se zdravotním postižením v České republice za rok 2013*“ provedené Českým statistickým úřadem, kdy bylo zjištěno, že podíl osob žijících v České republice se zdravotním postižením je 10,2% na celkové populaci. Procento zdravotně postižených osob je v porovnání s ostatními evropskými zeměmi v normě, obvykle se pohybuje

²¹ Zdravotní postižení. In *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida): Wikipedia Foundation, 31.12.2008, poslední aktualizace 25.8.2016 [cit. 2016-10-01]. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Zdravotn%C3%AD_posti%C5%BEen%C3%AD>.

²² ČESKO. Zákon č. 435 ze dne 13. května 2004 o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 143, s. 8270-8316. Dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4447>>. ISSN 1211-1244.

²³ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>>. ISSN 1211-1244.

v rozmezí od 5% do 19%. Tak velké rozmezí je zapříčiněno odlišnou metodikou získávání statistických dat. Obecně lze říci, že každý desátý občan v České republice je osobou se zdravotním postižením.²⁴

4.2 Typy zdravotního postižení

Zdravotní postižení lze podle jeho druhu rozdělit na několik základních skupin, které se běžně užívají:

- tělesné
- mentální a duševní
- zrakové
- sluchové
- řečové
- kombinované
- nemocní civilizačními chorobami

Tělesné postižení jsou odchylky, které mají vliv na pohybové schopnosti jedince a mají zároveň negativní dopady na kvalitu života a ovlivňují i vývoj jedince zejména v dětském věku, kdy se rozumové, smyslové a tělesné oblasti formují. „*Tělesná postižení jsou přetrvávající nápadnosti, snížené pohybové schopnosti s dlouhodobým nebo podstatným působením na kognitivní, emocionální a sociální výkony. Řadíme mezi ně vady pohybového a nosného ústrojí, tzn. kostí, kloubů, šlach, svalů a cévního zásobní. Dále pak poškození nebo poruchy nervového ústrojí, pokud se projevují narušenou hybností*“²⁵.

Vzhledem k tomu, že tělesné postižení omezuje rozumový i smyslový rozvoj jedince, je také pravděpodobný dopad tělesného postižení na úroveň řeči a komunikaci.²⁶

Mentální postižení je jedno z nejběžnějších postižení, které se vyskytuje v celosvětovém měřítku. Mentální postižení lze dále rozdělit na mentální retardaci a jiné duševní postižení. Mentální retardací rozumíme vývojovou duševní poruchu spojenou

²⁴ POMOC NA DVANÁCTCE. Počet osob se zdravotním postižením v ČR mírně vzrostl. *P12.helpnet.cz* [online]. © 2015 [cit. 2015-10-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.p12.helpnet.cz/aktualne/pocet-osob-se-zdravotnim-postizenim-v-cr-mirne-vzrostl>>.

²⁵ RENOTIÉROVÁ, M., LUDVÍKOVÁ, L. *Speciální pedagogika*. 3. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 314. ISBN 80-244-1073-7.

²⁶ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 214-218. ISBN 80-224-1168-7.

se níženou inteligencí. Podle míry postižení se rozlišují stupně retardace: lehká mentální retardace (50-69 IQ), středně těžká mentální retardace (35-49 IQ), těžká mentální retardace (20-34 IQ), hluboká mentální retardace (pod 20 IQ).²⁷ V praxi se setkáme pravděpodobně pouze osobou s lehkou mentální retardací. Jedná se prakticky o zpoždění duševního vývoje a s tím souvisejících snížených poznávacích, řečových, pohybových a sociálních schopností jedince, které napříč postihují psychický vývoj jedince.

Zrakově postižených, v širším slova smyslu, je velmi mnoho lidí kolem nás. Byť jen nutnost nosit brýle je opatření za účelem zlepšení zraku. V této práci je však na zrakově postižené osoby nahlíženo pouze v měřítku praktické nevidomosti, skutečné nevidomosti a úplné slepoty, a to především z důvodu toho, že komunikace s člověkem, který nosí brýle, nebude pravděpodobně zvláštní či vyžadující specifický přístup. Rovněž je možné hovořit o osobách slabozrakých, neboli osobách se zbytky zraku. Tyto osoby i při největší možné brýlové korekci nadále mají obtíže při zvládnání běžných životních záležitostí.²⁸

Sluchové postižení je takové, které snižuje, či zcela vylučuje, schopnost vnímat zvukové podněty. Ve vzniku tohoto postižení je důležitý věk, protože při ztrátě sluchu nebo jeho snížení v pozdějším věku může dojít k osvojení si mluvené řeči. Příčiny nedoslýchavosti jsou vrozené (genetické vývojové vady), získané onemocněním sluchu nebo v důsledku úrazu. Kategorii sluchových poruch je mnoho a pro tuto práci není nutné je rozvádět.²⁹

Řečové postižení je porucha řečového ústrojí (hlasivek a hrtanu). Projevem tohoto postižení může být špatná mluva nebo i neschopnost mluvit, poté hovoříme o němotě. Dalším projevem je i koktavost, špatná výslovnost některých písmen, zrychlená nebo naopak pomalá mluva z různých příčin. Vznik řečového postižení je vázán např. na nedostatek zvukových vjemů v dětství a tím snížené slovní zásobě či k němu může dojít úrazem. Němotou nazýváme stav, kdy je ztracena možnost se dorozumět s použitím běžné řeči, zde je rozdíl od hluchoněmoty, kde není zachován ani sluch.³⁰

²⁷ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 240. ISBN 80-224-1168-7.

²⁸ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 159. ISBN 80-224-1168-7.

²⁹ Anamnéza. Nemoci. *Anamneza.cz* [online]. © 2003-2017 [cit. 2017-01-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.anamneza.cz/priznak/Hluchota-Surditas-664>>.

³⁰ Anamnéza. Nemoci. *Anamneza.cz* [online]. © 2003-2017 [cit. 2017-01-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.anamneza.cz/priznak/Poruchy-rci-Faticka-porucha-disartrie-796>>.

Kombinované postižení lze popsat jako postižení, které je kombinací dvou a více druhů postižení u jednoho jedince.³¹

Civilizační nemoci či civilizační choroby je souhrnný název pro skupinu nemocí, které se mnohem častěji vyskytují ve vyspělých zemích. Jedná se o nemoci, které přímo souvisí s moderním životním stylem, především s nezdravým životním stylem, např. cukrovka, onemocnění srdce a cév, obezita a další.³²

4.3 Zásady profesionální komunikace

Pro komunikaci se zdravotně postiženými jedinci je důležité znát obecné zásady profesionální komunikace, které nám pomohou při komunikaci s osobou se zdravotním postižením i přesto, že nebudeme přesně znát specifika komunikace s osobou s určitým druhem postižení.

Předně je třeba si uvědomit, že zdravotně postižení lidé jsou normální a až na určité specifické případy svéprávní lidé. Lidé inteligentní, více či méně nadaní, různých povah a zájmů. Stejně tak jako lidé bez postižení. Přístup k nim by měl být zcela přirozený a otevřený, bez projevů soucitu či lítosti. Komunikace je výměna informací, proto i naše vyjadřování musí být uzpůsobeno schopnostem jedince se zdravotním postižením s ohledem na jeho všeobecný přehled, úroveň inteligence, věk, slovní zásobu a především zdravotní stav. Neměli bychom užívat cizí slova, odborné termíny a ověřovat si v průběhu komunikace, zda nám osoba rozuměla. Během komunikace může někdy dojít ke zkreslení předané informace v důsledku emočně vypjaté situace. Jedinec může slyšet a rozumět to, co očekává, co chce slyšet. Bylo by velkou chybou předané informace neověřit a neuvést je na pravou míru, protože pravdivost informace je důležitá stejně jako její srozumitelnost. Profesionálně komunikovat také znamená být vnitřně přesvědčen o obsahu komunikace. V opačném případě bychom mohli druhého člověka znejistit a vyvolat v něm negativní emoce, protože nebudeme přesvědčiví.³³

³¹ OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS, O.P.S. Děti s kombinovaným postižením. *Sancedetem.cz* [online]. © 2011-2015 [cit. 2015-10-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-s-kombinovanim-postizenim/> charakteristika-kombinovaneho-postizeni.shtml>.

³² ECONOMIA, A.S. Civilizační choroby. *Civilizacni-choroby.zdrave.cz* [online]. © 1999-2015 [cit. 2015-10-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.civilizacni-choroby.zdrave.cz/civilizacni-choroby/>>.

³³ VESELÝ, M. *Komunikace se zdravotně postiženými*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s. 2012. s. 5-11.

V rámci komunikace bychom měli dbát na přiměřený tón hlasu, správnou výslovnost a srozumitelnost, na přiměřenou neverbální komunikaci. Komunikace by neměla být monologem, ale rovnocenným dialogem. Rovnocenným je myšleno, že bychom měli hovořit přibližně stejnou dobu jako náš protějšek, neměli bychom si nechat vnutit téma dialogu, nevstupovat si do řeči a nedávat najevo nedostatek času a nenaléhat na odpovědi. Naopak bychom měli pozorně naslouchat.³³

Všechny tyto obecné zásady nám pomohou v komunikaci s jakoukoliv osobou, nejen s osobou se zdravotním postižením.

4.4 Základní principy při jednání s osobou se zdravotním postižením

V rámci komunikace s osobami se zdravotním postižením bychom měli dodržovat určité zásady, které nám komunikaci usnadní. Komunikace bude přirozenější a přínosnější i pro osobu se zdravotním postižením. Komunikace se bude logicky odlišovat v závislosti na druhu a stupně postižení.

Národní rada osob se zdravotním postižením v roce 2006 vytvořila projekt Desatero, který má napomoci bezproblémové komunikaci veřejnosti s osobami se zdravotním postižením a to tím způsobem, že byla vytvořena Desatera komunikace pro základní typy zdravotních postižení. Tato Desatera měla eliminovat v co největší míře negativní způsoby komunikace veřejnosti, včetně pracovníků ve státní správě, s osobami se zdravotním postižením.³⁴

4.4.1 Komunikace s osobou s tělesným postižením

Komunikace s osobou, která je tělesně postižená, nemusí být vždy jednoduchá, a to s ohledem na skutečnost, že mnoho policistů se s osobou s tělesným postižením před tím nesetkala a mohou být tak uvedeni do rozpaků z celkového vzhledu osoby, hybnosti končetin a motorické koordinace. Profesionál by však na sobě neměl dát znát určité rozpaky a s osobou jednat zcela běžným a přirozeným způsobem. Předně bychom měli komunikovat přímo s osobou s postižením a nikoliv s jeho doprovodem. Snahou tělesně postižených je především co největší míra soběstačnosti a tak přehnaná snaha pomoci může být nežádoucí. Musíme být vnímaví a sami tak rozpoznat, kdy je naše

³⁴ NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR. Desatero pro komunikaci s OZP. *Nrzp.cz* [online]. © 2015 [cit. 2015-10-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>>.

pomoc na místě. V rámci komunikačního problému, který může u některých postižených také nastat, musíme dát osobě dostatečný časový prostor k vyjádření se a ověření si porozumění. Rozhodně se vyvarujeme dokončování vět či myšlenek postižené osoby. Pokud se setkáme s osobou, která má omezenou hybnost končetin a není schopna si udělat poznámky z jednání, můžeme mu tyto poznámky sami vyhotovit, či udělat fotokopii dokumentu. Měli bychom být shovívaví k použití nahrávacího zvukového zařízení.³⁵

Zásady pro bezproblémovou komunikaci s tělesně postiženými jedinci:

- navázání přiměřeného očního kontaktu a jeho udržení
- dodržení všeobecných zásad slušnosti
- pokud není tělesné postižení předmětem jednání, nedotazovat se na něj a nezjišťovat o něm podrobnosti
- nekomentovat tělesné postižení a zdržet se jeho hodnocení
- zdržet se projevů lítosti
- komunikace přímo s osobou, nikoliv s jejím doprovodem
- komunikaci věnovat dostatek času a trpělivosti a ověřovat, zda osoba informacím správně porozuměla
- projevovat zájem o řešený problém
- s osobou předně jednat jako se zdravým jedincem
- pomoc nabízet, nevnucovat, pokud osoba bude potřebovat pomoci, řekne si o ni³⁶

4.4.2 Komunikace s osobou s mentálním postižením

Nejen u komunikace s osobami s mentálním postižením, ale i s ostatními, je na místě několik základních zásad, kterých bychom se měli držet: **takt, tolerance, empatie, ohleduplnost, trpělivost a úcta k partnerovi**. U tohoto druhu postižení jsou jedny z nejdůležitějších. Musíme brát v úvahu, že osoby s mentálním postižením, podle úrovně postižení, mají chudší slovní zásobu, obvykle nezvládají gramatická pravidla jazyka, mají špatnou výslovnost či artikulaci. Nejčastější chybou, které se dopouštíme,

³⁵ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 226-228. ISBN 80-224-1168-7.

³⁶ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 226-228. ISBN 80-224-1168-7.

je, že s osobou jednáme podobně jako s dítětem, nejčastěji osobě tykáme. Měli bychom si položit otázku, zdali bychom takto jednali i se zdravým jedincem? Jistě nejednali, i zde je na místě rovnocenný přístup, kdy bychom měli jednat s osobou s mentálním postižením nebo jinou duševní poruchou s úctou a respektem. Je pravdou, že komunikace s takovým člověkem je odlišná, ale nevhodným způsobem komunikace můžeme způsobit zablokování další komunikace, protože obranou může být i „stáhnutí se do sebe“. S osobou bychom měli jednat adekvátně k jejímu věku, stupni mentálnímu postižení, aktivně naslouchat, udržovat oční kontakt, projevovat náš zájem, mluvit tváří v tvář a komunikaci věnovat dostatek času. Naopak bychom se měli vyhnout příliš květnaté mluvě, používání odborných či cizích výrazů. Pokud by sama osoba použila nějaký odborný výraz, je dobré ověřit, zdali zná jeho význam. U lehké mentální retardace není zpravidla narušena schopnost komunikace, ale bude na místě pochopení, tolerance a dostatek času, abychom mohli považovat komunikaci za úspěšnou. U střední mentální retardace bude na místě empatie a úsměv s použitím především neverbální komunikace. S těžším stupněm retardace se pravděpodobně nesetkáme a i komunikace by velmi obtížná. Zpravidla se setkáme s člověkem s lehkou mentální retardací a to v doprovodu (osobní asistent, rodič).³⁷

Zásady pro bezproblémovou komunikaci s mentálně postiženými jedinci:

- při komunikaci omezit rušivé a rozptylující vlivy prostředí (např. rozhlasové vysílání)
- komunikujeme se zájmem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezení prudkých pohybů
- mluva srozumitelná, pomalá a v krátkých větách
- nepoužívat odborné výrazy, žargon, vyhnout se frázím či ironickým poznámkám
- využití přímých pojmenování předmětů, osob, částí těla, o nichž se hovoří, na tyto ukazovat
- aktivní oční kontakt; ověřovat, zda osoba informacím správně porozuměla
- využití neverbální komunikace
- osobu nepodceňujeme, komunikaci neomezujeme, ale je nutné ji přizpůsobit schopnostem osoby³⁷

³⁷ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 249-252. ISBN 80-224-1168-7.

4.4.3 Komunikace s osobou se zrakovým postižením

Při komunikaci s osobou, která je zrakově postižená a netrpí dalším přidruženým postižením, bychom měli dodržovat určitá pravidla, které nám pomohou při kontaktu s ní. Měli bychom pozdravit vždy jako první s uvedením jména osoby, pokud jej známe, i přesto, že se jedná např. o osobu mladší. Představíme se, hovoříme pouze přímo s osobou a nikoliv s jejím doprovodem. Při pozdravu můžeme osobě podat ruku a nahradit tím částečně oční kontakt. Pomoc postiženému člověku je vhodné nabídnout a nikoliv nutit. Sám se rozhodne, zdali naši pomoc přijme. Komunikace by měla probíhat tvář v tvář, měli bychom mluvit a stát čelem k osobě, aby nám dobře rozuměla. Vhodné je se pokusit odstranit rušivé zvuky, např. puštěný televizor či rádio, eliminace komunikace našich kolegů. Při vzdálení se od osoby bychom ji na to měli upozornit, aby nedošlo k tomu, že v době naší nepřítomnosti se s námi snaží osoba komunikovat.³⁸

Pokud bychom chtěli osobě udělat doprovod, je vhodné se zeptat, zdali si ho přeje. Neměli bychom předpokládat, že naši pomoc potřebuje. Způsob doprovodu zrakově postižené osoby je činností náročnější. Pokud osoba svolí s doprovodem, nabídneme naše rámě, kterého se osoba lehce dotýká a jde za námi přibližně o půl kroku. Je vhodné osobu slovně upozorňovat na překážky v chůzi nebo zúžení prostoru. Procházení dveřmi probíhá tak, že průvodce by měl být na straně kliky a doprovázená osoba na straně pantů, dveře otevírá průvodce a zavírá je doprovázená osoba. Pomoc při posazení se na židli by měla probíhat tak, že ruku zrakově postiženého položíme na opěradlo a sama osoba si zjistí polohu židle a posadí se. Je nutné mít stále na mysli, že pokud bude naše pomoc nutná, osoba si o ni řekne. Zrakově postižení lidé jsou především lidé stejní jako my, se svými klady i nedostatky. Při našem prvotním setkání s takto postiženým člověkem je ukázkou naší profesionality, že dokážeme jednat a komunikovat zcela běžným, přirozeným způsobem. Projevy lítosti nejsou rozhodně na místě a zrakově postižení o něj nestojí. Výroky či hodnocení, které budou podceňovat či komentovat činnosti, které přece „nemůže“ zrakově postižený zvládnout, jsou při nejmenším neuctivé a urážlivé.³⁸

³⁸ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 178-190. ISBN 80-224-1168-7.

Zásady pro bezproblémovou komunikaci se zrakově postiženými jedinci:

- při kontaktu s osobou je nutné jednat tak, aby se necítila ponížena, není možné spoléhat na nějaký jiný, zvláště rozvinutý způsob vnímání zrakově postiženého, například dobrý hmat či sluch
- je nutno jednat přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho průvodce, ten osobu pouze doprovází
- zdravít jako první, pozdrav s představením je důležité spojit s oslovením, aby bylo patrné, že pozdrav patří postižené osobě
- při odchodu z místnosti na toto upozornit
- podání ruky na pozdrav nahrazuje vizuální kontakt, při setkání stačí oznámit "podávám Vám ruku" a udržet oční kontakt, neodvracet při rozhovoru tvář
- dveře do místností by měly zůstat buď zcela otevřené, nebo zcela zavřené
- při komunikaci lze bez obav použít slova: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si, protože tato slova se používají běžně k vyjádření způsobu vnímání
- osobu s vodícím psem nechat vstoupit do objektu policie včetně psa, na vodícího psa nemlaskat a nehladit ho³⁹

4.4.4 Komunikace s osobou se sluchovým postižením

Před rozhovorem bychom měli navázat s osobou oční kontakt a vyzvat tak ke komunikaci. Pokud se osoba dívá jinam, lehkým dotekem na rameno na sebe upozorníme. Po celou dobu komunikace oční kontakt přiměřeně udržujeme. Na počátku bychom měli zjistit, jakým způsobem bude komunikace probíhat. Sluchové postižení jsou různých druhů a stupňů a od nich se bude rovněž odvíjet i způsob komunikace. Odstranění rušivých elementů, pokud osoba částečně slyší, vypnutí rádia, uzavření oken, to vše jsou možnosti jak zvukové klima v místnosti zlepšit. K osobě bychom měli být postaveni čelem a správně artikulovat (např. z důvodu odezírání). Měla by být brána v potaz také skutečnost, že nedostatek komunikačních kompetencí neslyšícího člověka není způsoben mentálním postižením, ale sluchovou nedostatečností. Tato může zapříčinit velmi hlasitý projev nebo naopak velmi tichý. Je také odlišné do jaké míry má sluchově postižený zvládnuté schopnosti jazyka a řeči. Přehnaná gestikulace se objevuje

³⁹ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 178-190. ISBN 80-224-1168-7.

také poměrně často, kdy s ní neslyšící kompenzují řečovou nedostatečnost. Sluchové postižení může být také spojené s poruchou rovnováhy a člověk se díky vrávoravé chůzi může jevit jako pod vlivem alkoholu. Reakce policistů na takové případy by neměl být šok či zaskočení, ale ukázka jejich informovanosti, zkušenosti a profesionality. Je zde i na místě kontrola vlastní mimiky a gestikulace, která může být snahou o porozumění osobě se sluchovým postižením poněkud přehnaná nebo neadekvátní situací.⁴⁰

Při komunikaci s osobou se sluchovou vadou je možné využití tlumočnických služeb, které jsou osobám se sluchovým postižením poskytovány zpravidla zdarma. Tlumočnick by v tomto případě byl prostředníkem naší komunikace. Tlumočnick by měl pouze tlumočit a neměl by snažit o vysvětlení obsahu předávané informace, toto je úkol policisty. Zde je třeba, aby komunikace směřovala přímo k osobě a ne k tlumočnickovi. V průběhu rozhoru je dobré si ověřovat, co nám osoba přesně rozuměla, aby byly včas odstraněny nesrovnalosti. Tlumočení je nejefektivnějším nástrojem pro bezproblémovou komunikaci. Jestliže by se osoba dostavila bez tlumočnicka a bylo nutné v rámci úkonu, který bude s osobou prováděn (např. podání vysvětlení), jej přizvat, je důležité pamatovat na skutečnost, že tlumočnické služby v tomto případě nebudou zdarma a police je bude muset uhradit, protože by byla jejich objednavatel.⁴⁰

V případě, že osoba užívá kompenzační sluchové pomůcky (sluchadla), které pomohou při zbytkách sluchu zesílit zvuk a přiblížit tak uživateli mluvenou řeč, je nutné hovořit jasně, srozumitelně a nekřičet. Sám uživatel si je schopen hlasitost upravit na přijatelnou hladinu. Pokud se budeme snažit my sami zvýšenou hlasitostí mluvy o kompenzaci, tak naše snaha nebude ze strany osoby pozitivně hodnocena.⁴⁰

Zásady pro bezproblémovou komunikaci se sluchově postiženými jedinci:

- je nutné hovořit přirozeně, pomaleji a stát před osobou čelem, nelze při komunikaci jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa, je nutné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas
- využívat výrazy obličeje a gesta rukou
- pokud sluchově postiženému není rozumět, je vhodné požádat, aby zpomalil nebo větu zopakoval
- udržovat přímý pohledem z očí do očí

⁴⁰ KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. s. 117-147. ISBN 80-224-1168-7.

- při komunikaci je nutné vypnout všechny rušivé zvuky (mobil, rádio, televize, uzavřít okno apod.)
- vyslovovat zřetelně, nezvyšovat hlas a neměnit rychlost řeči
- nezačínat komunikovat, je-li osoba obrácena zády nebo ze strany, pokud se nedívá, upozornit jej jemným dotykem
- ujistit se, že osoba všemu dobře rozuměla⁴¹

⁴¹ NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR. Desatero pro komunikaci s OZP. *Nrzp.cz* [online]. © 2015 [cit. 2015-10-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>>.

5 POLICEJNÍ ETIKA

Pojem policejní etiky je dnes již poměrně známý. Jedná se o disciplínu aplikované etiky, kterou můžeme definovat jako „*soubor norem, které regulují chování a rozhodování policejních subjektů v nejrůznějších situacích z hlediska žádoucího chování, tj. z hlediska toho, co společnost od policie očekává*“⁴² Z této definice je možné vycítit, že takové chápání policejní etiky je rozdílné od etické deontologie, kde se jedná pouze o vystavení určitého mantinelu v chování a jednání policistů. Deontologie neboli nauka o mravních povinnostech, je jistě smysluplná, ale pouze určení závazných regulativů chování policistů nepovede k výchově k policejní etice jako celku.

Policejní etika je v současné době vyučována v rámci základní odborné přípravy nově přijatých policistů, kdy co do rozsahu a obsahu se jeví spíše jako okrajová odbornost k výkonu policejní profese. Opak je však pravdou a etika je nedílnou a velmi důležitou součástí komplexního profilu policejní odbornosti, která je na stejné úrovni jako odbornost právní, psychologická či tělesná nebo střelecká. Policista by neměl být učen předem daným modelovým situacím a tomu odpovídajícímu způsobu chování, ale naučit se jeho vnitřní odpovědnosti za své etické chování. Každá situace, ve které se policista denně ocitá, je odlišná a pouze správné nastavení jeho vnitřního řádu zaručí, že chování policisty bude etické, odpovídající situaci a profesionální.⁴³

5.1 Etický kodex Policie České republiky

Etické kodexy obecně sestavují obecné etické principy pro nějakou konkrétní profesi, v tomto případě pro policisty. Mají deontologický základ a tak určují mravní povinnosti jednotlivých policistů a omezují tak svévolnost jednání a chování.

Rozkazem policejního prezidenta o profesní etice Policie České republiky byl zaveden Etický kodex Policie České republiky. Zavedením Etického kodexu Policie České republiky jsou prezentovány hodnoty, normy a etické principy, na kterých je profese příslušníka Policie ČR postavena. Etický kodex by měl regulovat chování příslušníků Policie České republiky a ukazovat smysl a poslání profese. Nejdůležitější

⁴² HERZOGOVÁ, Z. *Policejní etika*. 1. vyd. Praha : Policejní akademie České republiky, 2003. s. 6. ISBN 80-238-9984-8.

⁴³ NESVADBA, P. *Policejní etika*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. s. 155. ISBN 978-80-7380-195-3.

částí Etického kodexu Policie České republiky v souvislosti s komunikací, chováním a jednáním, je část č. 3, která stanoví, že závazkem policie vůči společnosti je:

- „*chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,*
- *uplatňovat rovný přístup ke každé bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,*
- *při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení“⁴⁴*

Mravní povinnosti, které musí policista dodržovat, jsou zřejmé. Je také nutné policistu naučit vhodným způsobem, jak by měl tyto povinnosti dodržovat. Chovat se důstojně a důvěryhodně a jednat se všemi lidmi slušně korektně a s porozuměním lze velmi těžko, pokud policista nebyl vyškolen v oblasti komunikace s lidmi se zdravotním postižením. Setkání policisty s osobou se zdravotním postižením může být pro policistu velmi emotivní, a to do takové míry, že jeho komunikace bude paralyzována a značně omezena. Zde je velmi důležitá edukace a důsledné seznámení policistů s principy komunikace s lidmi se zdravotním postižením. Etický kodex je nejdůležitější dokument, který upravuje hodnotovou a morální stránku práce policie a měla by mu být věnována náležitá pozornost v systému vzdělávání, jinak nelze očekávat jeho důsledné dodržování.

5.2 Obsah a předmět policejní etiky

Policejní etika představuje určité ideály, na kterých je postavena policejní profese a jaké morální hodnoty by měl každý policista zastávat a z jakého důvodu. Profesionální morální normy, které policejní etika představuje, mají účinek sociálních pravidel určité profese, v tomto případě policistů. Proces zvnitřnění mravních norem je spjat s morální odpovědností. Pokud se policista neptá na motivy, principy a zásady, kterými se ve svém jednání řídí a které se ztotožňují s mravními normami, o nichž je

⁴⁴ ČESKO. POLICEJNÍ PREZIDIUM. Rozkaz policejního prezidenta č. 154 ze dne 26. července 2011 o profesní etice Policie České republiky. In: *Sbírka interních aktů řízení Policejního prezidia České republiky*. 2011, částka 167.

přesvědčen, je jeho odpovědnost omezená a bude schopen tak akorát „slepě“ plnit rozkazy.⁴⁵

Ideál policisty z pohledu policejní etiky by byl policista jako svébytná, tvořivě myslící, prožívající a jednající osobnost, která je schopna svobodně, ale i odpovědně reflektovat svět kolem, druhé lidi i své vlastní jednání a hledat možnosti vlastního způsobu výkladu morálního hlediska různých životních situací. Předmětem zkoumání policejní etiky jsou etické hodnoty a normy, které jsou žádoucí pro optimální výkon policejní profese, etické aspekty rozhodujících policejních činností a etické vzdělávání policistů.⁴⁶

Správné vnitřní pojetí sám sebe a celé společnosti ve spojení se ztotožněním se s mravními normami a přijetím své vlastní odpovědnosti za své chování je dokonalým základem pro profesionální komunikaci, která utváří vztahy mezi námi a ostatními lidmi. O to specifičtější je právě komunikace se zdravotně postiženými osobami, protože je zde na místě o mnoho větší míra identifikace s mravními normami a hodnotami.

⁴⁵ HERZOGOVIÁ, Z. *Policejní etika*. 1.vyd. Praha : Policejní akademie České republiky, 2003. s. 114-116. ISBN 80-238-9984-8.

⁴⁶ NESVADBA, P. *Policejní etika*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. s. 149-163. ISBN 978-80-7380-195-3.

6 KOMUNIKACE A ETIKA POLICEJNÍ PRÁCE V RÁMCI VZDĚLÁVÁNÍ PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR

V současné době a v současné společnosti je patrný morální úpadek, který je nejvíce zjevný ve dvou rovinách. Jednak pokles morálního vědomí, kdy násilí a další jevy se stávají běžnými, však dříve považovány za nemorální, a zvyšující se počet jedinců, kteří odmítají odpovědnost za své vlastní jednání. Spolupůsobení těchto dvou jevů se odráží i u nově přijatých policistů, kdy je patrné působení prostředí ve kterém byli vychováni. Nově přijatí policisté reprezentují vzorek společnosti a celkovou její morálku. Zde nastupuje vzdělávání v oblasti policejní etiky, které by mělo směřovat k profesní formaci. Rozdíl mezi dobrem a zlem je pro většinu osob zjevný, ale profese policisty s sebou přináší mnoho mravně problematických situací, které policista musí řešit s ohledem na společenské souvislosti a bez porušení etického kodexu.⁴⁷

6.1 Právní rámec požadavků z hlediska profesní etiky kladených na policisty

Mezi přední zásady staví zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, dále jen zákon o PČR, povinnost zdvořilosti, iniciativy a podmínky provedení úkonu, tedy povinnosti policisty zasáhnout. V rámci této práce bude dále pozornost věnována zejména povinnosti stanovené v § 9 zákona o PČR. Tento stanoví, že „*policista je při plnění úkolů policie povinen dodržovat pravidla zdvořilosti a dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní.*“⁴⁸ Tato úprava má za cíl přimět policisty, aby se při plnění úkolů chovali a jednali žádoucím způsobem a přispěli tak tím, mimo jiné, k vytváření „dobrého jména“ celého bezpečnostního sboru. Spolu s Etickým kodexem Policie České republiky, který je vnitřním předpisem, ukládá policistovi dodržování morálních a etických norem.

Návaznost na tuto právní úpravu lze dále najít v zákoně č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, dále jen služební zákon, který stanoví základní povinnosti příslušníka

⁴⁷ HERZOGOVÁ, Z. *Policejní etika*. 1.vyd. Praha : Policejní akademie České republiky, 2003. s. 123. ISBN 80-238-9984-8.

⁴⁸ ŠKODA, J., VAVERA, F., ŠMERDA, R. *Zákon o policii s komentářem*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. s. 51. ISBN 978-80-7380-160-1.

v § 45 odst. 1 služebního zákona. Zde je mimo jiné uvedeno, že příslušník je povinen dodržovat služební kázeň a chovat se a jednat i v době mimo výkon služby tak, aby svým chováním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Základní povinnosti jsou zaměřeny obecně na dodržování služební kázně, a to nestranné, řádné a svědomité plnění služebních povinností. Lze sem však zahrnout i dodržování jiných právních nebo služebních předpisů a rozkazů. K porušení služební kázně dojde právě na základě porušení některé povinnosti uvedené v jiných právních předpisech, zejména zákona o PČR nebo právě Etického kodexu Policie České republiky. Porušení ze strany příslušníků může být následně sankcionováno a bezpečnostní sbor má tak možnost prostřednictvím vedoucích příslušníků vynutit dodržování právních povinností.⁴⁹

Na základě shora uvedeného, je zřejmé, že existují požadavky, stanové právními předpisy, služebními předpisy a rozkazy, které regulují morálně žádoucí chování policistů a adekvátně reagují na porušení těchto povinností. Sankce, které lze policistovi uložit, jsou stupňovány tak, aby bylo možné reagovat na závažnost porušení povinnosti, kdy služební funkcionář disponuje i možností propuštění policisty ze služebního poměru.

6.2 Základní odborná příprava

Nově přijatí policisté, bez ohledu na to, zdali nastupují ke službě pořádkové, dopravní, cizinecké policie, popř. ochranné službě, musí absolvovat základní odbornou přípravu. Základní odborná příprava by měla policistu připravit jak v oblasti právní, střelecké, tělesné a další, ale rovněž i ve velmi důležité oblasti komunikace a etiky policejní práce, která by měla vést k formulaci žádoucích hodnot, které policista pojme za vlastní. Jsou rozvíjeny znalosti, dovednosti, schopnosti a jeho postoje. Pro všechny nově přijaté policisty, bez rozdílu jejich dosaženého vzdělání, je celková délka trvání základní odborné přípravy 12 měsíců. Skládá se z nástupní přípravy uskutečněné na školním policejním středisku jednotlivých krajských ředitelství policie a dále ze školní části, kterou absolvují buď v Praze, Brně nebo Holešově. Školní část je dále rozdělena, a to 1 měsíc ve školním policejním středisku, následuje 9 měsíců v některé

⁴⁹ TOMEK, P., *Zákon o služebním poměru s komentářem*. Olomouc : Anag, 2012. s. 179. ISBN 978-80-7263-752-2.

z policejních škol a pokračuje řízenou odbornou praxí realizovanou na školních policejních střediscích a vybraných policejních součástech v délce 2 měsíců.⁵⁰

Tab. 1: Učební plán odborné přípravy⁵¹

Název modulu	Hodinová dotace	Název modulu	Hodinová dotace
Základy práva I.	56	Aplikovaná kriminalistika	32
Postavení a úkoly policie ČR	17	Řešení přestupku	12
Základy kriminalistiky	40	Formy činnosti	43
Dohled nad silničním provozem	108	Domácí násilí a vykázaní osoby	12
IS Policie ČR, komunikační systémy	52	Ochrana státních hranic, pobyťová kontrola	30
Spojovací příprava	34	Trestní řízení	9
Komunikace a etika policejní práce	22	Modelové situace	Hodinová dotace
Zdravotnická příprava	26	Ulice	54
Příprava k použití donucovacích prostředků	80	Byty	54
Příprava k použití zbraně	80	Silniční provoz	26
Souběžná příprava	76	Obchody a restaurace	26
Řízení služebních motorových vozidel	38	Extremismus	20
Základy práva II.	38	Zajišťovací úkony	30
Oprávnění policisty	81	Drogová a alkoholová scéna	14

V současnosti platný učební plán školní části základní odborné přípravy přesně uvádí jednotlivé předměty a jejich hodinové dotace. Důkladným prostudováním je možné zjistit, že modulu Komunikace a etiky policejní práce je věnována nejmenší hodinová časová dotace, pokud je pominuto Trestní řízení jako navazující modul Základů práva.

⁵⁰ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Základní odborná příprava a další vzdělávání policistů. *Policie.cz* [online]. ©2015 [cit. 2016-11-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/zakladni-odborna-priprava-a-dalsi-vzdelani-policistu.aspx>>.

⁵¹ Interní materiály Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy Policejního prezidia Policie České republiky

Obecně se profesní etika v rámci odborné přípravy vyvíjí souběžně se vznikem České republiky a jejím postupným začleňováním v systému vzdělávání policistů. Dříve nebyl kladen důraz na formování policistů v této oblasti a morální předpoklady pro výkon policejní profese nebyly nějak zvlášť zásadní. Jak již bylo uvedeno, morální odbornost je v přímé souvislosti s předpoklady právními, tělesnými či střeleckými. V současné době Komunikace a etika policejní práce je základním výukovým předmětem, kde je policista seznamován s morálními požadavky a hodnotami, které by měl ctít.⁵²

Obsah tohoto předmětu je rozdělen do následujících částí:

- Základní pojmy v oblasti etiky a morálky
- Etický kodex Policie České republiky a předsudky
- Problematika etnických menšin
- Sociální komunikace
- Komunikace v běžných situacích
- Problematika jednání policisty s obětí trestního činu
- Krizová komunikace
- Sdělování nepříjemné zprávy
- Jednání policistů vystupujících před soudem
- Mediální komunikace policisty
- Stres
- Posttraumatická intervenční péče v Policii České republiky
- Linka pomoci v krizi⁵³

Celkem se jedná o 13 kapitol, z nichž některé jsou velmi obsáhlé a jiné méně. Lze si však povšimnout, že celková hodinová dotace celého předmětu 22 výukových hodin má obsáhnout baterii 13 kapitol. Zvláště pak diferencovaný přístup, který je zahrnut v kapitole Komunikace v běžných situacích a zahrnuje nejen komunikaci se zdravotně postiženými osobami, ale i komunikaci s osobou mladší 15-ti let a seniory. Diferencovanému přístupu jsou věnovány celkem 2 výukové hodiny.

Modelovým situacím je věnováno 36 hodin výuky, kdy žádná z modelových situací není prioritně zaměřena na oblast komunikace, ve většině je jen okrajově řešena.

⁵² DUFKOVÁ, I., ZLÁMAL, J. *Policie a profesní etika se zaměřením na etický kodex Policie České republiky*. Praha : Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze, Středisko pro výchovu k lidským právům a profesní etiku, 2005. s. 48. ISBN 80-239-5689-2.

⁵³ Interní materiály Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy Policejního prezidia Policie České republiky.

6.3 Další profesní vzdělávání

Další profesní vzdělávání policistů probíhá podle zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, který uvádí několik úrovní vzdělávání. Zejména se jedná o **kvalifikační přípravu**, kde je zařazena i základní odborná příprava nově přijatých policistů jako studium k získání odborného požadavku, dále pak přípravu k získání stupně, oboru a zaměření vzdělání nebo specializační přípravu. Dále **příprava na vykonání služební zkoušky**, **system manažerského vzdělávání** a **další odborná příprava**. Právě další odborná příprava je velmi důležitá pro většinu policistů. Tato příprava by měla vést k udržování a prohlubování policejní odbornosti.⁵⁴

Další odborná příprava, která je v současné době realizována v rámci Krajského ředitelství Jihočeského kraje je v délce trvání jednoho týdne a měli by jí projít všichni policisté v rámci Jihočeského kraje, kteří jsou v přímém výkonu služby. Po seznámení se s obsahem této přípravy je nutno konstatovat, že spíše působí na udržení či obnovení již získaných dovedností v základní odborné přípravě. Nové či opomíjené problematiky, které by byly zde policistům prezentovány, však absentují. Nutno dodat, že se jedná o pilotní kurz a je možné očekávat v budoucnu jeho zdokonalení.

Vyšší a střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze od roku 2011 začala vytvářet e-learningové prostředí ve kterém by bylo možné realizovat vzdělávání v další odborné přípravě policistů. Celý projekt spočíval v zavedení e-learningového informačně-komunikačního prostředí do působnosti Ministerstva vnitra. Tímto mělo dojít k zefektivnění celého vzdělávacího procesu, snížení nákladů na vzdělávání a rozšíření nabídky kurzů, které by mohli policisté absolvovat. Jediné negativum je možné najít ve ztrátě okamžité zpětné vazby mezi posluchačem a přednášejícím a dále ve skutečnosti, že pro absolvování kurzu je nutná síť internet, kterou musí posluchač využívat v domácím prostředí, ve svém volném čase, a to i přesto, že v dřívější době byl nutný souhlas služebního funkcionáře s personální pravomocí (vedoucí územního odboru). Tento souhlas v dnešní době již není zapotřebí. Kurzy, které byly policistům nabízeny, byly velmi různorodé. Jednalo se např. o kurzy:⁵⁵

⁵⁴ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. System vzdělávání a výcvik policistů. *Policie.cz* [online]. ©2015 [cit. 2016-11-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/system-vzdelavani-a-vycvik-policistu-39.aspx>>.

⁵⁵ E-LEARNINGOVÝ PORTÁL. E-learningový portál Vyšší policejní školy a střední policejní školy Ministerstva vnitra v Praze. *Úvod. Elearning.skolamv.cz* [online]. ©2016 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z WWW: <<http://elearning.skolamv.cz/>>.

- Komunikace a řešení specifických situací s občany
- Základy lidských práv
- Rovné příležitosti z pohledu Policie ČR
- Administrace, řízení a management projektů SF EU
- Monitoring, audit a kontrola projektů SF EU⁵⁶

V současné době jsou v rozpracování kurzy:

- Profesní etika Policie ČR
- Problematika korupce z pohledu Policie ČR
- Vybraná lidská práva v policejní praxi⁵⁶

Pro potřeby této práce bude dále provedena analýza probíhajících kurzů Komunikace a řešení specifických situací s občany a Rovné příležitosti z pohledu Policie ČR. Tyto kurzy v sobě zahrnují právě komunikaci se zdravotně postiženými osobami.

Komunikace a řešení specifických situací s občany seznamuje policisty se základními pojmy a rovněž s vysvětlením důvodu proč je komunikace pro policejní odbornost tak důležitá. Prostředí je interaktivní, a tak policista při jeho studiu postupuje souvisle přesně tak, jak je obsahově nastaven. Po seznámení se základními pojmy následuje objasnění překážek v komunikaci zejména v oblasti předsudků a chyb v posuzování. Následuje část věnovaná krizové komunikaci, která je svým obsahem a průběhem nestandardní a pro policisty velmi náročná. Následuje komunikace ve specifických situacích, které jsou vymezeny jako komunikace např. se sebevrahem, s intoxikovanou osobou, s osobou s duševní poruchou a s osobou se zdravotním postižením. Komunikace s osobou se zdravotním postižením je zde popsána v bodech, které uvádí zásady, podle kterých by se měl policista chovat a jednat tak, aby jeho komunikace byla profesionální a nedocházelo při ní ke snižování důstojnosti, vážnosti a cti osoby se zdravotním postižením. Komunikace je rozdělena podle typu zdravotního postižení, a to pouze na komunikace s osobou se sluchovým postižením a s osobou se zrakovým postižením. Více již o komunikaci se zdravotně postiženými osobami tento kurz neuvádí. Závěrem je policista povinen absolvovat závěrečnou zkoušku, která spočívá ve vypracování závěrečné písemné práce na téma zadané lektorem, kdy je

⁵⁶ E-LEARNINGOVÝ PORTÁL. E-learningový portál Vyšší policejní školy a střední policejní školy Ministerstva vnitra v Praze. *Nabídka kurzů*. *Elearning.skolamv.cz* [online]. ©2016 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z WWW: < <http://elearning.skolamv.cz/nabidka-kurzu/> >.

téma zvoleno s ohledem na prostudované typy komunikací a jejich praktické využití v přímém výkonu služby.⁵⁷

Rovné příležitosti z pohledu Policie ČR jsou novějším kurzem, který vznikl v roce 2016 a seznamuje policisty s požadavkem rovných příležitostí, jak se zohledňují rovné příležitosti ve vztahu k věku, pohlaví a zejména zdravotnímu postižení. Úvod je věnován základním pojmům a obecnému výkladu rovných příležitostí, dále problematice gender. Samostatná kapitola je věnována zdravotnímu postižení, základním pojmům a také vládní politice, jež se k problematice vztahuje. Podrobněji je dále rozpracována specifika policejní komunikace se zdravotně postiženými osobami. Cílem celého modulu je, aby policisté byli následně schopni definovat kategorii osob zdravotně postižených, charakterizovat nástroje vládní politiky pro vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením a určit specifika komunikace se zdravotně postiženými osobami různých typů, kdy je rozšířena i oblast komunikace se seniory. Důvod, z jakého je modul zdravotního postižení součástí kurzu rovných příležitostí je ten, že zde nelze uplatňovat rovný přístup, protože osoby se zdravotním postižením znevýhodňoval a je nutné uplatnit specifický způsob komunikace.⁵⁸

⁵⁷ Vlastní zdroj

⁵⁸ Vlastní zdroj

PRAKTICKÁ ČÁST

7 PRAKTICKÁ ČÁST

Výzkum v rámci praktické části bakalářské práce je proveden ve dvou fázích, kdy první část je zaměřena na respondenty z řad policistů se zvolenou výzkumnou technikou dotazníku s jednoznačně formulovanými uzavřenými otázkami. Druhá fáze výzkumného šetření je provedena výzkumnou technikou interview s jedním z pedagogů, který přednáší komunikaci a policejní etiku policistům v rámci základní odborné přípravy.

7.1 Fáze I. - metody, cíle výzkumného šetření a stanovení hypotéz

Pro výzkum v praktické části bakalářské práci byla zvolena kvantitativní forma a jí odpovídající způsob sběru dat. Zvolen byl anonymní, stručný dotazník s jednoznačně formulovanými uzavřenými otázkami. Vzhledem k tomu, že u respondentů bude zkoumán převážně jejich postoj a zkušenost, byla zvolena Likertova škála.

Předpokládám, že většina oslovených respondentů nebude mít problém dotazník vyplnit, kdy pro účel výzkumu byly do dotazníku zařazeny otázky zjišťující délku služebního poměru, nejvyšší dosažené vzdělání, zkušenost jednání se zdravotně postiženými lidmi, hodnocení základního odborného vzdělávání a dalšího profesního vzdělávání příslušníků Policie České republiky. Dotazy ohledně zjišťování věku a pohlaví byly vyhodnoceny jako nadbytečné. Oslovení respondenti jsou s délkou služebního poměru do pěti let z důvodu toho, aby mohli zhodnotit jejich vzdělávání v základní odborné přípravě a možnosti dalšího profesního vzdělávání.

Cílem výzkumu je tedy zjistit, zdali policisté při své služební činnosti již s osobou se zdravotním postižením jednali, jak sami hodnotí komunikaci mezi nimi a osobou se zdravotním postižením, zhodnocení úrovně vzdělávání v základní odborné přípravě a v dalším profesním vzdělávání v rovině komunikace se zdravotně postiženými a navrhnout taková opatření, aby mohlo docházet k optimálnímu rozvoji komunikačním dovedností policistů a posílení kvality jednání s občany.

Hypotézy byly vytvořeny na základě teoretické části a reflektují vztah mezi respondenty a vzděláváním v oblasti komunikace a profesní etiky v Policii České republiky v souvislosti s osobami se zdravotním postižením.

Hypotéza 1

Většina respondentů s osobou se zdravotním postižením v rámci své služební činnosti již jednala.

Hypotéza 2

Jednání a komunikace s osobou se zdravotním postižením z hlediska služební činnosti policisty nelze označit za jednoduchou a snadnou komunikaci.

Hypotéza 3

Obsah a rozsah výuky komunikace a policejní etiky v základní odborné přípravě policistů je nedostatečný.

Hypotéza 4

Většina respondentů má dostatečné a relevantní informace o dalším profesním vzdělávání v rámci Policie České republiky.

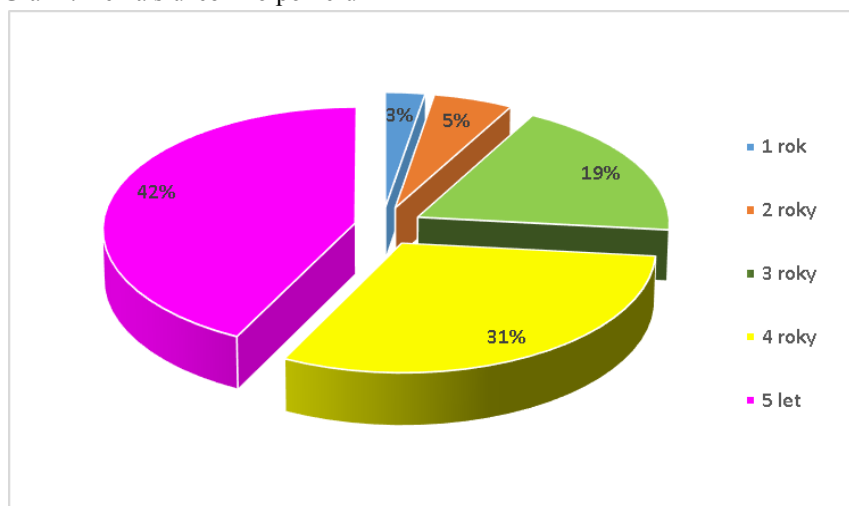
7.1.1 Vlastní výzkumné šetření

Za účelem výzkumu byli osloveni policisté s délkou služebního poměru do pěti let, a to na základě spolupráce s Personálním odborem Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje. Výběr respondentů byl proveden tedy na základě dvou kritérií. Služební poměr příslušníka Policie České republiky trvající nejvýše pět let a služební zařazení v rámci Územního odboru České Budějovice. Personální stav tohoto územního odboru činní 462 policistů, s délkou služebního poměru do pěti let je 115 policistů. Celkově bylo osloveno 115 respondentů, kdy dotazník byl vyplněn a vrácen celkem 75 respondenty. Empirické šetření proběhlo v měsíci listopadu roku 2016. Nejprve byli policisté elektronickou formou osloveni a požádáni o účast na dotazníkovém šetření. Sběr dat byl proveden do jednoho týdne od předání dotazníků elektronickou formou. Ačkoli sběr dat probíhal na různých součástech policie, nebudou tyto jednotlivé součásti v praktické části samostatně analyzovány a vzájemně komparovány.

7.1.2 Prezentace výsledků výzkumného šetření

Délka služebního poměru

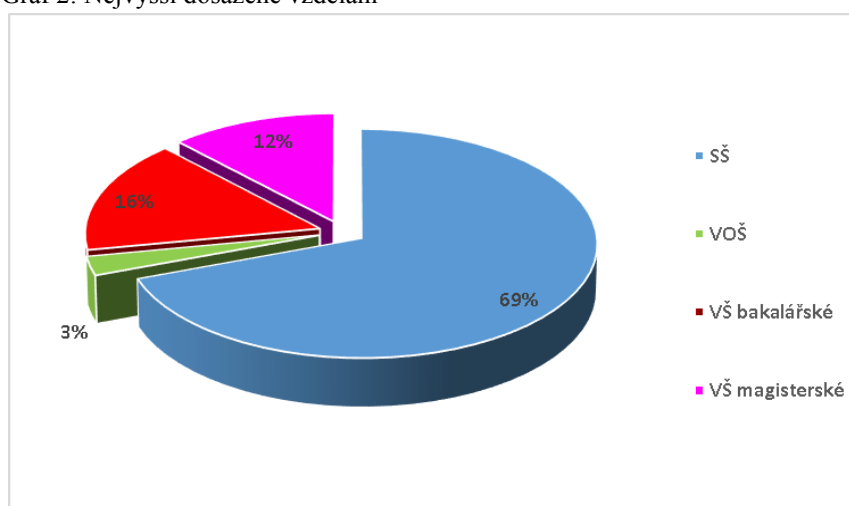
Graf 1: Délka služebního poměru



42% respondentů jsou policisté s délkou služebního poměru 5 let, 31% tvoří s délkou 4 roky, následují policisté s délkou služebního poměru 3 roky – 19%, 2 roky – 5% a 3% s dobou 1 roku.

Nejvyšší dosažené vzdělání

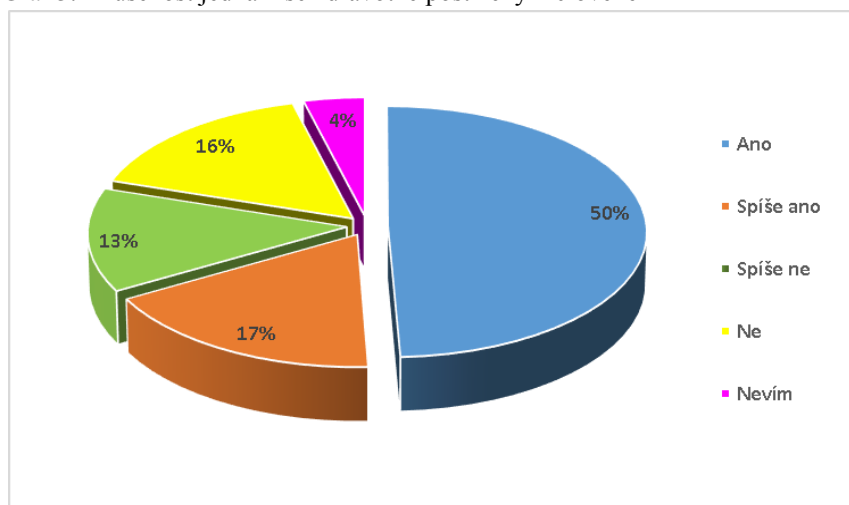
Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání



Dosažené vzdělání respondentů bylo 69% středoškolské vzdělání, 3% vyšší odborné vzdělání, 16% vysokoškolské bakalářské vzdělání a 12% vysokoškolské magisterské vzdělání.

1. Jednal jste někdy se zdravotně postiženým člověkem v rámci své služební činnosti?

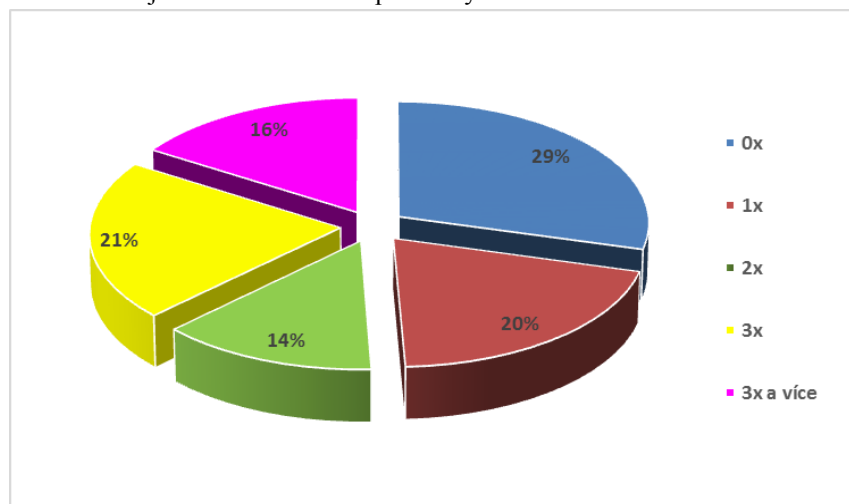
Graf 3: Zkušenost jednání se zdravotně postiženým člověkem



Se zdravotně postiženým člověkem již jednalo 50% a pravděpodobně jednalo 17% respondentů, neutrální odpověď zvolili 4%, negativní odpověď vybralo celkem 26%.

2. Kolikrát jste jednal v rámci své služební činnosti s osobami se zdravotním postižením?

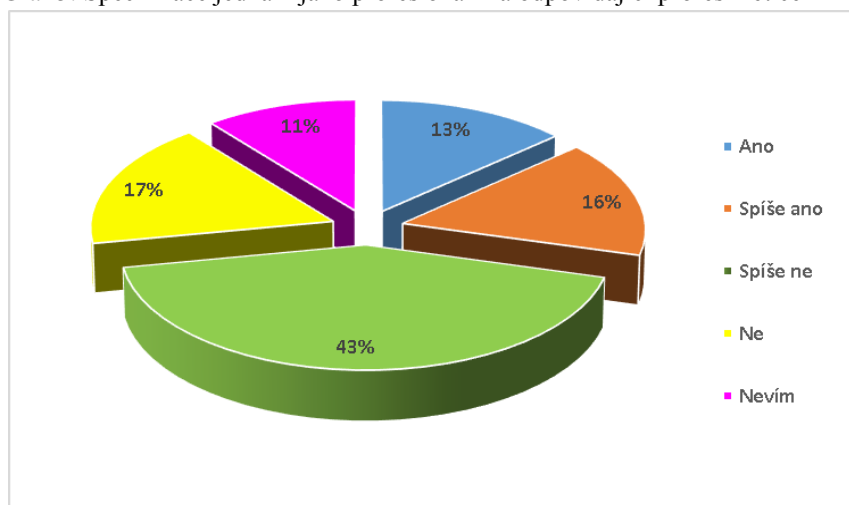
Graf 4: Počet jednání se zdravotně postiženým člověkem v rámci služební činnosti



V rámci služební činnosti se zdravotně postiženou osobou nikdy nejednalo 29% respondentů, 1x 20%, 2x 14%, 3x 21% a více jak 3x 16%.

3. Je možné specifikovat Vaše jednání s osobou se zdravotním postižením profesionální a plně odpovídající profesní etice policisty?

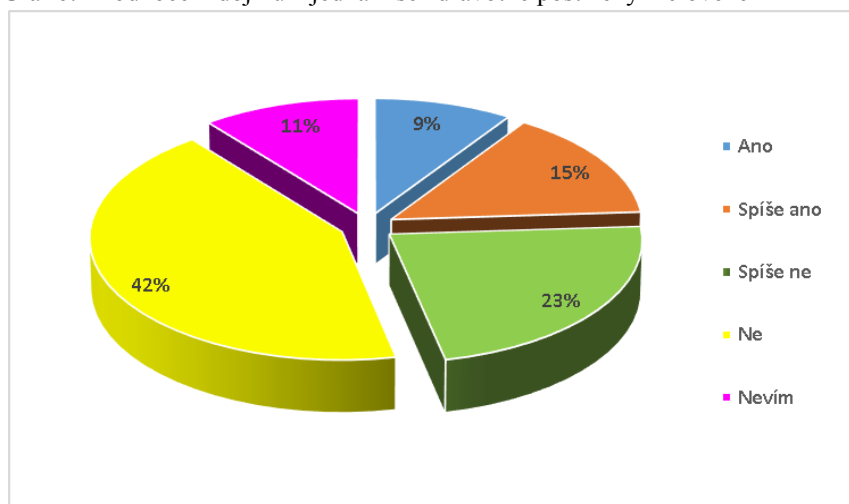
Graf 5: Specifikace jednání jako profesionální a odpovídající profesní etice



Pouze 29% respondentů se domnívá, že jejich jednání se zdravotně postižením člověkem lze hodnotit jako odpovídající profesní etice, opačného názoru je 60% respondentů a celkem 11% zvolilo neutrální odpověď.

4. Máte z jednání se zdravotně postiženým člověkem většinou dobrý dojem?

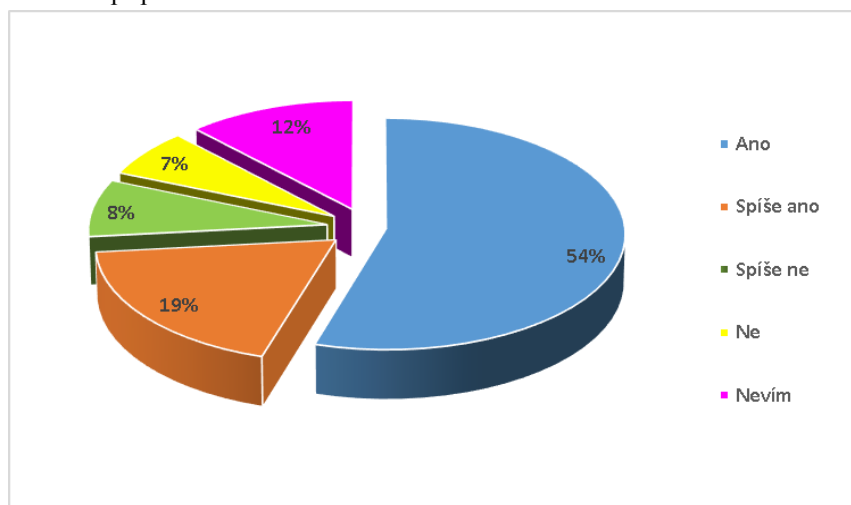
Graf 6: Zhodnocení dojmu z jednání se zdravotně postiženým člověkem



Odpověď ne a spíše ne na otázku, zdali mají respondenti dobrý dojem z jednání se zdravotně postiženým člověkem, zvolilo 65% respondentů, ano vybralo 9%, spíše ano 15% a neví 11%.

5. Domníváte se, že je nutné a potřebné, aby byli policisté na jednání se zdravotně postiženým člověkem připravováni a připraveni?

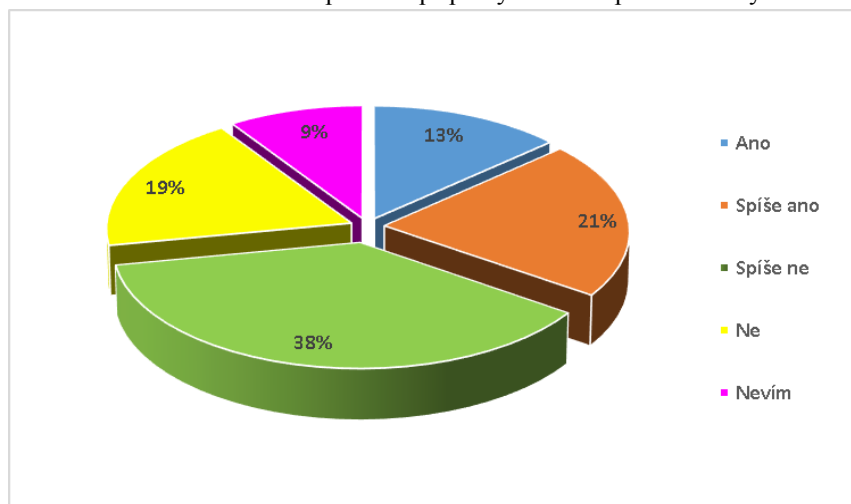
Graf 7: Názor, zda je nutné a potřebné, aby byli policisté na jednání se zdravotně postiženým člověkem připraveni



73% respondentů se domnívá, že policisté mají být na jednání se zdravotně postiženým člověkem připravováni, 15% zvolilo odpověď ne a spíše ne a odpověď nevím 12%.

6. Je profesní příprava policistů v základní odborné přípravě v oblasti profesní etiky a komunikace dostatečná?

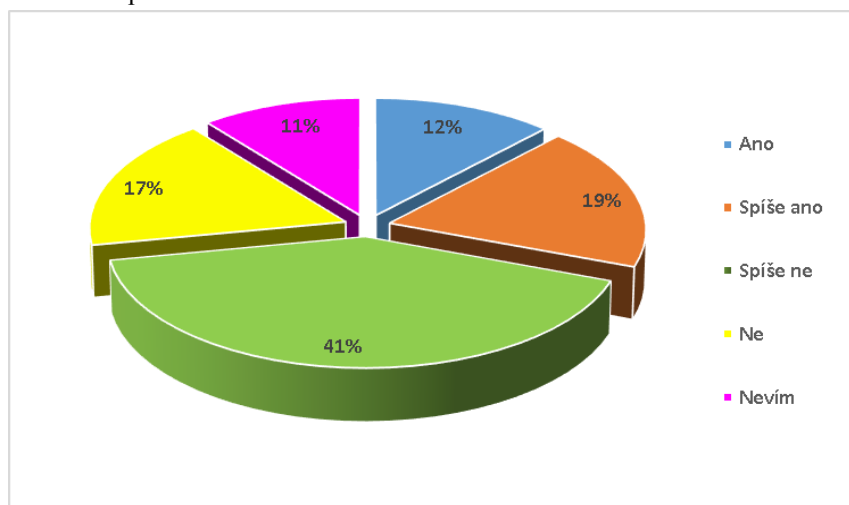
Graf 8: Názor na dostatečnost profesní přípravy v oblasti profesní etiky a komunikace



Celkem 57% dotázaných odpovědělo, že profesní příprava policistů v základní odborné přípravě v oblasti profesní etiky a komunikace není dostatečná, 9% odpovědělo, že neví, 34% se domnívá, že je dostatečná.

7. Přípravil Vás stávající systém vzdělávání policistů dostatečně v oblasti komunikace s osobami se zdravotním postižením?

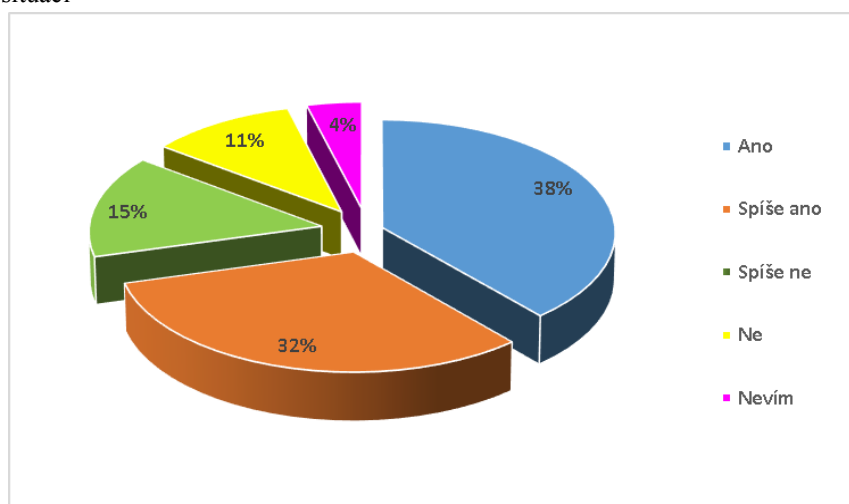
Graf 9: Názor respondentů, zda byli dostatečně připraveni v oblasti komunikace s osobou se zdravotním postižením



Zdali stávající systém vzdělávání policisty dostatečně připravil v oblasti komunikace se zdravotně postiženými osobami, odpovědělo 41 % spíše ne, 17 % ne, 11% nevím, spíše ano 19% a ano 12% respondentů.

8. Bylo by vhodné zařadit přípravu ke komunikaci se zdravotně postiženým člověkem do modelových situací?

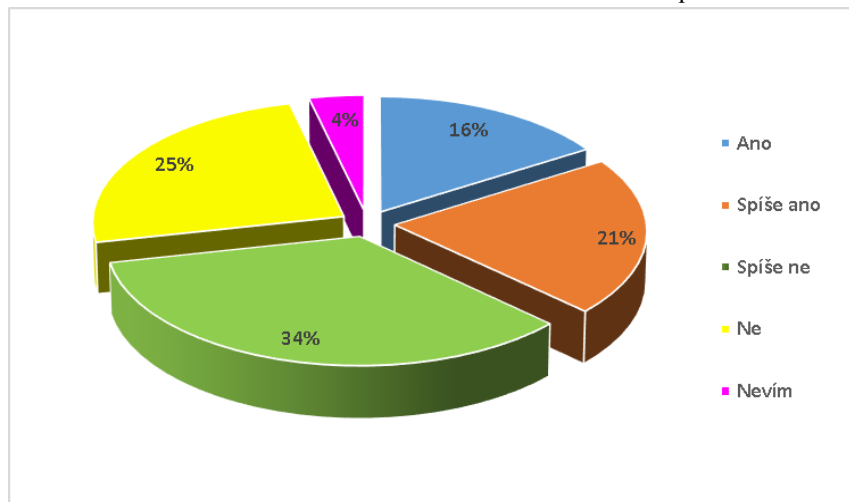
Graf 10: Vhodnost zařazení komunikace se zdravotně postiženými osobami do modelových situací



Celkem 70% respondentů se domnívá, že by bylo vhodné zařadit komunikaci se zdravotně postiženým člověkem do modelových situací, 4% odpověděli neutrálně a 26% odpovědělo negativně.

9. Máte dostatečné informace o obsahu dalšího profesního vzdělávání policistů Policie ČR?

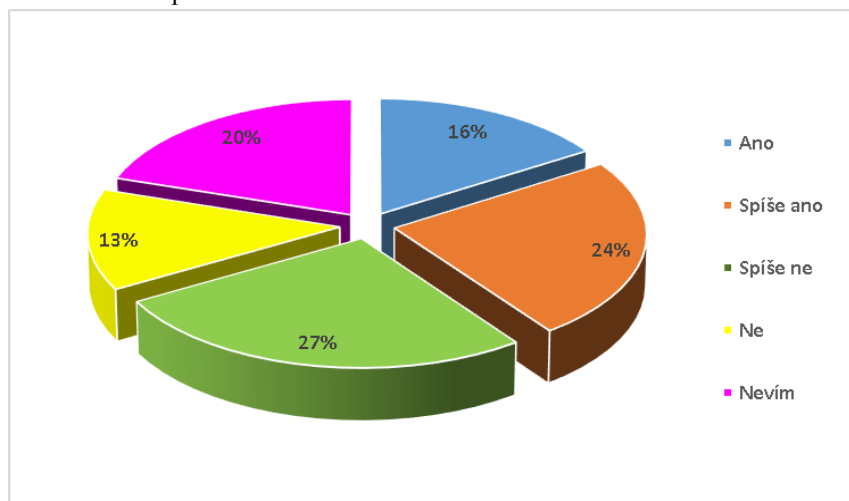
Graf 11: Názor na dostatečnou informovanost v oblasti dalšího profesního vzdělávání



O dalším profesním vzdělávání má informace 16% respondentů, spíše ano 21%, nevím zvolili 4%, spíše ne 34% a ne uvedlo 25%.

10. Domníváte se, že v rámci dalšího profesního vzdělávání policistů je dostatečně řešena i problematika komunikace s osobami se zdravotním postižením?

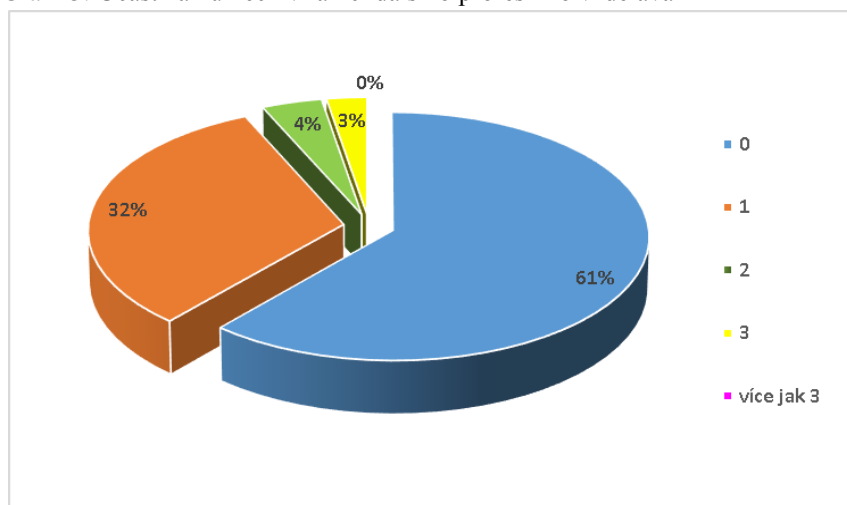
Graf 12: Názor, zda je řešena oblast komunikace s osobami se zdravotním postižením v rámci dalšího profesního vzdělávání



Na otázku, zdali je problematika komunikace s osobami se zdravotním postižením dostatečně řešena v rámci dalšího profesního vzdělávání odpovědělo 16% ano, 24% spíše ano, 27% spíše ne, 13% ne a neutrální odpověď nevím zvolilo 20% respondentů.

11. Uveďte, kolika kurzů jste se zúčastnil v rámci dalšího profesního vzdělávání od doby, kdy jste ukončil základní odbornou přípravu?

Graf 13: Účast na kurzech v rámci dalšího profesního vzdělávání



61% respondentů uvedlo, že se neúčastnilo žádného kurzu v rámci dalšího profesního vzdělávání, 32% se účastnilo jednoho kurzu, 4 % dvou kurzů, 3% tří kurzů a 0% více jak tří kurzů.

7.1.3 Zhodnocení fáze I. praktické části a ověření hypotéz

Ve fázi I. praktické části bylo celkově osloveno 115 respondentů prostřednictvím elektronické komunikace. Vyplněný dotazník byl navrácen celkově 75 respondenty. Návratnost dotazníků lze hodnotit jako celkově úspěšnou, když je nutné vzít v úvahu skutečnost, že byli osloveni policisté s délkou služebního poměru do 5 let a určitá část těchto policistů se nachází v současné době v základní odborné přípravě a není jimi využíván přidělený služební e-mail.

Hypotéza 1

Většina respondentů s osobou se zdravotním postižením v rámci své služební činnosti již jednala.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázky č. 1 (Graf 3) a č. 2 (Graf 4) byla **hypotéza verifikována**.

Hypotéza 2

Jednání a komunikace s osobou se zdravotním postižením z hlediska služební činnosti policisty nelze označit za jednoduchou a snadnou komunikaci.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázky č. 3 (Graf 5), č. 4 (Graf 6) a č. 5 (Graf 7) byla **hypotéza verifikována**.

Hypotéza 3

Obsah a rozsah výuky komunikace a policejní etiky v základní odborné přípravě policistů je nedostatečný.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázky č. 6 (Graf 8), č. 7 (Graf 9) a č. 8 (Graf 10) byla **hypotéza verifikována**.

Hypotéza 4

Většina respondentů má dostatečné a relevantní informace o dalším profesním vzdělávání v rámci Policie České republiky.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázky č. 9 (Graf 11), č. 10 (Graf 12) a č. 11 (Graf 13) byla **hypotéza falzifikována**.

Výsledky výzkumu nelze ovšem chápat plošně a prezentovat je jako všeobecně platný stav. Ke zjištění obecně platného stavu by mohlo dojít, pokud by byl proveden výzkum s co největším počtem policistů. Výzkum může ovlivnit jak školské zařízení, ve kterém byli policisté vzděláváni, tak nastavení vzdělávacího mechanismu základní odborné přípravy. K zajímavému zjištění by mohlo dojít provedenou komparací získaných dat od osob se zdravotním postižením a zjištění jejich zkušeností s jednáním s úředníky státní správy, nebo konkrétně policisty. Tato komparace nebyla však záměrem.

Porovnáním odpovědí u otázky č. 1, tj. zdali se zdravotně postiženým člověkem při služební činnosti policisté již jednali, odpovědělo ano 50% a spíše ano 17% respondentů. Celkové lze tedy říci, že s osobu se zdravotním postižením již jednalo 67% dotázaných, kdy se jednalo o poměrně velkou část všech dotázaných. Odpověď nevím zvolili 4% dotázaných a je možné se domnívat, že tak učinili, protože neznají obsah pojmu zdravotního postižení.

Na otázku, kolikrát s osobou se zdravotním postižením jednali, odpověděli, že nikdy nejednalo 29% respondentů, což koresponduje s odpovědí na otázku č. 1.

Vyhodnocením odpovědí na otázku č. 3, zdali je možné specifikovat jednání ze strany respondentů s osobou se zdravotním postižením jako profesionální a plně odpovídající profesní etice policisty se pouze 29% domnívá, že jejich jednání lze hodnotit jako odpovídající, opačného názoru bylo 60% dotázaných a otázku č. 4, zdali z jednání se zdravotně postižením člověkem mají většinou dobrý dojem, zvolilo odpověď ne a spíše ne 65% respondentů, ano a spíše ano vybralo 24%. Otázka č. 5 zjišťovala, zdali je podle dotázaných nutná připravenost na jednání se zdravotně postiženým člověkem, kdy 73% respondentů uvedlo ano a spíše ano, 15% zvolilo odpověď ne a spíše ne a odpověď nevím 12%. Na základě uvedených odpovědí lze usuzovat skutečnost, že sami policisté vnímají, že jejich jednání s osobami se zdravotním postižením není vždy profesionální a jejich dojem z takových setkání není dobrý. Zároveň se respondenti domnívají, že by měli být na takový typ či způsob komunikace připravováni, což poukazuje na složitost takového jednání a tomu, že se nejedná o běžný způsob komunikace.

Další otázky směřovaly ke zjištění postoje respondentů vůči vzdělávání v oblasti profesní etiky a komunikace. Na otázku č. 6, zdali je profesní příprava policistů v základní odborné přípravě v oblasti profesní etiky a komunikace dostatečná, celkem 57% dotázaných odpovědělo, že profesní příprava policistů v základní odborné přípravě v oblasti profesní etiky a komunikace není dostatečná, 9% odpovědělo, že neví, 34% se domnívá, že je dostatečná. Odpovědi ukázaly, že většina respondentů vnímá výuku jako nedostatečnou. Toto zjištění koresponduje s učebním plánem odborné přípravy policistů, kde je komunikaci a etice policejní práce věnována nejmenší hodinová dotace. Komparací odpovědí na otázku č. 6 a na otázku č. 7, zdali stávající systém vzdělávání policisty dostatečně připravil v oblasti komunikace s osobami se zdravotním postižením, je zjištěno, že odpovědi se shodují. Dotázaní odpověděli ve 41 % spíše ne, 17 % ne, 11% nevím, spíše ano 19% a ano 12%.

Zařazení přípravy ke komunikaci se zdravotně postiženým člověkem do modelových situací považuje za vhodné celkem 70% respondentů, 4% odpověděli neutrálně a 26% odpovědělo negativně.

V otázce č. 9 měli respondenti zhodnotit, zdali mají dostatečné informace o obsahu dalšího profesního vzdělávání, kdy 16% uvedlo ano, 21% spíše ano, nevím zvolili 4%, spíše ne 34% a ne 25%. Celkem tedy 59% respondentů zhodnotilo, že o dalším profesním vzdělávání nemají dostatečné informace a to směrem k jeho

obsahu. Je velmi obtížné implementovat nová témata či problematiky podle požadavků policistů, když policisté nemají informace o obsahu a zaměření dalšího profesního vzdělávání či dokonce nemají ani informace o nabídce vzdělávacích kurzů v rámci dalšího profesního vzdělávání. Často se v praxi vyskytuje situace, že policisté nejsou ve skutečnosti s kurzy seznamováni, ale pouze nadřízený služební funkcionář stvrdí jejich seznámení elektronicky. Důvody pro toto jsou zpravidla ty, že nepřítomnost policistů by mohla omezit výkon služby, několikadenní nepřítomnost na pracovišti apod. Je faktem, že tyto důvody se nezakládají na reálné skutečnosti.

Na otázku č. 10, zdali je problematika komunikace s osobami se zdravotním postižením dostatečně řešena v rámci dalšího profesního vzdělávání odpovědělo 16% ano, 24% spíše ano, 27% spíše ne, 13% ne a neutrální odpověď nevím zvolilo 20% respondentů. Z roztržitosti jednotlivých odpovědí je zřejmé, že policisté skutečně nedisponují informacemi o jednotlivých kurzech v rámci dalšího profesního vzdělávání a nejsou seznamováni s jejich obsahem.

Otázka č. 11 měla zjistit, kolika kurzů se většina respondentů účastnila. Celkem 61% respondentů uvedlo, že se neúčastnilo žádného kurzu v rámci dalšího profesního vzdělávání, 32% se účastnilo jednoho kurzu, 4 % dvou kurzů, 3% tří kurzů a 0% více jak tří kurzů. Z odpovědí je zřejmé, že 61% respondentů, tedy policistů s délkou služebního poměru do 5 let se neúčastnilo žádného kurzu. Naskytá se otázka, z jaké příčiny tomuto tak je. Zdali policisté nejsou aktivní v rámci sebevzdělávání nebo nejsou dostatečně vytvořené podmínky pro jejich další profesní vzdělávání.

Shrneme-li výsledky výzkumu, je možné dojít k závěru, že jednání se zdravotně postiženými osobami je častým jevem, kdy tento typ komunikace není pro většinu policistů jednoduchý a snadný. Problematika komunikace a policejní etiky, co do rozsahu a obsahu, není dostatečná a bylo by vhodné detailnějšího zpracování, kdy toto zjištění je v přímé souvislosti s nastavenou časovou dotací v rámci základní odborné přípravy. Komunikaci se zdravotně postiženými osobami je tak věnována nepatrná pozornost, kdy většina policistů svůj dojem z komunikace hodnotí spíše negativně, kdy toto je zapříčiněno její neznalostí.

7.2 Fáze II. – cíle a metody výzkumného šetření

Druhá oblast výzkumného šetření je zaměřena na pedagoga, který přednáší komunikaci a policejní etiku v rámci základní odborné přípravy policistů. Výzkumného šetření bylo provedeno výzkumnou technikou interview - „polostrukturovaný rozhovor“. Cílem výzkumného šetření bylo zjištění současného postavení policejní etiky v rámci systému základního odborného vzdělávání.

Metoda, která byla použita ke zjištění výše uvedených výzkumných otázek, u pedagoga, který se zabývá komunikací a policejní etikou v rámci základní odborné přípravy, je interview - „polostrukturovaný rozhovor“. Metoda byla zvolena s ohledem na skutečnost, že se jedná pouze o jednu osobu z Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy. Soubor otázek byl připraven předem, kdy nebylo stanoveno jejich striktní pořadí, což dopomohlo k přirozené komunikaci.

7.2.1 Stanovení výzkumných otázek

V souladu s výzkumným cílem byly stanoveny výzkumné otázky:

1. Není komunikace a policejní etika spíše okrajovou odborností v současném systému vzdělávání příslušníků Policie České republiky v základní odborné přípravě?
2. Současné pojetí komunikace a policejní etiky jako pojetí deontologické?
3. Schopnost stávajícího systému vzdělávání příslušníků Policie České republiky v oblasti komunikace a policejní etiky reflektovat novou vlnu nově přijatých policistů, která se vyznačuje poklesem komunikativnosti?

7.2.2 Vlastní výzkumné šetření

V této části výzkumného šetření byl osloven policista, který je zařazený v Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy, kde přednáší a zajišťuje výuku policistů v oblasti komunikace a policejní etiky. Rozhovor probíhal v kanceláři policisty, který byl na rozhovor připraven a byl o jeho provedení předem informován. Atmosféru, ve které rozhovor probíhal lze zhodnotit jako přátelskou a příjemnou. Nejprve byl policista seznámen s obsahem a cílem bakalářské práce, dále rovněž o důvodech rozhovoru a objasnění jeho smyslu.

První otázka směřovala na současné začlenění komunikace a policejní etiky v systému vzdělávání příslušníků Policie České republiky v základní odborné přípravě. Policista k tomuto spontánně uvedl, že je názoru, že komunikace a policejní etika má své nezastupitelné místo v rámci celého systému policejního vzdělávání. Měla by vytvořit v policistovi základní hodnotový žebříček tak, aby jeho chování a vystupování a s tím související reprezentace policie jako ozbrojeného bezpečnostního sboru, jehož úkolem je zejména sloužit veřejnosti, byla bezchybná a budovala důvěru veřejnosti v policii. Začlenění komunikace a policejní etiky v současném vzdělávacím systému však tomuto neodpovídá. Její hodinová dotace je velmi malá a prostor jí tímto poskytnutý je tak omezený, že je jen velmi obtížné posluchače po etické stránce zcela připravit pro přímý výkon služby. Policejní etika je komplexní obor, který by měl být vedle dalších hlavních odborností v popředí. V současné době tomuto tak není a to i přesto, že všichni pedagogové se snaží policisty po této odborné stránce, připravit pro přímý výkon služby. Současně uvedl, že učební texty, které jsou pro výuku vytvořeny, odpovídají potřebám policistů, ale je nutné konstatovat, že jsou spíše heslovitě vytvořené, protože podrobnějším zpracováním by nebylo možné dodržet časovou dotaci.

Na otázku č. 2, zdali není současné pojetí komunikace a policejní etiky spíše pojetí deontologické uvedl, že takové pojetí je rovněž možné, ale z hlediska policejní etiky by neviděl moc praktický smysl učit jednotlivá pravidla chování a jednání. Každá situace je rozdílná a je nutné spíše dbát, aby policista uměl reagovat optimálně v každé situaci. Určení závazných pravidel chování je důležité, ale není možné stavět pouze na tomto pojetí. Vzhledem k časové dotaci určené pro výuku policejní etiky je možná jistá inklinace k pojetí pouze deontologickému.

Na závěr byl policista dotázán na schopnost stávajícího systému vzdělávání příslušníků Policie České republiky v oblasti komunikace a policejní etiky reflektovat novou vlnu nově přijatých policistů, která se vyznačuje poklesem komunikativnosti. K tomuto uvedl, že v poslední době registruje, z hlediska pedagoga, patrný morální úpadek, který je zřejmý u nově přijatých policistů, kdy úroveň morální odpovědnosti je nižší v porovnání s dobou dřívější a pokles úrovně dalších vlastností, které by pedagog od mladých dospělých lidí očekával při odhodlání vykonávat profesi policisty. Zejména úroveň komunikačních dovedností, která je velmi malá. Jedná se o spolupůsobení mnoha faktorů (prostředí výchovy, vzdělávací instituce, dnešní prostředky elektronické komunikace). Noví policisté reprezentují společnost a její stav. Základní odborná

příprava zde má nezastupitelnou roli a právě tato příprava je podle policisty nejdůležitější. Tato prvotní příprava má být pružná a to do takové míry, aby reagovala na nedostatky v oblasti komunikace a etiky a tyto prostřednictvím vzdělávání kompenzovala. Současný systém je z pohledu policisty však neschopný reagovat na tyto skutečnosti a poskytuje pouze omezený základ „pravidel chování“ a nereflakuje tak požadavky kladené na policisty.

Před rozloučením dotazovaný policista uvedl, že bylo vhodné, aby byly osnovy pro výuku revidovány a pozměněna časová dotace (navýšení) tak, aby byl dosažen sledový účel výuky, a to připravit pro výkon služby morálně odpovědného policistu, který je schopen samostatně a odpovědně reflektovat dění kolem sebe a chápat životní rozměr situací, ve který se denně ocitá.

7.2.3 Zhodnocení fáze II. praktické části a vyhodnocení výzkumných otázek

Na základě výše uvedeného rozhovoru bylo zjištěno, že nynější postavení policejní etiky v rámci systému základní odborné přípravy není odpovídající její důležitosti a tvoří spíše okrajovou odbornost, a to i přesto, že současná úroveň nově přijatých policistů by vyžadovala větší míru pozornosti v oblasti etiky obecně. Dále bylo rozhovorem zjištěno, že učební plán odborné přípravy je pevně nastaven a nereaguje na nutnost změn.

Odpověď na výzkumnou otázku č. 1, která se zabývá tím, zdali není komunikace a policejní etika spíše okrajovou odborností v současném systému vzdělávání příslušníků Policie České republiky v základní odborné přípravě, policista uvedl, že začlenění komunikace a policejní etiky v současném vzdělávacím systému neodpovídá její důležitosti, kdy její hodinová dotace je velmi malá a prostor jí tímto poskytnutý je tak omezený, že je jen velmi obtížné posluchače po etické stránce zcela připravit pro přímý výkon služby.

Odpověď na výzkumnou otázku č. 2, která je zaměřena na současné pojetí komunikace a policejní etiky jako pojetí deontologické, policista uvedl, že určení závazných pravidel chování je důležité, ale není možné stavět pouze na tomto pojetí.

Odpověď na výzkumnou otázku č. 3, která se zabývá schopností stávajícího systému vzdělávání příslušníků Policie České republiky v oblasti komunikace a policejní etiky reflektovat novou vlnu nově přijatých policistů, která se vyznačuje poklesem komunikativnosti, uvedl policista, že nově přijatí policisté reprezentují

společnost a její stav, kdy základní odborná příprava má nezastupitelnou roli a právě tato příprava je podle něj nejdůležitější. Tato příprava má být pružná a to do takové míry, aby reagovala na nedostatky v oblasti komunikace a etiky a tyto prostřednictvím vzdělávání kompenzovala. Současný systém je neschopný reagovat na tyto skutečnosti a poskytuje pouze omezený základ „pravidel chování“.

7.3 Návrh opatření ke zlepšení stávajícího stavu

Návrh opatření, která povede ke zlepšení stávajícího stavu, je možné ve dvou rovinách. První se týká pohledu policistů na celou problematiku vzdělávání v základní odborné přípravě, dalšího profesního vzdělávání a samotného obsahu komunikace se zdravotně postiženými osobami a druhá z pohledů pedagogů, kteří se zabývají výukou policejní etiky na různých úrovních policejního vzdělávání.

Výsledky výzkumu vedly ke zjištění, že jednání se zdravotně postiženými osobami je častým jevem, kdy tento typ komunikace není pro většinu policistů jednoduchý a snadný. Problematika komunikace a policejní etiky, co do rozsahu a obsahu, není dostatečná.

Vhodná opatření jsou:

- detailnější zpracování komplexní komunikace v oblasti diferencovaného přístupu
- spolupráce s odborníky v oblasti komunikace se zdravotně postiženými osobami (sestavení učebních podkladů)
- nácvik tohoto typu komunikace v rámci modelových situací
- rozšíření časové dotace, která je věnována Komunikaci a etice policejní práce
- zlepšení informovanosti policistů o nabídce dalšího profesního vzdělávání
- možnost, aby se policisté podíleli na utváření kurzů další profesní přípravy

Všechna zjištění jsou v přímé souvislosti s nastavenou časovou dotací v rámci základní odborné přípravy.

Další oblast, kde je možné aplikovat opatření ke zlepšení stávajícího stavu, je v rovině pohledu pedagogů, kteří se zabývají výukou policejní etiky v rámci policejního vzdělávání.

Vhodná opatření jsou:

- rozšíření časové dotace, která je věnována Komunikaci a etice policejní práce
- začlenění situací náročných na komunikaci do modelových situací
- možnost pedagogů reagovat adekvátně na potřeby vzdělávané skupiny a přizpůsobit tak učební plán
- postavení etiky jako důležité součásti komplexního profilu policejní odbornosti

Nejdůležitější je zlepšení postavení policejní etiky v rámci systému základní odborné přípravy a rozšíření její časové dotace. Provedením komparace zjištění z dotazníkového šetření a zjištění z provedeného rozhovoru lze konstatovat, že nedostatky shledané policisty a pedagogem se shodují a byly jasně identifikovány.

ZÁVĚR

Jednání se zdravotně postiženými osobami je specifické a bezesporu náročné. A to nejen v souvislosti s policejními činnostmi, ale ve všech situacích, které život může přinést. Zároveň toto jednání může být velkou výzvou, která nás – podle běžných norem „zdravé“ lidi, může obohatit a dát nám cenné zkušenosti, které budou využity nejen v profesní oblasti, ale i v běžném životě. A na druhou stranu, profesionální přístup může pomoci zdravotně postiženým nejen v případě řešení jejich problému na Policii České republiky, ale může i pomoci získat pocit, že nejsou na potíže sami.

Při zpracování jednotlivých kapitol této práce bylo vycházeno především z odborné literatury, která se zaměřuje na komunikaci se zdravotně postiženými jedinci, dále z právních norem platných v České republice a z profesních zkušeností policistů.

Cílem práce bylo uvedení do problematiky komunikace se zdravotně postiženými osobami a provedení analýzy připravenosti na tento specifický způsob komunikace včetně zhodnocení začlenění problematiky v rámci profesního vzdělávání policistů. Výsledky vyhodnotit a následně navrhnout opatření ke zlepšení stávajícího stavu za účelem zvýšení profesionality policistů.

Komunikačními dovednostmi disponuje každý člověk, ale jejich úroveň je rozdílná. Vzdělávací systém v rámci odborné přípravy policistů musí být moderní, flexibilní a musí reagovat na aktuální potřeby nově přijatých policistů v oblasti nejen komunikačních dovedností, ale i dalších odborností, které společně utvářejí odborný profil policisty.

Provedeným výzkumným šetřením v praktické části této práce bylo však zjištěno, že v současné době je komunikace a policejní etika spíše okrajovou záležitostí a diferencovanému přístupu je věnována jen formální pozornost. Jednání se zdravotně postiženými osobami je častým jevem a jak se vyjádřili sami respondenti, nevnímají tento typ komunikace jako jednoduchý a snadný. Problematika komunikace a policejní etiky, co do rozsahu a obsahu, je nedostatečná a tak nelze ani očekávat, že by specifické komunikaci se zdravotně postiženými osobami byla věnována náležitá pozornost. Rovněž i z provedeného rozhovoru lze konstatovat, že nynější postavení policejní etiky v rámci systému základní odborné přípravy není odpovídající její důležitosti a to i přesto, že současná úroveň nově přijatých policistů by vyžadovala větší míru pozornosti v oblasti etiky obecně. Připravit tak morálně odpovědné policisty, kteří jsou vybaveni náležitými komunikačními schopnostmi, není za stávajících podmínek možné,

kdy současný vzdělávací systém nereflektuje současné potřeby nově přijatých policistů, u kterých je patrný pokles komunikativnosti.

Východiska ze stávajícího stavu lze spatřovat v navýšení hodinové dotace komunikace a policejní etiky, které by umožnilo zkvalitnění a rozšíření výuky. Dále detailnější zpracování komplexní komunikace v oblasti diferencovaného přístupu ve spolupráci s odborníky v oblasti komunikace se zdravotně postiženými osobami a nácvik komunikace formou modelových situací. Samostatnou oblastí ke zlepšení je další profesní vzdělávání, které by mělo být nabízeno policistům v přímém výkonu služby, jakož cílové skupině, a to takovým způsobem, aby jejich seznámení bylo možné považovat za prokazatelné. V současnosti není ojedinělá situace, že seznamování probíhá jen fiktivně. Policisté by měli mít možnost vytvářet zpětnou vazbu a zhodnotit tak vhodnost témat jednotlivých kurzů další profesní přípravy a spolupodílet se na jejich tvorbě. Vzájemným spolupůsobením shora uvedených opatření by bylo možné docílit zkvalitnění profesního vzdělávání v oblasti profesní etiky a zvýšit tak profesionalitu samotných policistů.

Inspiraci lze nalézt v systému vzdělávání např. ve Spolkové republice Německo. Vzdělávání je zde rozčleněno na tři úrovně a v každé úrovni je zastoupena profesní etika v různých časových dotacích. Obecně lze říci, že celkový rozsah výuky profesní etiky v systému českého policejního vzdělávání odpovídá jedné úrovni systému německého, kdy nelze ani pominout fakt, že na výuce profesní etiky se podílejí i „policejní faráři“.⁵⁹

Práce neměla ambici vyčerpat širokou problematiku komunikace a policejní etiky, ale pouze nastínit specifickou komunikaci se zdravotně postiženými jedinci a zhodnotit začlenění této oblasti v rámci profesního vzdělávání. Téma je velmi aktuální s ohledem na požadavek společnosti na nadstandartní komunikační dovednosti, kterými by policisté měli disponovat, a to nejen ve vztahu k osobám se zdravotním postižením. Je ovšem nutné vytvořit podmínky, aby bylo vůbec možné takové komunikační dovednosti policisty získat.

⁵⁹ FRANKE, S. *Berufsethik für die Polizei*. Munster : Verlag Regensburg, 1991. s. 16. ISBN 3-7923-0599-2.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

1. DUFKOVÁ, I., ZLÁMAL, J. *Policie a profesní etika se zaměřením na etický kodex Policie České republiky*. Praha : Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze, Středisko pro výchovu k lidským právům a profesní etiku, 2005. 67 s. ISBN 80-239-5689-2.
2. FRANKE, S. *Berufsethik für die Polizei*. Munster : Verlag Regensburg, 1991. 419 s. ISBN 3-7923-0599-2.
3. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 2015. 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0.
4. HERZOGO VÁ, Z. *Policejní etika*. 1. vyd. Praha : Policejní akademie České republiky, 2003. 328 s. ISBN 80-238-9984-8.
5. KRHUTOVÁ, L., et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. 270 s. ISBN 80-224-1168-7.
6. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
7. MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7.
8. NESVADBA, P. *Policejní etika*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 315 s. ISBN 978-80-7380-195-3.
9. NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha : Portál, 2009. 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7.
10. PÁNA, I., SOMR, M. *Metodologie a metody výzkumu*. 1. vydání. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007. 164 s. ISBN 978-80-896708-52-2.
11. PORADA, V., HOLOMEK, J. *Teorie a metodologie policejních věd a transfer vědeckých poznatků do policejní praxe (vybrané problémy a aspekty výzkumu)*. Praha : Policejní akademie České republiky, 2005. 311 s. ISBN 80-725-1197-1.

12. ŠKODA, J., VAVERA, F., ŠMERDA, R. *Zákon o policii s komentářem*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 397 s. ISBN 978-80-7380-160-1.
13. TOMEK, P., *Zákon o služebním poměru s komentářem*. Olomouc : Anag, 2012. 672 s. ISBN 978-80-7263-752-2.
14. VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2007. 291 s. ISBN 978-80-246-0841-9.
15. VESELÝ, M. *Komunikace se zdravotně postiženými*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. 59 s.
16. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
17. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009. 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

Elektronické zdroje

1. ANAMNÉZA. Nemoci. *Anamneza.cz* [online]. © 2003-2017 [cit. 2017-01-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.anamneza.cz/priznak/>>.
2. ECONOMIA, A.S. Civilizační choroby. *Civilizacni-choroby.zdrave.cz* [online]. © 1999-2015 [cit. 2016-10-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.civilizacni-choroby.zdrave.cz/civilizacni-choroby/>>.
3. E-LEARNINGOVÝ PORTÁL. E-learningový portál Vyšší policejní školy a střední policejní školy Ministerstva vnitra v Praze. *Úvod. Elearning.skolamv.cz* [online]. ©2016 [cit. 2016-11-20]. Dostupné z WWW: <<http://elearning.skolamv.cz/>>.
4. MICHALÍK, J. *Analýza situací, v nichž může docházet k přímé či nepřímé diskriminaci osob se zdravotním postižením*. [online]. Olomouc : Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.sancedetem.cz/srv/www/content/pub/cs/odborna-knihovna/analyza-situaci-v-nichz-muze-dochazet-k-prime-ci-neprime-diskriminaci-obcanu-se-zdravotnim-postizenim-v-dusledku-cinnosti-organu-verejne-spravy-zpusobu-interpretace-a-aplikace-pravnich-norem-nebo-cinnosti-soukromopravnich-subjektu-18214.html>>.

5. MINAŘÍK, P. Řeč těla – díl. 1. Oční kontakt. In: *Self-improvement* [online]. 28.2.2015, [cit. 2017-01-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.self-improvement.cz/rec-tela-1-ocni-kontakt/>>.
6. NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR. Desatero pro komunikaci s OZP. *Nrzp.cz* [online]. © 2015 [cit. 2016-10-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>>.
7. OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS, O.P.S. Děti s kombinovaným postižením. *Sancedetem.cz* [online]. © 2011-2016 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-s-kombinovanim-postizenim/charakteristika-kombinovaneho-postizeni.shtml>>.
8. OTTŮV SLOVNÍK NAUČNÝ. Jednání. *Cs.wikisource.org* [online]. © 2014 [cit. 2016-10-20]. Dostupné z WWW: <https://cs.wikisource.org/w/index.php?title=Ott%C5%AFv_slovn%C3%ADk_nau%C4%8Dn%C3%BD/Jedn%C3%A1n%C3%AD&oldid=82587>.
9. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Etický kodex Policie České republiky. *Policie.cz* [online]. ©2015 [cit. 2016-10-28]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>>.
10. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Systém vzdělávání a výcvik policistů. *Policie.cz* [online]. ©2015 [cit. 2016-11-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/system-vzdelavani-a-vycvik-policistu-39.aspx>>.
11. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Základní odborná příprava a další vzdělávání policistů. *Policie.cz* [online]. ©2015 [cit. 2016-11-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/zakladni-odborna-priprava-a-dalsi-vzdelani-policistu.aspx>>.
12. POMOC NA DVANÁCTCE. Počet osob se zdravotním postižením v ČR mírně vzrostl. *P12.helpnet.cz* [online]. © 2016 [cit. 2016-10-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.p12.helpnet.cz/aktualne/pocet-osob-se-zdravotnim-postizenim-v-cr-mirne-vzrostl>>.

13. STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ A VYŠŠÍ ODBORNÁ ŠKOLA ZDRAVOTNICKÁ MLADÁ BOLESLAV. Sociální vnímání (percepce). *szmb.cz* [online]. © 2016 [cit. 2016-10-10]. Dostupné z WWW: <[http://www.szmb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_\(PERCEPCE\).pdf](http://www.szmb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_(PERCEPCE).pdf)>.
14. Zdravotní postižení. In *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida): Wikipedia Foundation, 31.12.2008, poslední aktualizace 25.8.2016 [cit. 2016-10-01]. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Zdravotn%C3%AD_posti%C5%BEen%C3%AD>.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. POLICEJNÍ PREZIDIUM ČESKÉ REPUBLIKY. Rozkaz policejního prezidenta č. 154 ze dne 26. července 2011 o profesní etice Policie České republiky. In: *Sbírka interních aktů řízení Policejního prezidia České republiky*. 2011, částka 167.
2. ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, s. 4086-4116. Dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5332>>. ISSN 1211-1244.
3. ČESKO. Zákon č. 435 ze dne 13. května 2004 o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 143, s. 8270-8316. Dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4447>>. ISSN 1211-1244.
4. ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>>. ISSN 1211-1244.

Ostatní zdroje

Kromě výše uvedených zdrojů byly při zpracování bakalářské práce využity následující materiály:

- interní materiály Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy Policejního prezidia Policie České republiky.
- rozhovor s panem plk. Mgr. Tomášem Pospíšilem, vedoucím Oddělení psychologie Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy, vzdělávací zařízení Praha, ze dne 17. 10. 2016.
- ČSN ISO 690. *Informace a dokumentace – Pravidla pro bibliografické odkazy a citace informačních zdrojů*. Praha : Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2011. 40 s. Třídící znak 01 0197.

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1: Učební plán odborné přípravy

Graf 1: Délka služebního poměru

Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 3: Zkušenost jednání se zdravotně postiženým člověkem

Graf 4: Počet jednání se zdravotně postiženým člověkem v rámci služební činnosti

Graf 5: Specifikace jednání jako profesionální a odpovídající profesní etice

Graf 6: Zhodnocení dojmu z jednání se zdravotně postiženým člověkem

Graf 7: Názor, zda je nutné a potřebné, aby byli policisté na jednání se zdravotně postiženým člověkem připraveni

Graf 8: Názor na dostatečnost profesní přípravy v oblasti profesní etiky a komunikace

Graf 9: Názor respondentů, zda byli dostatečně připraveni v oblasti komunikace s osobou se zdravotním postižením

Graf 10: Vhodnost zařazení komunikace se zdravotně postiženými osobami do modelových situací

Graf 11: Názor na dostatečnou informovanost v oblasti dalšího profesního vzdělávání

Graf 12: Názor, zda je řešena oblast komunikace s osobami se zdravotním postižením v rámci dalšího profesního vzdělávání

Graf 13: Účast na kurzech v rámci dalšího profesního vzdělávání

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Etický kodex Policie České republiky

Příloha č. 2 Výklad některých pojmů obsažených v Etickém kodexu
Policie České republiky

Příloha č. 3 Vzor dotazníku

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 kolejality, 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.⁶⁰

⁶⁰ ČESKO. POLICEJNÍ PREZIDIUM. Rozkaz policejního prezidenta č. 154 ze dne 26. července 2011 o profesní etice Policie České republiky. In: *Sbírka interních aktů řízení Policejního prezidia České republiky*. 2011, částka 167.

Výklad některých pojmů obsažených v Etickém kodexu Policie České republiky

1. Střetem zájmů

se rozumí jednání příslušníka policie, kterým

- a) dopustí, aby byl výkon služby ovlivněn jeho osobními postoji, názory nebo přesvědčením, pokud jsou v rozporu se zájmy služby,
- b) došlo ke střetu zájmu služby s jeho osobními zájmy; tímto střetem se rozumí takové jednání, které ohrožuje důvěru v jeho nezaujatost, autoritu či profesionalitu nebo důvěru v policii,
- c) využil svého postavení, pravomocí nebo informací, které se dozvěděl při výkonu služby, k získání neoprávněného prospěchu nebo výhody pro sebe nebo jinou fyzickou či právnickou osobu,
- d) osobně vystupoval za fyzickou osobu, která není osobou blízkou, či za právnickou osobu vůči státu, státní nebo převážně státem vlastněné právnické osobě v obchodních záležitostech,
- e) by se odvolával na své služební postavení v záležitostech, které souvisejí s jeho osobními vztahy nebo soukromou činností,
- f) by umožnil uvedení svého jména nebo vyobrazení k reklamním účelům za úplatu nebo za jiný majetkový prospěch,
- g) by přijal dar či výhodu od osoby, pokud by došlo k ohrožení nebo zpochybnění řádného výkonu služby,
- h) by hájil jiný zájem, pokud by byl v rozporu se zájmem policie, poškozoval její dobré jméno nebo ohrožoval její apolitičnost.

2. Rovným a korektním přístupem

se rozumí uplatňování rovnosti a korektnosti ke každému bez rozdílu, což může být v kontaktu s představiteli zejména národnostních a etnických menšin naplněno pouze respektem k jejich odlišnosti. Toto respektování odlišností v žádném případě neznamená zvýšenou toleranci k nezákonnému jednání členů těchto menšin. Naopak vyžaduje pozitivní snahu pochopit tuto odlišnost

kulturních hodnot a vzorců jednání, na jejichž základě může být příslušník menšiny odsuzován, vylučován, omezován či obecně diskriminován, ať již přímo či nepřímo, pokud z jeho strany nedochází k porušení zákona. Pouze při respektu policie k odlišnosti členů minorit může být dosaženo deklarované rovnosti přístupu bez rozdílu.

3. Ohleduplností a taktností

se rozumí zejména neemoční profesionální nestranné a rozhodné vystupování, především v situacích, kdy je zasahováno do lidských práv a svobod; příslušník policie nesmí být při rozhodování a jednání ovlivněn svými osobními problémy a pocity. Jedná se i o taková jednání, kdy je nutno brát v úvahu sekundární viktimizaci postižených osob trestnými činy, tragédiemi nebo událostmi s nimi spojenými, např. sdělování úmrtí rodinného příslušníka, rozloučení se se zemřelým před jeho odvozem, pokud to situace dovoluje.

4. Korupčním jednáním

se rozumí úmyslná, cílevědomá činnost, spočívající ve zneužití pravomoci či postavení příslušníka policie z vlastního nebo cizího podnětu s úmyslem získat neoprávněný prospěch či výhodu pro sebe nebo jiné osoby, přičemž není důležité, zda neoprávněný prospěch či výhoda je hmotného či nehmotného charakteru.⁶¹

⁶¹ ČESKO. POLICEJNÍ PREZIDIUM. Rozkaz policejního prezidenta č. 154 ze dne 26. července 2011 o profesní etice Policie České republiky. In: *Sbírka interních aktů řízení Policejního prezidia České republiky*. 2011, částka 167.

Vážená kolegyně, vážení kolegové,

jmenuji se Václav Svec a jsem studentem kombinovaného studia na Vysoké škole evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích. Zpracovávám bakalářskou práci na téma „Jednání policisty se zdravotně postiženými osobami při služební činnosti“ a dovoluji si Vás tímto požádat o pomoc při výzkumu, který je zaměřen na zjištění, zdali policisté při své služební činnosti již s osobou se zdravotním postižením jednali a jak sami hodnotí komunikaci mezi nimi a osobou se zdravotním postižením včetně zhodnocení vzdělávání v této oblasti.

Odpovědi budou zpracovány a následně interpretovány v mé bakalářské práci. Cílem průzkumu je přispět ke zmapování problému a navrhnout taková opatření, aby mohlo docházet k optimálnímu rozvoji komunikačních dovedností policistů a posílení kvality jednání se zdravotně postiženými občany.

Dovoluji si Vám poslat dotazník s prosbou o jeho vyplnění. Vyplňování odpovědí v dotazníku by Vám nemělo zabrat více než cca 15 minut Vašeho času.

Dotazník je anonymní a pouze při subjektivně pravdivém vyplnění má vypovídací hodnotu pro uvedený výzkum.

Při vyplňování dotazníku odpovězte na každou otázku tím, že označíte křížkem pouze jednu odpověď. Nejste-li si jist, jak přesně odpovědět, vyberte odpověď s významem, který je Vám z nabízených odpovědí nejbližší. Odpovězte na každou otázku a žádnou nevynechávejte.

Do tabulky v záhlaví dotazníku vyplňte, prosím, zakřížkováním statistické údaje. Pokud se rozhodnete mi pomoci v uvedeném výzkumném úkolu, prosím Vás o vyplnění a vrácení dotazníku nejpozději do 15. listopadu 2016 a to stejným způsobem jako jste jej obdrželi, tedy prostřednictvím elektronické komunikace v síti intranet na služební e-mail vaclav.svec@pcr.cz.

Děkuji Vám, s pozdravem

Václav Svec

DOTAZNÍK

Statistické údaje

Délka služebního poměru:

1 rok 2 roky 3 roky 4 roky 5 let

Nejvyšší dosažené vzdělání

SŠ VOŠ VŠ bakalářské VŠ magisterské

Datum vyplnění dotazníku:

Vyberte si jednu z nabízených možností a označte ji v kolonce křížkem

1. Jednal jste někdy se zdravotně postiženým člověkem v rámci své služební činnosti?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

2. Kolikrát jste jednal v rámci své služební činnosti s osobami se zdravotním postižením?

0 1x 2x 3x více než 3x

3. Je možné specifikovat Vaše jednání s osobou se zdravotním postižením profesionální a plně odpovídající profesní etice policisty?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

4. Máte z jednání se zdravotně postiženým člověkem většinou dobrý dojem?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

5. Domníváte se, že je nutné a potřebné, aby byli policisté na jednání se zdravotně postiženým člověkem připravováni a připraveni?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

6. Je profesní příprava policistů v základní odborné přípravě v oblasti profesní etiky a komunikace dostatečná?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

7. Připravil Vás stávající systém vzdělávání policistů dostatečně v oblasti komunikace s osobami se zdravotním postižením?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

8. Bylo by vhodné zařadit přípravu ke komunikaci se zdravotně postiženým člověkem do modelových situací?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

9. Máte dostatečné informace o obsahu dalšího profesního vzdělávání policistů Policie ČR?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

10. Domníváte se, že v rámci dalšího profesního vzdělávání policistů je dostatečně řešena i problematika komunikace s osobami se zdravotním postižením?

ano spíše ano spíše ne ne nevím

11. Uveďte, kolika kurzů jste se zúčastnil v rámci dalšího profesního vzdělávání od doby, kdy jste ukončil základní odbornou přípravu?

0 1 2 3 více jak 3