

# Psychologie v bezpečnostní praxi

Štěpán Vávra

---

Bakalářská práce  
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta aplikované informatiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky  
Ústav bezpečnostního inženýrství

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Štěpán Vávra  
Osobní číslo: A18646  
Studijní program: B3902 Inženýrská informatika  
Studijní obor: Bezpečnostní technologie, systémy a management  
Forma studia: Prezenční  
Téma práce: Psychologie v bezpečnostní praxi  
Téma práce anglicky: Psychology in Security Practice

### Zásady pro vypracování

1. Zpracujete rešerši literatury a pramenů, které se vztahují ke zpracovávanému tématu.
2. Vymezte fenomenologické a etiologické otázky včetně právního rámce, spojené s uplatněním psychologie v bezpečnostní praxi.
3. Analyzujte kriminalistické metody výslech a konfrontace – aktéři, stadia, chování vyslychaných, výslechové situace.
4. Pro tvůrčí část bakalářské práce využijte syntézních postupů; výstupy výzkumu a analytické části využijte pro vlastní návrhy a opatření, výsledky zpracujte do grafů a tabulek.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

**Seznam doporučené literatury:**

1. ČÍRTKOVÁ, L.: *Forenzní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. ISBN 80-86473-86-4
2. MUSIL, J., KONRÁD, Z., SUCHÁNEK, J.: *Kriminalistika*. Praha, C.H.Beck 2004. ISBN 80-71798-78-9.
3. NAKONEČNÝ, M.: *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 2004. ISBN 978-80-200-0592-2.
4. SPURNÝ, J.: *Psychologie výslechu*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2010. ISBN-978-80-7380-153-3.
5. STRAUS, J. a kolektiv: *Kriminalistická taktika*. Aleš Čeněk, 2008. ISBN 978-80-7380-095-6.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Mgr. Stanislav Zelinka**  
Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce: **15. ledna 2021**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2021**

**doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D. v.r.**  
děkan



**Ing. Jan Valouch, Ph.D. v.r.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2021

### **Prohlašuji, že**

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### **Prohlašuji,**

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně, dne 4.5.2021

Štěpán Vávra v. r.  
podpis studenta

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá problematikou využití psychologie v bezpečnostní praxi. V teoretické části práce jsou zpracovány základní kategorie a metodologické otázky z oblasti psychologie, komunikace a kriminalistiky. Praktická část je orientována na vyhodnocení dotazníkového průzkumu veřejného mínění. Výstupy průzkumu jsou použity jako podklad ke stanovení vlastních návrhů a opatření pro využití v bezpečnostní praxi.

Klíčová slova: Psychologie, komunikace, neverbální komunikace, řeč těla, výslech, bezpečnost, bezpečnostní praxe, průmysl komerční bezpečnosti

## **ABSTRACT**

The bachelor's thesis deals with the use of psychology in security practice. The theoretical part of the thesis deals with basic categories and methodological issues in the field of psychology, communication and criminology. The practical part is focused on the evaluation of a questionnaire survey of public opinion. The results of the survey are used as a basis for determining my personal proposals and measures for use in security practice.

Keywords: Psychology, communication, nonverbal communication, body language, interrogation, safety, security practise, commercial security industry

Tímto chci poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce PhDr. Mgr. Stanislavu Zelinkovi za vedení, rady, ochotu, vstřícnost a odbornou pomoc při zpracování této práce. Dále také všem, kteří mi věnovali svůj čas vyplněním nebo šířením dotazníku. Poděkování patří i mé rodině, přítelkyni a všem blízkým za velkou trpělivost a podporu během celého studia

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

ÚVOD.....	9
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 PSYCHOLOGIE A FORENZNÍ PSYCHOLOGIE .....</b>	<b>12</b>
1.1 PŘEDMĚT PSYCHOLOGIE .....	12
1.1.1 Behavioristická definice .....	12
1.1.2 Mentalistická definice .....	13
1.1.3 Rozdělení výzkumných metod psychologie.....	13
1.2 FORENZNÍ PSYCHOLOGIE .....	17
1.2.1 Metody forezní psychologie.....	18
<b>2 KOMUNIKACE .....</b>	<b>20</b>
2.1 VYMEZENÍ KOMUNIKACE .....	20
2.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE .....	21
2.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	22
2.3.1 Zaměření neverbální komunikace .....	23
2.3.2 Pravidla pro neverbální komunikaci .....	26
2.4 PORUCHY KOMUNIKACE .....	29
<b>3 VÝSLECH A KONFRONTACE .....</b>	<b>31</b>
3.1 DEFINICE A OBECNÁ PROBLEMATIKA VÝSLECHU A VÝPOVĚDI.....	31
3.2 STADIA VÝSLECHU .....	32
3.2.1 Úvodní stadium .....	32
3.2.2 Monolog .....	33
3.2.3 Dialog.....	33
3.3 DRUHY VYSLÝCHANÝCH OSOB.....	33
3.3.1 Historie trestných činů vyslýchaného .....	34
3.3.2 Postavení vyslýchaného v procesu.....	34
3.3.3 Duševní a tělesný stav vypovídajícího .....	35
3.3.4 Úplnost a věrohodnost výpovědi vyslýchaného.....	35
3.4 PŘÍPRAVA VÝSLECHU .....	36
3.4.1 Analytická část přípravy výslechu .....	36
3.4.2 Syntetická část přípravy výslechu .....	36
3.5 TAKTIKA VÝSLECHU.....	36
3.5.1 Formování psychologického kontaktu .....	37
3.5.2 Analýza výpovědi během výslechu.....	37
3.5.3 Snaha pomoci vypovídajícímu, aby si vzpomněl na domněle zapomenuté události.....	38
3.5.4 Psychologické působení na lživě vypovídajícího za účelem získání pravdivé výpovědi .....	38
3.5.5 Problémy související s předanými informacemi během výslechu .....	38

3.6	DOKUMENTACE PRŮBĚHU A VÝSLEDKŮ VÝSLECHU.....	40
3.7	KONFRONTACE.....	41
3.7.1	Druhy konfrontace .....	42
3.7.2	Příprava konfrontace .....	43
3.7.3	Průběh konfrontace .....	43
3.7.4	Zásady konfrontace .....	44
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>46</b>
<b>4</b>	<b>PODOBA DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ .....</b>	<b>47</b>
4.1	CÍL .....	47
4.2	STRUKTURA .....	47
4.3	VLASTNÍ HYPOTÉZY .....	48
<b>5</b>	<b>ANALÝZA DAT.....</b>	<b>49</b>
5.1	IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE RESPONDENTŮ.....	49
5.2	PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI.....	51
5.3	NÁZORY RESPONDENTŮ .....	56
<b>6</b>	<b>ZHODNOCENÍ DAT A VLASTNÍ DOPORUČENÍ.....</b>	<b>63</b>
6.1	ZHODNOCENÍ DAT A POTVRZENÍ NEBO VYVRÁCENÍ VLASTNÍCH HYPOTÉZ .....	63
6.2	VLASTNÍ NÁVRHY A OPATŘENÍ.....	65
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>72</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>74</b>



## ÚVOD

Psychologické působení společně s komunikací je součástí každé lidské interakce. Pomocí psychologie je možné si u lidí všimnout nejen psychických, ale i fyzických jevů. Tyto jevy nám poukazují na specifické chování jedince, přičemž na základě tohoto chování lze zjistit původní motivaci, proč se daný jedinec takto chová. Tuto motivaci lze zjistit na základě komunikace s danou osobou.

S komunikací se setkává každý, ať už se jedná o verbální nebo neverbální komunikaci. Verbální komunikaci se rozumí mluvené nebo psané slovo. Zatímco neverbální probíhá skrze neverbální vyjadřování. To zahrnuje haptiku, proxemiku, posturologii neboli posturiku, mimiku, gestiku a kineziku. Stejně jako psychologie i komunikace je důležitou součástí průmyslu komerční bezpečnosti a je také součástí práce ve státních ozbrojených silách nebo v bezpečnostních sborech. Důvodem je to, že se lidé pracující v tomto odvětví setkávají s různým typem lidí, přičemž s každým je zapotřebí komunikovat a následně řešit situaci odlišně. Samotná komunikace může probíhat formou dialogu anebo monologu.

Důvodem, proč jsem si zvolil téma psychologie v bezpečnostní praxi, je to, aby došlo k širší implementaci psychologie a neverbální komunikace do průmyslu komerční bezpečnosti. Z mých vlastních zkušeností mohu říci, že pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti nemají žádné anebo mají pouze minimální zkušenosti s touto problematikou. Využití psychologie a neverbální komunikace by mohlo být přínosné, jak v pracovním, tak v osobním životě. Tyto dovednosti by totiž pomohly k včasnému zanalyzování prostředí, a tudíž by bylo možné se dříve připravit na nadcházející situaci.

Teoretická část práce se věnuje psychologii, komunikaci a zanalyzování kriminalistických metod, konkrétně výslechu a konfrontace. V první kapitole jsou zmíněny definice a základní rozdělení výzkumných metod psychologie, včetně forenzní psychologie. Součástí další kapitoly je vymezení komunikace a její rozdělení na verbální a neverbální formu. U neverbální komunikace je uvedena její kategorizace, dále co do ní spadá a také pravidla, která mohou vést k lepšímu vnímání této formy komunikace. V závěru této kapitoly jsou uvedeny poruchy komunikace. Poslední část teoretické části se zabývá kriminalistickými metodami. Tyto metody jsou zpracovány z pohledu Policie České republiky, nikoli průmyslu komerční bezpečnosti. Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti nemají možnost z důvodu legislativy provádět výslech či konfrontaci. První část této kapitoly se věnuje výslechu. Tady je uvedeno jeho vymezení, dále jsou zmíněna jeho stadia, druhy

vyslýcháných osob, příprava, taktika, a nakonec jsou zmíněny různé typy dokumentace. Druhá část se zabývá konfrontací. Jsou zde zmíněny její druhy, příprava, průběh a zásady, jež by se měly dodržovat k zajištění co nejkvalitnější konfrontace.

První kapitola praktické části se zabývá podobou dotazníkového výzkumu veřejného mínění. Zde je uveden jeho cíl a struktura. Součástí této části jsou i mé vlastní hypotézy. Další část se zabývá analýzou dat získaných z dotazníkového výzkumu veřejného mínění. Analýza je rozdělena do tří podkapitol, přičemž každá podkapitola má jiné zaměření a skládá se z různých otázek průzkumu. Poslední kapitola praktické části je klíčová. V této klíčové části je obsaženo zhodnocení dat a potvrzení nebo vyvrácení vlastních hypotéz. V závěru praktické části jsou uvedeny vlastní návrhy a opatření. U těchto návrhů a opatření vycházím z mých osobních zkušeností u soukromé bezpečnostní služby.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 PSYCHOLOGIE A FORENZNÍ PSYCHOLOGIE

Tato kapitola se zabývá předmětem psychologie, jejím základním rozdělením a definicemi. Dále širokým tématem forenzní psychologie, která má využití nejen v bezpečnostní praxi, ale i v kriminalistice nebo kriminologii.

## 1.1 Předmět psychologie

Na otázku, čím se zabývá psychologie, lze odpovědět více způsoby. Její pojetí je ovlivněno komplexní problematikou psychiky. V psychologii existují odlišné směry, které popisují předmět psychologie, a tím dochází k rozdílnému chápání tohoto pojmu, protože každý směr popisuje rozdílné duševní dění. To je důvod, proč v tomto případě dochází k vytvoření vícero přístupů, přičemž každý z přístupů je svým způsobem správný. Proto je pochopitelné, že dochází ke vzniku různých definicí. Dle autorky Čírtkové může být konstatováno, že předmět psychologie lze rozdělit do dvou základních skupin:

- behavioristická definice,
- mentalistická definice.

Toto rozdělení předmětu psychologie se využívá i v posledních letech, přičemž se obě nepřetržitě navzájem ovlivňují[1].

Autor Nakonečný ve své knize uvádí následující definici: „*Předmětem psychologie jsou psychické jevy, ...*“ [2]. Je nutno dodat, že tato samotná definice nestačí, jelikož psychologie jako taková pracuje také s jinými jevy, mezi nimiž jsou i jevy fyziologické. Spor o předmět psychologie je možné vidět i z historického hlediska, neboť dříve měli odborníci tendenci definovat předmět psychologie pojmy: duše, vědomí a chování. Psychické jevy byly popisovány různými pojmy, jako třeba interní zkušenosti, vědomí, duše, prožívání, mentální procesy a chování[2].

Osobně jsem se rozhodl popsat v následujících řádcích základní definici Čírtkové, která je dle mého názoru výstižná a shrnuje všechny náležitosti předmětu psychologie.

### 1.1.1 Behavioristická definice

Behavioristická definice přesouvá pravidla a zásady z přírodních věd na psychologicky orientované okruhy problémů. Vznikla na základě pokusů. Takto zaměřené vymezení tvrdí, že předmět psychologie mohou vytvářet jen volné jevy. Nutno dodat, že tyto volné jevy musí

být viditelné a lze je kvantifikovat a měřit[1]. Pokud se nad tím zamyslíme, dojdeme k závěru, že jediný jev, který splňuje tyto nároky, je samotné chování.

Z toho vyplývá, že behavioristická definice se zabývá studiem a výzkumem chování. Autorka Nolen-Hoeksema uvádí: „..., že téměř veškeré chování je výsledkem podmiňování a že prostředí formuje chování jedince posilováním určitých návyků“ [3]. Proto lze odvodit, že každý stimul vyvolá určitou reakci organismu, odsud vznik stimul–reakce psychologie neboli S–R psychologie<sup>1</sup>[3].

### 1.1.2 Mentalistická definice

Na rozdíl od předchozí definice se toto odvětví psychologie zaměřuje na samotné prožívání. Zde nastává první problém mezi behavioristickou a mentalistickou definicí, jelikož lidé, kteří se zabývají behaviorismem tohle, zaměření neschvalují. Naopak lidé akceptující tuto definici vnímají prožívání jako hlavní centrum. Prostřednictvím již zmíněného pojmu interpretují, čím se psychologie, konkrétně vědecká, zabývá, a co v rámci praktického hlediska lze od ní očekávat[1].

### 1.1.3 Rozdělení výzkumných metod psychologie

Jako každá jiná věda založená na zkušenostech, i psychologie má různý soubor metod, které slouží k získání potřebných dat a poté k jejich vyhodnocení[2]. Například autorka Čírtková uvádí výzkumné metody následujícím způsobem:

- pozorování,
- experiment,
- rozhovor,
- dotazník.

Zde je nutno dodat, že metodu rozhovoru či dotazníku někteří autoři zařazují vlivem podobnosti do exploračních metod[1].

V následujících odstavcích jsou rozepsány jednotlivé výzkumné metody psychologie. Tím je myšlen jejich popis, forma a případně postup.

Pozorování se zpravidla uvádí jako jedna z nejzákladnějších metod, která slouží k získání nových poznatků pozorovaného cíle. Požadavkem pro pozorování je monitorování

---

<sup>1</sup> Jedná se o soustavu pojmů nikoliv o teorii či směr.

jednotlivých jevů, přičemž toto sledování je vědomě předpřipravené. Dále je nutností, aby se výzkumník nevměšoval do průběhu činností pozorovaných subjektů, jelikož tento průběh bývá zpravidla přirozený a mohla by se narušit určitá integrita pozorování.[1]

Vstupní informací této metody je základní informace, kterou je následně nutno zpracovat dalšími výzkumnými metodami. Zatímco výstupním prvkem této metody je zpravidla popis, případně se ve výjimkách může jednat o určité třídění pozorovaných skutečností. Prostřednictvím tohoto výzkumu obvykle nelze odhalit jednotlivé příčiny souvislostí a případně ani nabýt data, jež by objasnila podstaty badaných skutečností[1]. Například autor Nakonečný uvádí pozorování následujícím způsobem: „*Pozorování, ..., je základní vědecká metoda. V užším smyslu lze pak pozorování dělit na pozorování sebe sama, zaměřené na vlastní prožívání(introspekce), a pozorování jiných(extrospekce)*“[2]. Autor uvádí i fakt, že metoda vlastního prožívání nebyla z historického hlediska považována za věrohodnou. Díky introspekci<sup>2</sup> se objevily v psychologii nové významné poznatky,<sup>3</sup> které potvrdily věrohodnost vlastního prožívání[2].

Na rozdíl od introspekce se extrospekce zabývala chováním pozorovaných, například motivací pozorovaného chování[2]. Motivací se dle Nakonečného rozumí: „*Motivace je intrapsychický proces, který má svůj zdroj ve vnitřní a vnější situaci individua*“[4]. Dále je nutné říci, že úkolem motivace je vyhovět vlastním potřebám jedince, přičemž na tyto potřeby nám poukazují konkrétní nedostatky. Z pravidla se jedná o sociální a fyzické bytí. Proto motivace zajistí takové chování, které uspokojí potřeby a dojde tak k zachování jak fyzického, tak i psychického zdraví. Je nezbytné ještě zmínit, že vnější podnět může vést ke stimulování člověka, avšak nemusí dojít k motivaci k určitému chování[4].

Experiment sice spadá pod samotné rozdělení výzkumných metod, ale dá se říct, že se jedná o určitý druh pozorování[2]. Dle mého názoru definici experimentu nejlépe vystihuje ve své knize autor Meili, takto zní: „*Společným znakem všech těchto výzkumných metod, které se označují jako experimentální, je skutečnost, že „experimentátor“ za podmínek jim samotným co možno přesně připravených, kontrolovaných a pozměňovaných zaznamenává určité reakce, způsoby chování, projevy nebo zážitky ať kvalitativně, či kvantitativně, aby tím verifikoval určitou hypotézu a závislosti těchto výsledků na jejich podmínkách*“[5]. Z této definice tedy plyne, že daný experimentátor účelně mění specifické okolnosti. Mění je právě proto, aby došlo ke změně a k získání nových důsledků, které vzniknou touto změnou. To

---

<sup>2</sup> Sebeopozorování

<sup>3</sup> Neverbalizovatelný obsah myšlení (würzburgská škola)

umožňuje pozorovat nově vytvořené jevy. Vlivem těchto změn lze dojít až k určitému poznání na úrovni kauzálních<sup>4</sup> souvislostí. Díky tomuto experiment svým způsobem rozšiřuje samotný princip pozorování. Pokud tedy porovnáme tyto dvě metody, zjistíme, že na rozdíl od předešlé metody má tato metoda přinést jasnou odpověď. Ještě před odpovědí je formulován nějaký předpoklad[1].

Dalším rozdílem je to, že v metodě pozorování se pouze čeká, až pozorovaný jev vznikne, zatímco při experimentu je jeho vznik účelně vyvolán. Působením této metody lze dosáhnout širšího a hlubšího poznání daného jevu, avšak je nutné dodržet určený a přísný postup, jelikož toto zkoumání je přísně kontrolováno[1]. Jak uvádí Nakonečný, je nutné, aby se vyřadily náhodné nežádoucí vlivy. Z tohoto důvodu má samotný experiment svoji strukturu a měl by být správně naplánován. Dosazení takových podmínek lze docílit pomocí klasického experimentu. Zde se jednotlivé účinky jedné proměnné pozorují tak, aby nedošlo k předčasné změně proměnné, je tedy nutné udržet stálé podmínky experimentu. Poté dochází k plánované změně pouze té proměnné, která je pozorována. Autor v knize dále rozděluje sledované skupiny zúčastněných osob na dvě základní, a to na experimentální a kontrolní. U experimentální skupiny pozorovaných osob se zaměřujeme na nezávisle proměnnou, kterou pozorujeme, zatímco u druhé skupiny nikoliv. U té provádíme dvojité zaznamenání reakcí, kde tyto reakce jsou zpravidla studovány. K samotnému testování u experimentální skupiny dochází následujícím způsobem. Nejdříve dojde k pretestu<sup>5</sup>, a poté k posttestu<sup>6</sup>, totéž se provede i s kontrolní skupinou, avšak s rozdílem, že nedochází k aplikaci experimentální nezávislé proměnné[2].

Rozhovor spadá do základního exploračního postupu. Tato metoda se pokládá za nápomocnou, pro výše zmíněné metody. Většinou se tedy jedná o jejich kombinaci[1].

Rozhovor můžeme rozlišit na standardizovaný a nestandardizovaný typ. U prvního typu jsou otázky pro respondenta již definované a jejich pořadí je předem dáno. Návod pro tazatele je taktéž detailní a striktní. Dotazující se musí ptát stejným způsobem, tónem a správně ovládat své neverbální vyjádření. Tohle vše je povinen dodržovat, aby se předešlo ovlivnění rozhovoru. V případě nestandardizovaném rozhovoru je předem určený záměr rozhovoru, přičemž otázky jsou také předem určeny, ale jejich podoba a pořadí se mohou měnit. Výsledná definice záleží především na samotném vymezení dotazů na tázanou osobu.

---

<sup>4</sup> Příčinnost, vztah mezi příčinou a jejím následkem.

<sup>5</sup> Měření sledované závislé proměnné

<sup>6</sup> Měření stejné závislé proměnné po aplikaci nezávislé proměnné, jejíž vliv je sledován

Jednou z nevýhod této metody může být neochota odpovídat na otázky, jelikož ne každý má v úmyslu s tazatelem spolupracovat. V případě vedeného výzkumného rozhovoru se zpravidla dotazující zaměřuje na informace, které nelze získat jinou metodou. Právě proto je nezbytné v prvotním stádiu rozhovoru navázat důvěrný vztah s danou osobu, abychom získali důležité informace. Tohle navázání spadá do kritického momentu, v němž se rozhoduje o úspěchu či neúspěchu rozhovoru a je tedy považován za jeden z nejobtížnějších okamžiků metody rozhovoru[1]. Osobně naprosto souhlasím s následujícími slovy pana Svobody, která zní: „*Psychologický rozhovor se značně liší od běžného rozhovoru (konverzace). Naučit se správně vést interview je nesnadné, neboť pružnost a nezbytnost individualizace nedovoluje postupovat podle předem daného schématu*“[6]. Svoboda zmiňuje i to, že touto metodou získáme bližší informace o daném člověku, neboť se tím dostaneme k jeho vnitřnímu světu (například touha, strach, postoj či mínění). Tyto informace nám nemůžou být poskytnuty ostatními výzkumnými metodami[6]. Dle mého názoru tato definice vystihuje všechny potřebné náležitosti, které jsou potřeba ke zlepšení rozhovoru. Zároveň i uvádí fakt, jak moc nám tato metoda dokáže poskytnout důležité informace, ať už k pochopení osobnosti, nebo k vyřešení problému.

Kromě uvedených metod je používán i laboratorní experiment, tím je myšlena uměle vytvořená situace, která se odehrává v psychologické laboratoři. K výhodám tohoto experimentu patří především přesnost kontroly podmínek, stimulací a odpovědí zkoumaných osob. Při své činnosti používá obvykle přístroje, avšak to není nutností. Někdy se může jednat jen o běžné úkoly, tím jsou na mysli verbální anebo neverbální úkoly, dále testy anebo právě dotazníky. Jednou z hlavních nevýhod laboratorního experimentu je to, že někteří lidé se domnívají, že taková situace nemůže v běžné životě jen tak nastat, neboť se pouze jedná o uměle vytvořené podmínky[7].

Co se týká dotazníku, ten se řadí v dnešní době mezi nejčastější výzkumné metody. Dalo by se říci, že tato metoda má ve struktuře jistou podobnost s rozhovorem. Za pomoci této metody lze snadno dosáhnout rozsáhlých údajů a názorů, jelikož je převážně používána na hromadné zkoumání. Vyhodnocování těchto údajů se řídí podle statistických postupů. Jak již bylo zmíněno, dotazník je podobný rozhovoru, a tedy výstupy jsou založeny na odpovědích zkoumaných lidí. Tyto odpovědi vyobrazují vlastní názory a postoje dané osoby,



dá se říci, že se jedná o selfreport<sup>7</sup>. Informace jsou omezeny pouze na otázky, které jsou položeny[1]. Tato výzkumná metoda je využita v praktické části této práce.

## 1.2 Forenzní psychologie

Forenzní psychologie se zařazuje do skupiny aplikovaných psychologických disciplín. Zaměřuje se na otázky chování člověka, nebo prožívání jeho určité životní situace. Nezaměřuje se tedy pouze na samotné otázky, ale zároveň i na konkrétní ovlivňování daného problému. Co se týká působnosti, forenzní psychologie převážně spadá do oblasti trestního práva[8].

Pokud vezmeme v potaz definici autorky Gillernové, která zní následovně: „*Forenzní psychologie je aplikovanou psychologickou disciplínou, která se uplatňuje tam, kde se jedinec stává subjektem občanských a trestně právních vztahů*“[9]. A poté tuto definici porovnáme s formulací autorky Čírtkové, která ji uvádí tímto způsobem: „*Forenzní psychologie je aplikovanou psychologickou disciplínou, která se zabývá chováním a prožíváním lidí v situacích regulovaných právem*“[10]. Tímto porovnáním dojdeme k závěru, že uvedené vymezení autorky Gillernové ohledně forenzní psychologie může být pro některé lidi srozumitelnější. Avšak u autorky Čírtkové bych rád vyzdvihl přesnější zaměření forenzní psychologie, a to pomocí pojmů chování a prožívání lidí. Z tohoto důvodu mi přijde definice Čírtkové výstižnější, jelikož je lépe zformulována a zahrnuje důležité náležitosti[8].

Někteří autoři zase formulují forenzní psychologii pouze podle tematických oblastí. Může se jednat třeba o disciplínu, která se zabývá povahou pachatele, posuzováním pachatele<sup>8</sup>, věrohodností výpovědi a převýchovou nebo nápravou kriminálně činné osoby[8].

Je nutné mít na mysli i rozdělení na základě dopadů páčání trestné činnosti a původ či vývoj jedince. Potom se tedy jedná o rozdělení následujícím způsobem: „*forenzní psychologie dětského věku (0–15 let), juvenilního věku (15–18 let), adolescentního věku (18–22 let), dospělého věku (22–60 let), a regresivního věku. (60 a více let)*“[11].

Pokud se ještě vrátíme k pojmům chování a prožívání, bylo by vhodné uvést význam těchto dvou pojmů. Dle Hartla se chováním rozumí: „*souhrn vnějších projevů, činností, jednání a reakcí organismu*“[12]. Chování se dá tudíž z vnějšku pozorovat, popsat, případně lze

---

<sup>7</sup> Subjektivní výpověď o vlastní osobě

<sup>8</sup> Zda pachatel ovládá své jednání rozumem a psychologickými hledisky posuzovat schopnosti jednotlivce k právním úkonům

změřit reakce dané osoby. Dalším důležitým poznatkem je to, že se zpravidla jedná o již známé situace. Chování může být rozděleno na tři základní části:

- reflexy,
- reakce,
- jednání[8].

Reflexy představují první stupeň chování, které nelze ovlivnit, jelikož se jedná o spontánní reakci, jenž může být způsobena prostým podnětem. Zatímco reakce je už o něco složitější proces, neboť se jedná o již dříve naučené odpovědi na určité situace. Oproti předešlým termínům, které jsou pasivní, jednání je aktivní. Čili termínem jednání se rozumí úmyslné chování osoby a snaha něco aktivně udělat[8].

Když se zaměříme na pojem prožívání, jedná se o: „*psych. jev charakt. proudem vědomí každého více či méně uvědomovaného duš. obsahu*“ [12]. Může být tedy řečeno, že se jedná o vnitřní mentální dění, do nějž se právě řadí i psychické jevy. Tyto jevy se rozdělují následujícím způsobem:

- psychické procesy<sup>9</sup>,
- psychické stavy<sup>10</sup>,
- psychické vlastnosti<sup>11</sup>.

U forenzní psychologie stejně jako u každé jiné vědní disciplíny je zapotřebí mít určité metody, podle kterých se postupuje[8].

### 1.2.1 Metody forenzní psychologie

Ve forenzní psychologii se bez omezení využívá klasických výzkumných metod psychologie s rozdílem, že se označují jako takzvané výzkumné metody forenzní psychologie. Tyto metody je možné rozdělit na dvě skupiny, a to na teoretickou a empirickou. Teoretická se může dělit na:

- analýzu,
- syntézu,

---

<sup>9</sup> Motivační, kognitivní (teorie zaměřená na zpracování informací)

<sup>10</sup> Stavy vědomí, aktivační, emocionální

<sup>11</sup> Frustrační tolerance, agresivita, sugestibilita (míra ovlivnitelnosti cizími názory)

- abstrakci,
- srovnávání.

Zatímco druhá empirická skupina se rozřazuje na:

- pozorování,
- experiment,
- explorační metody<sup>12</sup>.

Empirické rozdělení je již v této práci vysvětleno. Za zmínku zde stojí metoda pozorování. Ta se využívá převážně u výslechu, při němž se pozoruje chování sledované osoby, která s námi komunikuje jak verbální, tak neverbální komunikací. Tato metoda může být využita i při autentických výslechových situacích<sup>13</sup>[8].

---

<sup>12</sup> Dotazník, rozhovor

<sup>13</sup> Chování dítěte v přirozeném domácím prostředí

## 2 KOMUNIKACE

Tato část práce pojednává o pojmu komunikace, dále o jeho rozdělení na verbální a neverbální část a v poslední podkapitole této části jsou zde uvedeny poruchy komunikace.

### 2.1 Vymezení komunikace

Z hlediska komunikace existuje spousta různých vymezení, které se jí snaží co nejpřesněji definovat. Někdy se do vymezení uvádí jak dorozumívání, tak i sdělování. Obecná komunikace se neuvádí pouze jako lidský jev, neboť existuje i u zvířat. Vzhledem k dorozumívání zvířat, živočichové na rozdíl od lidí nemají mluvený jazyk, kterým by se dorozumívali[12]. Některé příručky, případně slovníky, vymezují komunikaci jako: „*proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (k příjemci)*“[13].

Někteří psychologové zařazují do komunikačního procesu sdílení i sdělování. Za zmínku stojí i to, že v případě vedeného rozhovoru celkem dvou či více osob, kdy se jeden z účastníků do dané konverzace nezapojuje, je rozhovor vlivem jeho přítomnosti ovlivněn. Jde tedy říct, že i naše účast u rozhovoru ho ovlivňuje a bez naší přítomnosti by mohl být tento rozhovor neboli tok informací, úplně jiný[13]. Komunikace má taktéž svůj cíl, který by měl být naplněn, aby mohlo dojít k správnému předání informace. Co se týká procesu komunikace, autorka Hošková ho uvádí následovně:

- zdroj signálu,
- vysílání signálu,
- kódování signálu<sup>14</sup>,
- kanál<sup>15</sup>,
- místo určení,
- dekódování příjemcem,
- interpretace signálu[14].

Existují různé druhy komunikací. Řadí se mezi ně například komunikace alternativní (znaková řeč), hromadná (přenos informací mezi skupinami stejného druhu – včely), chemická (pachové a chuťové signály), kongruentní (spojení verbální a neverbální

---

<sup>14</sup> Mluvená řeč

<sup>15</sup> Dotyk, obraz, zvuk

komunikace), mechanická (vibrační a dotekové signály - pavučina), sociální nepřímá (emotikon), sociální přímá (tváří v tvář), zvuková (hlasové ústrojí)[12].

## 2.2 Verbální komunikace

Verbální komunikací se rozumí komunikace, která je vedena slovy, případně specifickým jazykem daného živočišného druhu. Jedná se teda o ústní sdělení sloužící pro předání informací[12].

Autor Černý vymezuje verbální komunikaci následujícím způsobem: „*Verbální komunikací se myslí vyjadřování myšlenek pomocí jazykového znaku nebo významu na něj vázaného*“[15]. Zaměříme-li se na význam slova řeč, jedná se o soustavu znaků, které plní funkci sdělování. Lidskou komunikací se zabývá psycholingvistika. Ta zkoumá psychologické faktory jazyka, přičemž psycholingvisté považují jazyk za prostředek ke sdělování informací. Jedním ze zkoumaných aspektů, který spadá pod lingvistickou analýzu, je syntax<sup>16</sup>. Základními východisky jsou morfémy<sup>17</sup> a fonémy<sup>18</sup>[15].

Definice a rozdělení verbální komunikace, tu autoři Hartlovi uvádí ve svém psychologickém slovníku následovně: „*komunikace verbální (verbal communication) slovní; komunikace zprostředkovaná slovy, jazykem; podle odborníků z univerzity v Palo Alto z r. 1964, kteří se zabývali analýzou komunikačního kontextu, lze ji dělit do tří úrovní:*

- a) „*Suplementární – neustále vzájemné vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení, oba udržují rovnováhu, snaží se jeden před druhým se svými zážitky nezůstat pozadu (přítel – přítel);*
- b) *Komplementární – jedna osoba je v direktivní, dominantní pozici vůči druhé (učitel – žák, rodič – dítě, lékař – pacient, poslanec – volič, nadřízený – podřízený), oba účastníci takové rozdělení rolí respektují, žák, dítě ani pacient se nesnaží konkurovat dominantnímu partnerovi; tento typ komunikace je výhodný a účinný při předávání informací; proto se do tohoto modelu dnes řadí i komunikace s počítačem;*
- c) *Metakomplementární – osoba, která je v dominantní pozici tuto možnost nevyužívá a úmyslně ji přenechává druhé osobě (terapeut – pacient), projevuje se umění*

---

<sup>16</sup> Část mluvnice pojednávající o stavbě věty, tvarech slov a jejich větěném významu

<sup>17</sup> Významové prvky řeči (kořen slova, předpona)

<sup>18</sup> Prvky mluvené řeči (rozlišovací funkce → stejné slovo, ale rozlišný význam)

*naslouchat druhému, mlčet, lépe vniknout do problému a společně pak nalézt řešení“[12].*

Další autoři uvádí verbální komunikaci jako slovní a sociální komunikaci. Důvod, proč je zmíněna i sociální forma komunikace, je ten, že předmětem zájmu je komunikace mluvená, nikoliv písemná, tím je myšlena komunikace mezi lidmi v přímém kontaktu. Jako jedna z nevýhod verbálního dorozumívání se uvádí omezené sdělení citů, emocí a celkových vztahů mezi lidmi. Za výhodu je považována širší možnost dorozumívání, kterou neverbální formy v tak obsáhlém formátu nemají[14].

### 2.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikací se rozumí všechny komunikační prostředky, které neobsahují slovo jako základní dorozumívací prostředek. Také bývá označována jako řeč těla. V některých publikacích se můžeme setkat i s označením nonverbální komunikace[15]. Stejně jako u mluveného slova, i zde se jedná o předávání informací, avšak nedochází k němu slovy, ale pomocí výrazů obličeje, gest, pohybů těla, tónu, síly a zabarvení hlasu nebo postoje. V některých odborných literaturách se uvádí, že tato forma komunikace nám předává 60 až 65 procent veškerého dorozumívání. Vzhledem ke komplexnosti a složitosti nám může tato forma chování vyjádřit skutečné pocity, úmysly nebo myšlenky dané osoby. Lidé si zpravidla neuvědomují, že neverbálně komunikují za téměř všech situací. Pokud se zaměříme na procentuální zhodnocení celkové komunikace, zjistíme, že se jedná o nadpoloviční sdělení informace. Z toho tedy plyne, že řeč těla je obsáhlejší než mluvený slovní projev, který se dá lépe ovlivnit. Z tohoto důvodu lze konstatovat, že řeč těla je pravdivější než verbální komunikace. Autor Navarro uvádí příklad, kde této formy komunikace využil k odhalení trestného činu. Příklad je následující: *„Jeho slova zněla přesvědčivě a události líčil věrohodně. Tvrdil, že oběť neviděl a že na poli šel uličkou mezi bavlníky, pak zahnul doleva, a nakonec došel rovnou domů. ... Tak jsem postřehl, že když vyprávěl, jak zahnul doleva a pak šel domů, gesto jeho ruky ukazovalo doprava, což byl přesně směr vedoucí k místu činu“[16].* V tomto konkrétním příkladu je možné vidět, že verbální a neverbální komunikace si navzájem mohou odporovat. Navarro dále uvádí, že podezřelého začal podezírat ze lži a po opětovném výslechu se vyslýchaný k trestnému činu přiznal[16].

V případě, že dojde k pochopení pocitů či úmyslů druhé osoby, znamená to, že jsme tuto formu komunikace dekódovali a pochopili. Avšak nutno dodat, že se jedná o pochopení

pouze dané situace. Dá se tedy říci, že k používání mimoslovní komunikace dochází všude, kde spolu lidé navzájem komunikují. V případě porozumění nonverbálních projevů, tyto znalosti mohou být nadále využity k efektivnější komunikaci, která může být bez neverbálních projevů dost obtížná[16].

### 2.3.1 Zaměření neverbální komunikace

V této části práce jsou vypsána jednotlivá odvětví, co všechno zahrnuje neverbální komunikace, a co do ní patří. V níže uvedených bodech je zmíněno, co do této problematiky spadá. Jedná se zejména o:

- haptiku,
- proxemiku,
- posturologii neboli posturiku,
- mimiku,
- gestiku,
- kineziku[17].

V následujících odstavcích jsou vysvětleny jednotlivé pojmy, které jsou uvedeny výše.

Z historického hlediska byl pojem haptika zaveden lingvistou Williamem Austinem. Významem tohoto pojmu se rozumí taktilní kontakt neboli dotek. Haptika je tedy nauka studující komunikaci skrze dotyk. Samozřejmě bere v potaz i okolní souvislosti jako například, kde je, nebo není vhodné se dotýkat nebo kdy a jakým způsobem se lidé zpravidla dotýkají[15]. Patří sem jak sebehaptika<sup>19</sup>, tak i dotýkání druhých osob[17]. Dle mého názoru by se mohlo užívat těchto doteků během výslechu, neboť by to mohlo napomoci k rychlejšímu doznání vyslychaného, případně alespoň k podání výpovědi. Jak je totiž všeobecně známo, doteky posilují důvěru. Samotný dotek nám navíc předává informace o tlaku (působící na kůži), teple a chladu nebo o podnětech způsobující bolest. Někteří autoři ve svých knihách radí k těmto pojmům i chvění[15].

Doteky lze rozdělit do tří dotekových pásem, kde každé z pásem značí jiný postoj ve vedené komunikaci:

---

<sup>19</sup> Dotyky sebe sama

- pásmo profesionální, společenské, zdvořilostní<sup>20</sup>,
- pásmo přátelské<sup>21</sup>,
- pásmo intimní, sexuální, erotické<sup>22</sup>.

Haptický kontakt bývá zpravidla ovlivněný kulturou[17].

Proxemika je obecný název pro vědu zabývající se osobní zónou a vzdálenostmi mezi nimi. Tyto vzdálenosti vypovídají o tom, jak moc blízký máme vztah s určitou osobou a jak je nám sympatická. S každou osobou budeme mít různý rozestup[18]. Například autor Hall rozděluje tyto rozestupy do čtyř zón, a to:

- intimní zóna – od 0 až do 45 cm,
- osobní zóna – od 45 až do 120 cm,
- společenská zóna – od 1,2 m až do 3 m,
- veřejná zóna – od 3 m a více[19].

Parametry těchto zón jsou velmi individuální, jelikož záleží na následujících faktorech:

- pohlaví<sup>23</sup>,
- věk,
- náboženství,
- povaha<sup>24</sup>,
- kultura,
- prostředí<sup>25</sup>[17].

Posturika či posturologie je věda zabývající se komunikací, která probíhá skrze postoj a držení těla[15]. Samotné postoje by se měly posuzovat v celkovém kontextu vedené komunikace, nikoliv jako samostatný prvek. Tyto postoje je zapotřebí hodnotit společně s dalšími neverbálními projevy například s mimikou nebo gesty[17].

---

<sup>20</sup> Podání ruky

<sup>21</sup> Poplácání po ramenou, polibek

<sup>22</sup> Intimní místa

<sup>23</sup> Ženy mají citlivější intimní zónu oproti mužům

<sup>24</sup> Introvert, extrovert

<sup>25</sup> Město, vesnice



Mimika je studium zkoumající výrazy tváře a pohyby obličejových svalů včetně těch nejmenších. Tinková uvádí o mimice následující: „*Mimika je jednou z nejbohatších a nejvýznamnějších oblastí nonverbální komunikace*“[17]. Výrazy a pohyby mohou být rozděleny do těchto skupin:

- výrazy úst,
- pohyby a výrazy očních víček a obočí,
- pohyby a výrazy brady,
- pohledy očí<sup>26</sup>.

Význam tohoto způsobu předávání informací je důležitý. V případě, kdy dojde k rozporu výrazu obličeje se slovním sdělením dotyčného, je nutné se sdělenou informací nakládat obezřetně nebo klidně i uvažovat o jejím opačném významu[17].

Gestika studuje pohyby celého těla především hlavy a končetin, z nichž se zaměřujeme především na pohyby rukou. Těmito pohyby vyjadřujeme nebo zesilujeme signály, kterými předáváme informace[15]. Oproti ostatním prvkům řeči těla může být snadnější provést gesta s vědomou kontrolou úmyslně. Vlivem špatného použití gest může dojít k nesprávnému pochopení kontextu, tedy k rozporu mezi gesty a slovní výpovědí. Podle dvou hlavních kritérií dělíme gesta na:

- význam,
- funkci.

Do rozdělení dle významu patří gesta otevřená, uzavřená, obranná, útočná, přemýšlivá, nervózní nebo nejistá. Rozdělení podle funkce se skládá ze dvou skupin:

- autosémantická,
- synsémantická<sup>27</sup> gesta.

Autosémantickými gesty se rozumí taková gesta, která se dají snadno vysvětlit a které sdělují hlavní obsah zprávy. Jde tedy říci, že se jedná o vědomá gesta. Do této skupiny patří především gesta deiktická<sup>28</sup>, ikonická<sup>29</sup>, symbolická<sup>30</sup> a kontaktní.

---

<sup>26</sup> Uhýbání pohledem

<sup>27</sup> Neplnovýznamová

<sup>28</sup> Ukazovací

<sup>29</sup> Zobrazující

<sup>30</sup> Naznačující

rozumí především ukazovací zájmena. Zatímco oproti tomu druhá skupina vyjadřuje přesně danou věc. Proto jde s gesty v této skupině podstatu věci lépe vysvětlit. Symbolické gesto je složitější k předání informace, jelikož z něj potřebný obsah informace nejde vyčíst a je nutné význam gesta znát. Vzhledem k názvu poslední skupiny je patrné, že slouží především k navázání kontaktu[17].

Synsémantická gesta jsou zautomatizované pohyby. Jedná se především o pohyby rukou, kterých si osoba nevšimá a jsou prováděny podvědomě. Na takové pohyby není nutné brát tolik zřetel, jelikož nemívají, ale mohou mít, vliv na obsah výpovědi[17].

Kinezika je podobná gestům, je to věda, která se zabývá řečí pohybů. Stává se, že si někteří odborníci spojí gestiku s mimikou a dále tímto spojením vyznačují kinzeiku. Tento způsob komunikačního kanálu tvoří pro neslyšící lidi komunikační prostředek. Tím je znaková řeč. Ke správnému porozumění je nutné znát kontext zprávy, jelikož v různých situacích může mít stejný pohyb jiný význam. Kineziku lze rozdělit na tři části:

- část těla, která se pohybuje,
- charakter pohybu,
- uvědomění.

Do první oblasti spadají pohyby hlavou a krkem (přikývnutí na souhlas), ramen (pokrčení), rukou (znaková řeč) a pohyby celého těla (chůze). Charakterem pohybu se rozumí osobnost a temperament člověka (vyšší temperament značí nápadnější a živější pohyby), aktuální psychický stav (nevědomé pohyby mohou značit nervozitu, úzkost či netrpělivost) a sociokulturní vlivy. V poslední části se jedná o vědomé a nevědomé pohyby. Do vědomých patří přikývnutí nebo pokrčení ramen a do nevědomých spadá škrábání se na hlavě a poklepávání nohou[17].

### 2.3.2 Pravidla pro neverbální komunikaci

V následujících bodech je vysvětleno, jak dosáhnout lepšího pozorování a poté dekodování informace získané z neverbální komunikace. K takovému zlepšení může dojít při dodržování následujících deseti pravidel:

- být svědomitý pozorovatel svého okolí,
- k pochopení neverbálního chování je nezbytné pozorování v souvislostech,
- je nutné rozpoznat a dekodovat univerzální neverbální chování,

- snažit se zachytit typické neverbální chování pro danou osobu,
- v případě jednání s druhými zkusit určit jejich výchozí stav chování,
- pokusit se vysledovat hromadné signály, projevy jdoucí v řadě za sebou, nebo společně,
- rozpoznat změnu v chování, která může vést ke změně myšlení, zájmu, emocí či úmyslu,
- rozlišit falešné nebo zavádějící nonverbální signály od skutečných,
- rozeznat pohodu od nepohody a poté se zaměřit na dekodování neverbální komunikace,
- při pozorování druhých se chovat decentně[16].

První pravidlo popisuje základní požadavek pro dekodování a využití nonverbální komunikace. Většina lidí se sice dívá, ale v zásadě nic nepozoruje. To lze přirovnat k pozornému naslouchání, které je důležité pro pochopení slovních projevů. Totéž se používá i u řeči těla, jenže se nejedná o pozorné naslouchání, ale o soustředěné pozorování. Jedná se o nezbytnost, která je zapotřebí pro správné pochopení neverbálních signálů[16].

Dalším bodem se rozumí co nejlepší pochopení kontextu dané situace. Tak lze dojít k jejímu pochopení. Takto se opět zvýší šance k porozumění mimoslovních projevů[16].

Třetí pravidlo poukazuje na to, jak je nutné rozpoznat univerzální chování. Tím je myšleno chování, které využívá obdobně většina lidí. Například se jedná o sevření rtů, které většinou značí znepokojení[16].

Následující pravidlo nám udává další druh chování tzv. idiosynkratické<sup>31</sup>. Do určité míry se dá říci, že se jedná o jedinečné chování pro konkrétní osoby. Zde je nejdůležitější poznat konkrétní model chování osoby. Pro určení takového modelu je nejefektivnější mít dostatek času k poznání jedince. Čím déle daného člověka známe, nebo jsme s ním v kontaktu, tím více těchto informačních vzorců získáme[16].

V případě neverbálního chování je nejdříve nutné pochopit, jak se lidé chovají za normálních okolností. Zohledňujeme například posed, polohu rukou, držení těla, výraz v obličeji nebo

---

<sup>31</sup> Osobité neverbální chování

také sklon hlavy. To nám určuje páté tvrzení. Je tedy nutné umět rozlišit mezi výrazem obličejem za normálních okolností a výrazem ve stresové situaci[16].

Šestý bod pojednává o tom, že pokud se podaří správně vypořádat takzvané hromadné signály, zvýší se přesnost posuzování lidí. Avšak je nutné se zaměřit i na uskupení projevů chování, od kterých je možné se odrazit, nebo se na ně spolehnout. Čím více těchto signálů známe, tím snadněji dosáhneme komplexního výsledku[16].

V případě náhlé změny chování by pozorovatel měl zpozornět, neboť znaky tohoto chování mohou být nápomocné k odhalení určitého člověka. Pozorovatel takto může zjistit, jak se člověk adaptuje na emocionální otázky anebo jak zpracovává informace. Tohle nám uvádí sedmé pravidlo[16].

Další tvrzení popisuje nutnost umět rozeznat zavádějící znaky od věrohodných. To vyžaduje soustředěné pozorování, jež je uvedeno v prvním pravidle, avšak je zapotřebí i správně posuzovat[16].

Předposlední pravidlo lze rozdělit na dvě hlavní části, a to na projevy pohody a nepohody. Tyto projevy mají pro nonverbální komunikaci zásadní význam, jelikož pozorované chování je zpravidla rozděleno do jedné ze dvou uvedených kategorií. V případě úspěšného dešifrování informace je zjištěno, o čem mysl a tělo pozorovaného vypovídá. Pro správné rozlišení si stačí položit základní otázku, zda se daný člověk vyznačuje projevem pohody (uvolněnost, spokojenost) nebo projevem nepohody (stres, úzkost)[16].

Poslední pravidlo se zaměřuje na využívání řeči těla u pozorovaných jedinců. Nezbytná součást tohoto pravidla spočívá v nenápadnosti a v absenci projevu našeho úmyslu v oblasti využití řeči těla. Někteří lidé, zpravidla začátečníci, mají tendenci na pozorované lidi zírat. Dá se tedy říci, že i pozorovatel musí nad svým chováním přemýšlet[16].

Vzhledem k těmto pravidlům osobně souhlasím s názorem Golemana. Ten na základě výzkumů uvádí, že někteří lidé mají vrozenou schopnost lépe rozeznávat neverbální projevy. Poté existuje zvýšená šance mít lepší pracovní či studijní výsledky. Dále poukazuje na to, že lidé, kteří umí dobře rozeznat širší škálu neverbálních projevů, byli citově přizpůsobiví, oblíbenější mezi lidmi, nebo chodili častěji do společnosti. Tito lidé byli i více citliví. V souladu s touto myšlenkou, jak je všeobecně známo, jsou ženy v tomto směru empatičtější než muži[20].

## 2.4 Poruchy komunikace

Pro komunikaci je nejzásadnější její přesnost. Tím se rozumí, že informace, kterou jeden člověk vysílá, musí být totožná s informací, kterou obdržel posluchač neboli příjemce. Přesnost komunikace může ovlivnit vícero jevů. Řadí se mezi ně například nedostatky v kódování, rušení při přenosu informace nebo i psychické zvláštnosti komunikujících osob. Vhodně zvolený kanál by měl umožnit přesné předání informace. Pokud nedojde ke zvolení vhodného kanálu, dochází k přijetí odlišné informace než té, která byla řečena a která je zároveň svým významem odlišná[14].

Jedním z problémů, jenž může vzniknout při kódování informace, je komunikační šum zhoršující přesnost. Důvody jeho vzniku jsou různé, avšak nejčastěji se jedná o špatnou výslovnost nebo gramatickou nedokonalost. K eliminaci komunikačních problémů může posloužit parafrázování původní zprávy nebo její opakování, případně rozvedení obsahové části[14]. Autor Černý uvádí další hlavní příčiny nedorozumění:

- nesrozumitelné vyjádření myšlenek,
- přílišné používání odborných, slangových slov a formulací,
- mnohovýznamové slova nebo neurčité tvary,
- nejednoznačné nebo nejasné formulování myšlenek,
- nezájem nebo nepozornost jedné ze stran,
- citové předsudky příjemce ke sdělení<sup>32</sup>,
- nekritické, odmítavé postoje jedné ze stran,
- rozpor mezi neverbálním sdělením verbálním obsahem[15].

Osobně mi přijde nejdůležitější přesné a srozumitelné vyjádření myšlenek pro protější stranu, dále jejich správné formulování a vyhnutí se nezájmu nebo podchycení nepozornosti. Předpokládám, že pro některé odborníky může být problémem příliš časté užívání takových termínů, které jsou odborné, ale běžný posluchač jim nemusí zcela rozumět. Zatímco citové předsudky nebo odmítané či nekritické postoje jsou dle mého nejdůležitější v kriminalistice, konkrétně v průběhu vyšetřování během výslechu. Vyslýchající by si neměl dovolit mít předem stanovené „své“ odpovědi a měl by si zachovat určitou objektivnost a nedát na první

---

<sup>32</sup> Například „Vymýšlí si, to stejně neudělá.“

dojem. V tomto případě si myslím, že je důležité i to, aby vyslychající pozoroval vyslychaného, zdali nevzniká rozpor mezi verbální a neverbální komunikací.

### 3 VÝSLECH A KONFRONTACE

V této kapitole je rozebrán výslech, jeho obecná problematika, konstrukce, druhy, poté příprava, taktika, samotná dokumentace průběhu a výsledků výslechu a nakonec konfrontace.

#### 3.1 Definice a obecná problematika výslechu a výpovědi

Každá informace, která vznikne v závislosti na trestném činu, je zafixována ve vědomí člověka v tzv. paměťových stopách. Těmito stopami rozumíme obraz, který vznikl při výkonu určité trestné činnosti, nebo se alespoň zformoval v souvislosti s kriminálně významnou událostí. Tyto paměťové stopy jsou podobné jako všechny ostatní stopy a jsou tedy i určitými nositeli informace a informací samotnou. Každý údaj stopy je svým způsobem zakódován. K získání poznatku, který se nachází v již zmíněné paměťové stopě, dochází pomocí psychického procesu reprodukce<sup>33</sup>. Výsledkem je pak nonverbální nebo verbální sdělení. Toto sdělení lze považovat za výpověď osoby. Výpověď se tedy jeví jako forma projevu informačního signálu[21].

Definice výslechu se ve své podstatě moc nemění, a to ani vlivem četnosti doplňování informací v důsledku vývoje jak teorie, tak i výslechu samotného. Z mnoha různých zdrojů lze vyčíst, že autoři definují výslech jakožto vyšetřovací úkon, přičemž výslech jako takový nemusí být za všech okolností úkonem. Zatímco jiné zdroje popírají možnost vymezení výslechu a vymezují jej pouze jako vyšetřovací, respektive procesní úkon[22].

Na základě různých definic rozličných autorů vznikl nový návrh definice výslechu[22]. Tato definice položila základní kámen pro dnes již nejznámější a nejrozšířenější definici výslechu: „*Výslechem v kriminalistice rozumíme kriminalistickou metodu, kterou se na základě zákona získávají formou výpovědi kriminalisticky a právně významné informace z paměťových stop obsažených ve vědomí vyslýchaných osob, za přísného dodržení zákonem daných práv a povinností vyslýchaného i vyslýchajícího*“ [21]. Podle mého názoru tato citace nejlépe vystihuje definici výslechu, jelikož obsahuje všechny důležité náležitosti.

Na základě již zmíněných informací lze konstatovat, že cílem výslechu je získání úplných a věrohodných informací (výpovědi) v zájmu zjištění skutkového stavu věci, a to vše bez důvodného pochybení[21].

---

<sup>33</sup> Další forma vydělování informace, která je obsažena v paměťové stopě může být znovupoznání, přičemž k němuž dochází při rekognici.

## 3.2 Stadia výslechu

Z definice výslechu je zřejmé, že se jedná o komplexní proces, a proto jeho konstrukce nemůže být jednoduchá a musí mít striktní a přesná pravidla. Tato konstrukce je určena ustanoveními v pramenech trestního práva[23]. Patří sem zjišťování totožnosti a vztahu k věci, seznámení s předmětem výslechu, předvolání<sup>34</sup> a poučení o právech a povinnostech<sup>35</sup>, dále sem spadá souvislá výpověď (monolog) a kladení otázek (dialog)<sup>36</sup> [24]. Na základě těchto ustanovení se doporučují tři stadia výslechu, která patří pod kriminalistickou taktiku. Rozdělení je následující:

- úvodní stadium,
- monolog (vyprávění děje),
- dialog (vyslýchaný odpovídá na položené otázky vyslýchajícího).

Každé stadium má svůj přínos v rámci prováděného výslechu. Pokud se zaměříme na stadia výslechu podle zákona, tak první dvě stadia, úvodní stadium a monolog, jsou povinné. Co se týká posledního stadia, to je fakultativní<sup>37</sup>. Toto stadium se využívá, pokud nastanou nejasnosti v monologické části. Jedná se tedy především o doplnění této výpovědi[23]. V následujících podkapitolách jsou rozepsána jednotlivá stadia.

### 3.2.1 Úvodní stadium

V úvodním stadiu dochází k seznámení s vyslýcháným, je zde snaha o bližší poznání. Dochází zde k upřesnění nadcházejícího postupu vedení výslechu. Je tedy nutné si stanovit psychologické a taktické záměry. K tomu všemu je zapotřebí, aby toto stadium splňovalo základní trestně procesní náležitosti, a to včetně poučení podle postavení v procesu. Do tohoto stadia spadá převážně:

- podoba předvolání osoby, která bude vyslýchána,
- ověření totožnosti a „uvítání“<sup>38</sup> této osoby,
- seznámení jedince s jeho povinnostmi a právy dle postavení v trestním řízení a s objasněním důležitosti výpovědi,

---

<sup>34</sup> §90 a §98 Trestní řád (dále jen TrŘ)

<sup>35</sup> §92 a §101 TrŘ

<sup>36</sup> §92 odst. 2 a 3 TrŘ

<sup>37</sup> Nepovinné, volitelné

<sup>38</sup> Zjištění základních informací o vyslýcháném a následující nastavení přístupu k němu.



- informování vyslychaného o předmětu výsledku[23].

### 3.2.2 Monolog

Jedná se o volnou, nepřerušovanou a spontánní výpověď vyslychaného k předmětnému ději. Nejdůležitějším poznatkem však je, že vypovídající by měl být přerušován pouze v nejnnutnějším případě. Tím se myslí podstatné odchýlení od předmětu výsledku, případně k upřesnění děje, o kterém vyslychaný vypovídá. Důležitým aspektem u podrobnějšího výsledku je sled událostí. Jedná se o doporučený postup, který by měl vyslychaný dodržet ve výpovědi, aby výpověď byla v časovém sledu událostí. Dále by měl být konkrétní k jednotlivým skutkům děje, popřípadě k jednotlivým osobám, o kterých vypovídá. Během monologové části výpovědi má vyslychající možnost dále poznávat tuto osobu. Má možnost zjistit poznatky jako třeba jeho postoj k předmětným věcem a má možnost hodnotit typ jeho paměti. Také zde existuje možnost porovnat jeho výpověď s již známými důkazy nebo výpověďmi. Na základě tohoto využitého času je možné upravit si taktické záměry výsledku, ale též si připravit otázky pro třetí stadium, kterým je dialog[23].

### 3.2.3 Dialog

Jak je napsáno již v předešlé podkapitole, po monologu následuje dialog sloužící k upřesnění informací. Během toho vypovídající osoba taky zodpovídá položené otázky. Princip dialogu spočívá v tom, že vyslychající pokládá otázky vyslychanému a ten na ně odpovídá. Na základě těchto odpovědí vyslychající zpracovává informace a rozhoduje o následujícím průběhu výsledku. Cílem tohoto stadia je odstranění možných vyskytujících se chyb a rozporů ve výpovědích a mezi nimi v závislosti k ostatním důkazům. Výsledkem všech tří stadií je zaprotokolovaná výpověď, která je podepsaná pro věrohodnost vyslychaným, vyslychajícím a případně přítomnými osobami[23].

## 3.3 Druhy vyslychaných osob

Každý výslech je individuální, a tudíž je nutné přistupovat ke každému výsledku nezávisle a nestranně. Různí autoři rozdělují výslech podle odlišných kritérií, avšak je podstatné brát zřetel i na současné právní normy, které rozdělují získávání informací z vědomí člověka na dvě formy. Těmito formami je myšlen výslech a vysvětlení. V rámci rozdělení v této podkapitole budou rozebrána pouze hlediska, která mají důležitý smysl pro taktiku výsledku. Tato hlediska lze rozdělit do následujících bodů:

- historie trestných činů vyslychaného,

- postavení vyslychaného v procesu,
- duševní a tělesný stav vypovídajícího,
- důvěryhodnost vyslychaného a jeho celková výpověď<sup>[23]</sup>.

Je nutné podotknout, že samotný výslech i podání vysvětlení nespadá z právního hlediska do průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB). Z tohoto lze vyvodit, že k vytěžování informací z vědomí člověka mohou sloužit i jiné metody (sociální inženýrství<sup>39</sup>). Neboť pracovníci PKB mají stejná práva jako ostatní občané státu. Žádná osoba nemá povinnost ani na jeho vyžádání sdělit informace pracovníkovi PKB.

### 3.3.1 Historie trestných činů vyslychaného

K vyslychané osobě se musí přistupovat individuálně a jak je již zmíněno v předchozím textu, je kromě toho i nutné si danou osobu perlustrovat<sup>40</sup>. Tato skupina se dělí do podskupin:

- vyslychání ještě netrestaného jedince,
- vyslychání jedince již dříve trestaného,
- vyslychání recidivistů<sup>41</sup><sup>[23]</sup>.

### 3.3.2 Postavení vyslychaného v procesu

Vyslychané můžeme dělit taky podle jejich procesního postavení, a to na výslech:

- svědčící osoby<sup>42</sup>,
- svědčící osoby, které vznikla újma<sup>43</sup>,
- svědčící osoby v utajení<sup>44</sup>,
- experta<sup>45</sup>,
- podezřelého jedince<sup>46</sup>,
- obviněné osoby<sup>47</sup>,

---

<sup>39</sup> Zjištění základních informací o vyslychaném a následující nastavení přístupu k němu.

<sup>40</sup> Zjištění totožnosti

<sup>41</sup> Osoba dopouštějící se opětovného spáchání trestného činu stejné povahy

<sup>42</sup> §97 – §104 TrŘ, §55 odst. 2 TrŘ

<sup>43</sup> §43 a §48 TrŘ

<sup>44</sup> §55 odst. 2 TrŘ

<sup>45</sup> §108 TrŘ

<sup>46</sup> §76 odst. 5 TrŘ

<sup>47</sup> §90 – §95 TrŘ

- obžalovaného jedince<sup>48</sup>[23],[24].

### 3.3.3 Duševní a tělesný stav vypovídajícího

Tato podskupina je zaměřena na fyzický a psychický stav vyslychané osoby, což je možné rozdělit na výslech:

- osoby, která nedovršila 15 let,
- člověka ve věku od 15 do 18 let,
- člověka vyššího věku,
- jedince, jenž je nemocný,
- osoby, která je zraněná,
- člověka, jenž umírá,
- psychicky narušeného jedince,
- těhotné ženy[23].

### 3.3.4 Úplnost a věrohodnost výpovědi vyslychaného

Poslední rozdělení v typech výslechu rozlišujeme podle úplnosti a věrohodnosti výpovědi vypovídajícího. To můžeme rozdělit na následující druhy. Výslech:

- svědčící osoby, která nelže,
- svědčící osoby, která lže,
- svědčící osoby, která se mýlí,
- obviněného, který nelže,
- obviněného, který lže,
- obviněného, který lživě obviňuje sebe,
- obviněného, který lživě obviňuje jiné osoby,
- obviněného, který vypovídat odmítá[23].

---

<sup>48</sup> §207 – § 208 TrŘ

### 3.4 Příprava výsledku

Jak už bylo zmíněno, výslech je složitou, náročnou a komplexní činností. Vyslýchající musí nezbytně dodržet pečlivou přípravu, aby nedošlo ke zmaru výsledku[23]. Přípravu výsledku lze rozdělit na dvě samostatné části:

- analytická část přípravy výsledku
- syntetická část přípravy výsledku[21].

#### 3.4.1 Analytická část přípravy výsledku

Analytická fáze přípravy výsledku zahrnuje několik analýz. Jedná se o analýzu schopností, dovedností a psychického stavu vyslýchajícího. Dále analýzu dosud nahromaděných důkazů a mimo to i analýzu osobnosti vyslýchávaného[21]. Například autor Němec se ve své knize příliš nesoustředí na vyslýchajícího, a proto ho ve své analytické fázi vynechává[23]. Dá se tedy říci, že se tato část zaměřuje na analýzu dosavadních skutkových zjištění[25]. Pokud se zamyslíme nad touto analýzou, tak podle mého názoru dojdeme k závěru, že osobnost vyslýchajícího by měla být součástí této fáze. Právě kvůli tomu, že výsledek výsledku je závislý na stavu jak vyslýchávaného, tak i vyslýchajícího.

#### 3.4.2 Syntetická část přípravy výsledku

Oproti předešlé části je tato fáze vrcholem přípravy a po samotné fázi následuje výslech. V této fázi vyslýchající vytváří podmínky, které zpracuje k provedení výsledku a utváří tak patrný průběh výsledku[21]. Někde se uvádí možnost rozdělení těchto fází na obecnou a zvláštní oblast. V obecné části se především rozhoduje o formě výsledku podle procesního postavení vyslýchávané osoby, o určení předmětu a cíle výsledku a dále se určuje místo<sup>49</sup> a čas, případně způsob utajení totožnosti svědka[25]. Seznam míst výsledku některých krajů je dostupný přímo na Ministerstvu vnitra, viz. [26], přičemž zároveň zveřejňuje určitou úroveň vybavení místnosti pro dětského účastníka trestního řízení, viz. [27].

### 3.5 Taktika výsledku

Taktikou výsledku se rozumí tvůrčí proces vyslýchajícího, který má za úkol dosáhnout pravdivé výpovědi vyslýchávaného za pomoci nejefektivnější základních taktických postupů[28]. Toto tvrzení můžeme porovnat s definicí autora Němce, která zní: „*Taktika*

---

<sup>49</sup> Je na mysli speciálně vybavená výslechová místnost

*výslechu je aktivní tvůrčí proces skládající se z myšlenkových operací vyslychajícího, jehož výrazem je souhrn aplikovaných nejefektivnějších postupů pro řešení obecné úlohy výslechu v konkrétním případě“ [23]. V různých literaturách je možné nalézt základní rozdělení těchto taktických postupů. Dělení taktiky výslechu je následující:*

- formování psychologického kontaktu,
- analýza výpovědi během výslechu,
- snaha pomoci vypovídajícímu, aby si vzpomenu na domněle zapomenuté události,
- psychologické působení na lživě vypovídajícího za účelem získání pravdivé výpovědi[25].

### **3.5.1 Formování psychologického kontaktu**

K lepšímu psychologickému kontaktu vedou především následující body:

- vhodné chování k vyslychané osobě (vyjadřování, vystupování),
- pochopení ohrožení života vypovídajícího a volba správného přístupu,
- vytvoření vhodného výslechového prostředí,
- zvolení správného psychologického přístupu na základě poznání osobnosti vyslychaného,
- zvolení formy seznámení vyslychaného s jeho procesním postavením a s předmětem výslechu[21].

### **3.5.2 Analýza výpovědi během výslechu**

Analýzou výpovědi v průběhu výslechu je myšlena fáze monologu, která již byla zmíněna. Tento taktický postup má důležitý vliv na přípravu otázek do případného dialogu. Analýza může poskytnout vyslychajícímu zejména:

- zjištění a odhalení rozdílů ve výpovědi,
- shromáždění a vyřazení rozporů, které nespádají do důkazů,
- zjištění jednostrannosti výpovědi,
- zvolení odpovídajícího přístupu v nadcházejícím stádiu výslechu pro získání důvěryhodné a nezkrácené výpovědi[21].

### 3.5.3 Snaha pomoci vypovídajícímu, aby si vzpomenu na domněle zapomenuté události

Nejdůležitějším prvkem užití tohoto postupu je bezdůvodně nepřerušovat monolog vyslychaného. Pomáhat vyslychanému ke vzpomnutí by se mělo začít nejdříve po uzavření specifické části monologu, popřípadě až po ukončení celého monologu. Tato pomoc by měla být přátelská, klidná, bez ovlivňování vyslychaného. Také by měla být nepostřehnutelná, aby nedošlo ke zkreslení výpovědi. U výslechu se nedoporučuje požadování odpovědí pouze k vyšetřované věci, jelikož by se vyslychaný mohl cítit pod tlakem. Tím pádem by mohl přestat spolupracovat, případně začít odbočovat od tématu nebo spěchat k zrychlenému konci výslechu. Je potřeba snažit se o maximálně podrobnou a chronologickou výpověď. Užitečné je i to, aby jedinec vylíčil vedlejší, nebo i podřadné detaily. Toto bývá dostačujícím impulsem pro obnovení zdánlivě zapomenutého[21].

### 3.5.4 Psychologické působení na lživě vypovídajícího za účelem získání pravdivé výpovědi

V tomto případě se jedná o určitou formu „útoku“ na vyslychaného, především na jeho rozum a city. Samozřejmě je nutné konat v souladu se zákonem. Tato forma slouží k dokázání nesmyslnosti nepravdivé výpovědi. K získání takové výpovědi se používají následující postupy:

- odhalení, objasnění a odstranění příčin, které vedou ke lživé výpovědi,
- aktivování kladných vlastností vyslychaného,
- využití citové napětí jedince čili psychický nátlak,
- reagování na úvahy vypovídajícího,
- využití těchto úvah k zjištění neshod výpovědi a ostatních důkazů[21].

### 3.5.5 Problémy související s předanými informacemi během výslechu

Stejně jako u běžné komunikace dochází i u výslechu k problémům s předáním informací. Rozumí se tím vztah mezi vyslychajícím a vyslychaným, jejich chování, prožívání a meziosobní vztahy. Autor Spurný tyto vztahy rozděluje do čtyř bodů:

- *„vyslychaný neposkytuje informace, vyslychající má informace,*
- *vyslychaný poskytuje informace, vyslychající má informace,*

- *vyslýchaný neposkytuje informace, vyslychající nemá informace,*
- *vyslýchaný poskytuje informace, vyslychající nemá informace“ [29].*

První bod pojednává o situaci, kdy vyslychaný má obranný přístup a odmítavě reaguje na otázky vyšetřovatele. Existuje více důvodů, které mohou vést k neposkytnutí informací. Zpravidla se jedná o obavy z vystavení se postihům nebo třeba pocit ohrožení základních potřeb. Z hlediska ohrožení základních potřeb se může jednat buď o pocit pomyslný, kdy má vyslychaný pouze dojem porušení jeho potřeb, anebo pocit reálný, kdy skutečně dochází k porušení základních potřeb[29].

Dalším možným důvodem neposkytnutí informací může být nepřijetí role. Tím je myšleno to, že vyslychaný má snahu vyrovnat vztahovou nerovnováhu, kterou pociťuje během výslechu k vyšetřovateli, a to zvýrazněním své informační moci. Na druhou stranu vyslychaný ve skutečnosti nemusí znát právně relevantní informace, ale vlivem předstírání se snaží vyvolat u vyšetřovatele pocit informační závislosti. Čím více má vyšetřovatel k dispozici právně významné informace, tím větší má pocit informační nezávislosti a může tedy redukovat tuto potřebu. Vlivem toho může porozumět chování vypovídajícího. Toho, co ho motivuje k neposkytování informací. Pokud vyslychaný má tendenci k takovému jednání, může dojít u vyšetřovatele k přísnějšímu hodnocení a kritice nebo k použití sankcí[29].

Druhým tvrzením se zabývá ochotou vyslychaného odpovídat na otázky a poskytnout všechny právně relevantní informace. Dále daná osoba má tendenci poskytnout všechny údaje, které má v daný moment k dispozici. V tomto případě došlo k přijetí role vyslychaného a jedinec chce tudíž vypovídat. Osoba v takové situaci sděluje informace, jelikož to nevnímá jako ohrožení pro svou osobu, ale jako projev vlastní nezávislosti. Může však nastat i případ, kdy vyslychaný poskytne informace, které mohou ohrožovat jeho potřebu bezpečí. To může nastat, když osoba pociťuje z utajení této informace vnitřní napětí. Pokud dochází ze strany vyšetřovatele k malým nátlakům směřovaným k rozhodnutí vyslychaného, lze od něj očekávat důvěryhodnější informace[29].

Třetí konstatování vypovídá o neposkytování podstatných právních informací ze strany vyslychaného, a to z důvodu jeho neschopnosti nebo neochoty vypovídat. Tento vztah je obdobný jako ten první, avšak s tím rozdílem, že vyšetřovatel je informačně závislý. To ovlivňuje jeho proces vnímání, ale i samotné projevy osobnosti vyslychaného. Hlavním úkolem vyslychajícího je snížení své vlastní informační závislosti na vyslychaném.

S nedostatkem informací dochází často ke sdělení vlastních projevů a odezev posilující zákonnou moc vyšetřovatele. V tomto vztahu většinou dochází k vytváření podmínek pro konfrontace až konflikty v meziosobních vztazích. Potom dochází k vytvoření kruhu, kde nedochází k efektivnímu získávání informací[29].

V posledním případě se jedná o běžné vzájemné působení. Z obou stran zde obvykle dochází k přijmutí rolí a zároveň k pochopení potřeb. To znamená, že vyslýchaný přijímá právní moc vyslyšajícího, avšak jen tehdy, pokud je vyslyšající ochoten přijmout informační moc vyslyšchaného. Pokud dojde k takovému pochopení a obě strany to přijmou, vytvoří se společné podmínky pro naplnění cílů výslechové situace. Pokud vyslyšající chce pochopit ochotu vyslyšchaného vypovídat, je nejdříve nutné znát jeho motivaci k poskytnutí informací. Po pochopení motivace je možné se vyvarovat nebezpečím, které při tomto vztahu hrozí. Vyšetřovatel může uvěřit nepravdivým informacím, jež mohou být účelově poskytnuty a vlivem toho může dojít k zavržení pravdivých informací[29].

### 3.6 Dokumentace průběhu a výsledků výslechu

Z právního hlediska dokumentace výslechu musí zcela dodržovat požadovaná ustanovení<sup>50</sup> vycházející ze zákona. Vyslyšající má povinnost zajistit všechny okolnosti, které jsou proti, ale i ve prospěch vyslyšchaného[28]. Němec dokumentaci výslechu definuje následovně: „*Dokumentace výslechu je nejdůležitějším prostředkem k objektivnímu zachycení informací důležitých a také nezbytných pro jednotlivá stadia trestního řízení, k jejich trvalému uchování na hmotném nositeli, který zajišťuje jejich dlouhodobou, ne-li trvalou využitelnost*“[23]. Co se týče dokumentace, průběh a samotný výsledek výslechu se zpracovává do protokolu. Jedná se o povinnou náležitost[21]. Obecné povinné části tohoto protokolu stanovuje trestní řád<sup>51</sup>. Dále je brán zřetel na samotné postavení vyslyšchaného. Lze tedy říct, že se jedná o určitou modifikaci výslechu obviněného<sup>52</sup> a svědka<sup>53</sup>. Samotný výsledný protokol by měl dodržovat určité zásady. Těmi jsou: včasné provedení dokumentace<sup>54</sup>, nenahraditelnost dokumentace<sup>55</sup>, objektivnost<sup>56</sup> a v neposlední řadě úplnost<sup>57</sup>[23],[24]. Protokol výslechu může být sepsán několika způsoby:

---

<sup>50</sup> §2 odst. 5 TrŘ

<sup>51</sup> §55 TrŘ

<sup>52</sup> §90 – §95 TrŘ

<sup>53</sup> §97 – §104 TrŘ

<sup>54</sup> Pokud nedojde k včasnému provedení, tak dochází ke snížení důkazní hodnoty

<sup>55</sup> Pokud dojde k zániku informace ve vědomí člověka, tak v dokumentaci zůstane

<sup>56</sup> Je nutné dodržet přesné a úplné podchycení všeho co vyslyšchaný řekl

<sup>57</sup> Dle § 164 odst. 3 TrŘ je osoba povinna pořídit všechny důkazy (ve prospěch, neprospěch)



- sepisování protokolu po skončení výslechu,
- sepsání protokolu během výslechu, slovo za slovem,
- sepsání protokolu po částech během výslechu[28].

První varianta nese riziko zkreslení výpovědi. Je tedy spíše vhodná pro krátkou výpověď. Poznámky se sepisují v průběhu, nejlépe přesně a úplně[28].

Další způsob je dost kvalitní a efektivní metodou, pokud se jedná o klidnou a pravdivě vypovídající osobu. Tato metoda zpracování není vhodná pokaždé, jelikož narušuje plynulost a taktéž zhoršuje navázání psychického kontaktu[28].

Třetí bod v sobě kombinuje oba předešlé způsoby. Dokumentace sepsaná tímto způsobem má nejlepší předpoklady ke kvalitnímu výsledku[28].

### 3.7 Konfrontace

V případě nejasností, které mohou vzniknout během výslechu dvou osob, je zapotřebí využít konfrontace. S tou by právě mělo dojít k odstranění nejasností, které vznikly během výslechu nebo po přečtení dokumentace. Autor Straus vymezuje konfrontaci tímto způsobem: „*Konfrontace je kriminalistická metoda, při níž se dvě dříve vyslechnuté osoby, mezi jejichž výpověďmi jsou závažné rozpory, postaví tváří v tvář s cílem vyjasnit tyto rozpory, pokud je nelze objasnit jinak*“ [30]. Samotný princip spočívá v silném psychologickém a emotivním působení na vyslýchané osoby. Tohoto principu se docílí právě postavením konfrontovaných osob tváří v tvář. Zde nemusí dojít pouze k vyjasnění nepřesností, ale můžou zde vzniknout i nové důkazní materiály. K samotnému provedení konfrontace musí být splněny tyto podmínky:

- předchozí výslech konfrontovaných osob ve stejném procesním postavení v jakém mají být konfrontovány,
- existence rozporů v závažných okolnostech<sup>58</sup>,
- nemožnost vyjasnění rozporů jiným způsobem<sup>59</sup>.

Stejně jako aplikace každé jiné metody, tak i konfrontace nese určitá rizika, která je nutné brát v potaz[30].

---

<sup>58</sup> Rozpory ve výpovědích, které mají vliv na rozhodnutí

<sup>59</sup> Nelze rozpory dokázat nebo prověřit jinou kriminalistickou metodou

Jedním z rizik, které souvisí s aplikací této metody, je změna výpovědi vyslychaného. To může být zapříčiněno psychologickým působením probíhající konfliktní situace. Znamená to, že osoba, která doposud vypovídala pravdivě, náhle změní svoji výpověď a začne vypovídat nepravdu. Jedním z dalších rizik je sjednocení lživých výpovědí dvou nepravdivě vypovídajících osob. K zabránění této situace slouží důkladná analýza případu a zjištění, zda byly vyčerpány všechny možnosti, které by mohly vést k vyjasnění vzniklých neshod. Pokud je konfrontována osoba mladší patnácti let, k čemuž dochází výjimečně, je nutné zabránit narušení jejího duševního a mravního vývoje. Tato varianta probíhá pouze v případě, že je nezbytně nutné něco objasnit. U každé konfrontace se vyžaduje důkladná příprava úkonu po stránce organizační i po stránce obsahové[30]. Jak již bylo řečeno, rozhodnutí, zdali provést konfrontaci, závisí na vyčerpání všech důkazů a jiných kriminalistických metod. Účel konfrontace vychází z jejího možného přínosu pro vyšetřování, nikoliv z přínosu pro jednu z vyslychaných stran. Proto se neprovádí v takových situacích, kde je zřejmé, že výsledek by byl bezvýznamný. Pokud vznikly rozpory ve výpovědích obou stran a získané důkazy nám potvrzují jednu z výpovědí, poté není nutné konfrontaci provádět. Podmínkou zde je skutečnost, že věrohodnost důkazů nevzbuzuje žádné pochybnosti[30].

### 3.7.1 Druhy konfrontace

Každá konfrontace je jiná a může být rozdělena podle různých kritérií. Tímto kritériem může být:

- cíl konfrontace,
- subjekt, který dal popud k provedení konfrontace,
- procesní postavení konfrontovaných osob.

Cílem konfrontace může být snaha pomoci jednomu z účastníků úkonu překonat chybné vzpomínky a zdánlivě zapomenutá fakta. Ta mají za cíl odhalit a překonat lživé výpovědi jednoho z účastníků úkonu[30].

Druhé kritérium záleží na subjektu, který dal popud k provedení. Subjektem může být státní zástupce, kriminalista, svědek, obviněný anebo obhájce[30].

Posledním možným způsobem je procesní postavení konfrontovaných osob rozdělit na konfrontaci mezi svědky, mezi svědky a poškozenými, mezi svědky a obviněnými, mezi obviněnými a poškozenými, a nakonec mezi obviněnými[30].

### 3.7.2 Příprava konfrontace

Samotná příprava konfrontace a její průběh se zakládá na těchto úkolech:

- v procesu vyšetřování zvolit vhodný moment k provedení konfrontace,
- přesné definování cíle konfrontace<sup>60</sup>,
- vhodný výběr otázek vedoucích k vyjasnění vzniklých rozporů,
- stanovení konfrontované osoby, které prvně budou položené otázky,
- připravit osoby na bližší kontakt (tím je na mysli tvář v tvář),
- osoby umístit tak, aby konfrontované osoby seděly naproti sobě a mohly se navzájem dívat do očí<sup>61</sup>[21].

Samozřejmě nedílnou součástí konfrontace je i zapisovatel nebo další pomocné osoby, které dohlíží na průběh. Při konfrontaci osoby mladší patnácti let, nebo osoby mladistvé s pachatelem je nutnost dbát na zamezení možnosti narušení mravního a duševního vývoje osoby[30].

### 3.7.3 Průběh konfrontace

Průběh konfrontace směřuje k již předem určenému cíli. Jedná se o vyjasnění rozdílů ve výpovědích konfrontovaných osob. Během průběhu je nejdříve zapotřebí provést podobné úkony jako u výslechu. Tyto úkony bývají následující:

- důvod konfrontace,
- ověření totožnosti konfrontovaných osob,
- poučení o právech a povinnostech.

Také je možné, že proběhne poučení o dalších náležitostech, přičemž se může jednat například o nahrávání audia<sup>62</sup> během konfrontace. Samotné poučení se provádí podle procesního postavení, a to ke každé osobě zvlášť. Poučení Straus uvádí takto: „*Při provádění poučení osob konfrontujícím je velmi důležité zdůraznit, že každá z nich může mluvit až tehdy, když bude k tomu vyzvána*“[30]. V případě nedodržení tohoto kroku může dojít k narušení výpovědi, a proto je zapotřebí takové situaci zamezit[30].

---

<sup>60</sup> Jaké konkrétní otázky mají být vyjasněny

<sup>61</sup> Například naproti sobě

<sup>62</sup> Magnetofon

Dále se vyšetřovatel dotáže konfrontovaných na jejich vzájemný vztah, zda se znají a odkud. Je důležité tento bod nevynechat, jelikož poskytne kriminalistovi podstatné informace, které by měly zajistit lepší chod konfrontace. Těmito informacemi si kriminalista stanoví jejich vzájemný vztah a snaží se orientuje v chování konfrontovaných osob[30]. Po ujasnění těchto informací se přejde na vyjasňování rozporů ve výpovědích. Při odpovídání na dotázané otázky je zapotřebí žádat o oční kontakt účastníků. Po následném zodpovězení otázky je na řadě druhá strana. Ta by se měla vyjádřit ke všemu, co slyšela. Když s odpovědí nesouhlasí, vyšetřovatel vyzve danou stranu o předložení své verze a poprosí prvního účastníka o vyjádření. Je možné, že během konfrontace dojde k situaci, kdy si konfrontovaní můžou pokládat otázky a navzájem si na ně odpovídat. K tomu dojde jedině tehdy, pokud vyšetřovatel dá svolení. Jestli dojde k narušení průběhu konfrontace, mělo by být ukončena[21]. K ukončení konfrontace je vhodné využít vhodného okamžiku. Tím se rozumí okamžik, ve kterém jsou vyčerpány všechny plánované otázky, a kdy následné doplňující otázky by již neměly žádný přínos. Zároveň konfrontované osoby, státní zástupce ani obhájce taktéž nemají žádné otázky. Rozhodnutí o ukončení by se nemělo oddalovat, jelikož může dojít k situaci, kdy konfrontující osoba pozná, že je její odpověď bezvýsledná, a rozhodne se dál zapírat[30].

Po ukončení konfrontace se její samotný průběh zdokumentuje protokolem o konfrontaci. Tento průběh je zapotřebí protokolovat systematicky, doslovně a také v přímé řeči. V protokolu by měly být zapsány i některé neverbální projevy účastníků, případně pokusy o narušení průběhu. V samotném dokumentu se musí vyskytovat přesné znění otázek a jejich odpovědi. Text by se měl graficky upravit tak, aby bylo hned zřejmé, která výpověď patří konfrontované osobě, aby tak nedošlo k nedorozumění. Doporučuje se přiložení videozáznamu, jenž byl veden během konfrontace, sloužící k zobrazení emocionálních reakcí. Tohle doporučení se týká jen tehdy, pokud se jednalo o přípravné řízení<sup>63</sup>[30].

### 3.7.4 Zásady konfrontace

Při průběhu konfrontace by se měly dodržet následující základní zásady:

- iniciativa konfrontovaných osob,
- pozorování konfrontovaných osob,
- ostražitost,

---

<sup>63</sup> První stadium trestního řízení → podezření je odůvodněné, žaloba k soudu

- aktivní vedení konfrontace kriminalistou.

Za iniciativu konfrontovaných osob se považuje skutečnost, ve které se předkládají fakta vysvětlující rozdíly mezi jednotlivými stranami konfrontovaných osob. Jestliže tato iniciativa není ponechána, nedochází k vyjádření znalosti nebo neznalosti objektivit konfrontovaných. Dále by konfrontovaní neměli vůli vyjasnit si rozpory výpovědi[21].

Druhá zásada by měla být ze strany vyšetřovatele realizována během celé konfrontace. Právě ona napomáhá odhalit nejasnosti<sup>64</sup> ve výpovědích některých z konfrontovaných. Pokud jsou zpozorovány některé z nejasností, dochází k realizaci nadcházející zásady[21].

Další zásadou je ostražitost. Tato zásada se týká pravidelného pozorování konfrontovaných osob. Díky pravidelnému pozorování je k dispozici okamžitá reakce na jakýkoliv náznak domluvy nebo snahu o narušení konfrontace[21].

Aktivním vedením konfrontace kriminalistou se rozumí vytvoření a udržení autority, včetně respektu, po celou dobu průběhu. Není možné, aby bylo připuštěno, že jedna ze stran převezme kontrolu nad průběhem konfrontace. Jedním ze základních prvků aktivního vedení je nepřetržitá analýza v průběhu výpovědí konfrontovaných osob[21].

---

<sup>64</sup> Váhání, nerozhodnost

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 PODOBA DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ

Tato část práce se zabývá analýzou dotazníkového průzkumu veřejného mínění. Dále je zde obsažen cíl dotazníkového výzkumu, jeho struktura a mé vlastní hypotézy. Obsahoval celkem dvacet otázek, avšak některé z nich jsou pouze podotázky, a tedy někteří dotazovaní na ně nemuseli odpovídat. Lze tedy říci, že celkový počet hlavních otázek je čtrnáct.

### 4.1 Cíl

Cílem tohoto dotazníkového průzkumu bylo oslovit a poté zanalyzovat odpovědi cílové skupiny. Cílenou skupinou se rozumí PKB některé bezpečnostní sbory nebo státní ozbrojené síly. Kromě toho byl výzkum zaměřený na znalost psychologie a její využívání v rámci bezpečnostní praxe. Poté bylo zjišťováno, jak a zdali lidé v bezpečnostní praxi využívají znalosti neverbální komunikace a psychologie. Následně byly pokládány otázky, jestli by měli zájem se tímto tématem zabývat a zdali by to mohlo mít přínos pro jejich profesní a případně i osobní život. Součástí cíle byl taktéž dotaz, zdali by respondenti měli zájem o to, aby byla povinnou součástí přijímacího řízení neverbální komunikace. Cílem dotazníkového průzkumu veřejného mínění bylo také to, jestli by měli účastníci zájem o zahrnutí psychologie do studijních osnov, případně zda jim něco brání se zajímat více problematikou neverbální komunikaci.

### 4.2 Struktura

Dotazník je rozdělen do tří skupin. Vzhledem k povaze otázek a zaměření na cílovou skupinu jsou odpovědi anonymní. První skupina, skládající se z otázek jedna až tři, se soustředí na identifikační údaje dotázaných respondentů. Další část, otázky čtyři až sedm, je orientována na pracovní zkušenosti dotazovaného. Tato část je především zaměřena na pojem neverbální či nonverbální komunikace a řeč těla. Poslední rozdělení obsahující otázky osm až čtrnáct je zaměřeno na vlastní názory dotazovaného. Taktéž zda by dotazovaní využili benefitů, které může poskytovat psychologie jak v osobním, tak profesním životě, anebo jestli jim něco brání se zabývat neverbální komunikací.

Samotné otázky a odpovědi jsou uvedeny v příloze (viz Příloha P I. Dotazník). Odpovědi jsou kombinací dvou typů uzavřeného<sup>65</sup> a otevřeného<sup>66</sup>. Zde je uveden i úvod, který slouží

---

<sup>65</sup> Jedna nebo více odpovědí

<sup>66</sup> Textová odpověď

k představení autora. Dále jsou tady uvedeny vstupní podmínky, jež respondent přijímá po zahájení a odeslání dotazníkových odpovědí.

Nejpodstatnější výsledky jsou získány ve třetím rozdělení, ve kterém jsou obsaženy informace z pohledu dotazovaného. Osobně považuji jako důležité otázky 8 a 8.1. V první zmíněné otázce dochází ke zjištění, jestli by respondenti považovali za přínosné, kdyby si osvojili znalosti z oblasti řeči těla a psychologie. Zatímco otázka 8.1 uvádí, jakou formou by měly být tyto znalosti předány, toho by se dalo využít implementováním do praxe.

### 4.3 Vlastní hypotézy

V této podkapitole jsou uvedeny vlastní hypotézy. Výzkum dotazníkového veřejného mínění byl sestaven tak, aby došlo k vyvrácení nebo potvrzení všech následujících hypotéz:

1. v bezpečnostní praxi je zaměstnáno více mužů jako žen,
2. nejvíce rozšířené nejvyšší ukončené vzdělání u bezpečnostních profesí je středoškolské,
3. v rámci oslovení podle zkušenosti má nejvíce respondentů zkušenost se soukromou bezpečnostní službou,
4. z hlediska znalosti pojmů cílená skupina zná pojmy „neverbální / nonverbální“ komunikace a „řeč těla / body language“,
5. chování je bráno jako největší ukazatel v rámci identifikace podezřelé osoby
6. osvojit si znalosti z oblasti řeči těla či psychologie je nejvhodnější skrze vícedenní kurz
7. psychologie je v bezpečnostní praxi využívána
8. neverbální komunikace by měla být součástí přijímacího řízení do bezpečnostního sektoru
9. psychologie by měla být implementována do studijních osnov vzhledem k tomu, že znalosti z této oblasti mohou být využity v bezpečnostní praxi.



## 5 ANALÝZA DAT

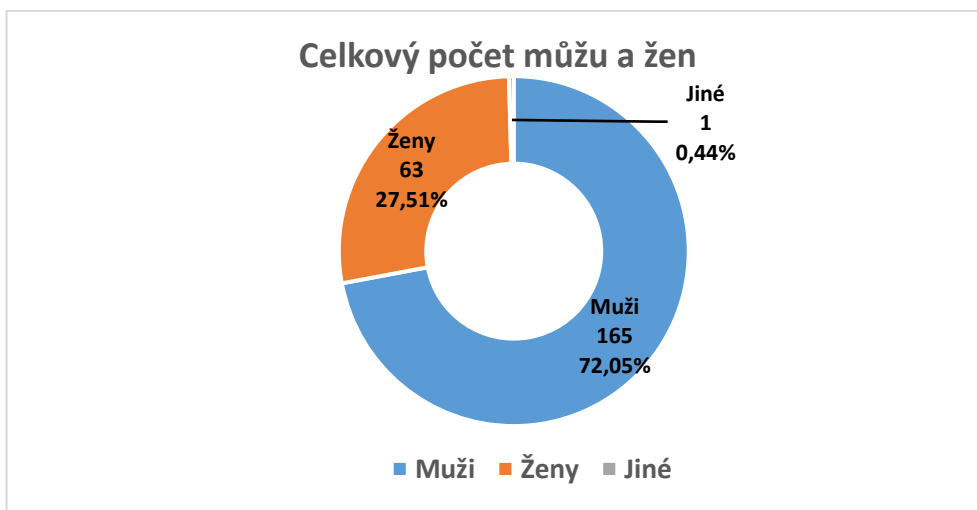
Tato část se zabývá analýzou dat získaných z dotazníkového šetření. Celkový počet oslovených respondentů činil 423, ale muselo dojít k filtraci, aby byly získány pouze relevantní odpovědi. Po této filtraci celkový počet respondentů činil 229 osob, zbytek získaných odpovědí byl pro účely této práce irelevantní. V této části jsou jednotlivé dotazníkové otázky rozděleny do tří skupin, a to na identifikační údaje respondentů, pracovní zkušenosti a vlastní názory respondentů.

### 5.1 Identifikační údaje respondentů

Tato podkapitola se zabývá identifikačními údaji respondentů. Tyto údaje tvoří sada otázek jedna až tři. Účastníci nejdříve uvedli své pohlaví, následně zvolili svůj věk a poslední otázka této části byla cílena na nejvyšší ukončené vzdělání.

#### 5.1.1 Dotazníková otázka č. 1

Na následujícím grafu (Graf 1) je uvedeno rozložení osob podle pohlaví. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že z celkového počtu 229 respondentů tvoří nadpoloviční většinu muži, přesněji 165 (72,05 %), 63 (27,51 %) respondentů tvoří ženy a 1 respondent (0,44 %) zvolil možnost jiné.

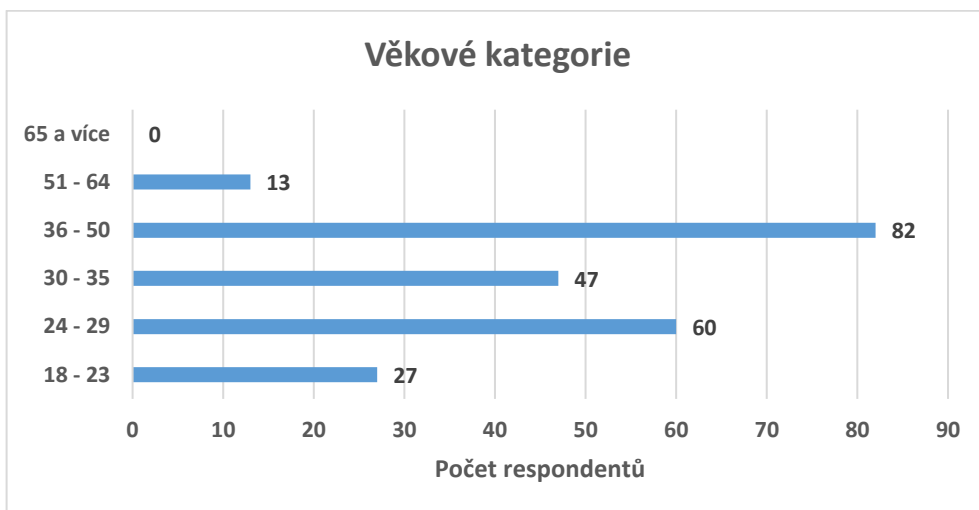


Graf 1 Pohlaví respondentů

#### 5.1.2 Dotazníková otázka č. 2

Další dotaz byl zaměřen na věk respondentů. Tohle je možné vidět na dalším grafu (Graf 2). Můžeme si všimnout toho, že největší počet respondentů se nacházel ve věkové kategorii 36–50, tento počet činí 82 odpovědí. Druhou nejčastější skupinou je věková kategorie

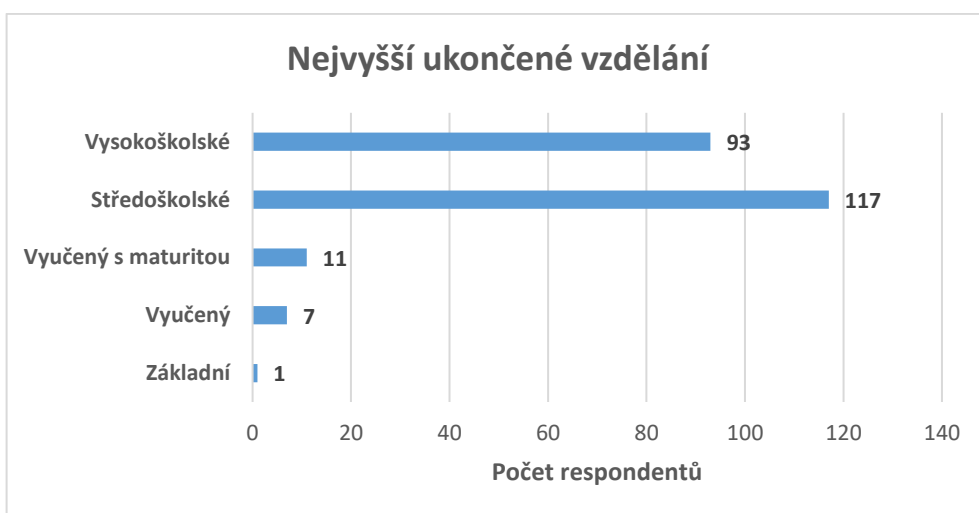
v rozsahu 24–29, přesně počet respondentů činí 60. Další často zvolenou skupinou je rozmezí 30–35 let, kde množství činí 47 respondentů. Následně na skupiny v rozsahu 18–23, poté 51–64 odpověděl nejmenší počet respondentů a na volbu věkové kategorie 65 a více let neodpověděl ani jeden z oslovených.



Graf 2 Věková kategorie

### 5.1.3 Dotazníková otázka č. 3

Poslední údaje získané k identifikaci účastníků se týkají jejich nejvyššího ukončené vzdělání (dále jen NUVZ). To je vidět na dalším grafu (Graf 3).



Graf 3 Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů

Bylo zjištěno to, že většina dotázaných absolvovala a úspěšně zakončila středoškolské studium, konkrétně se jednalo 117 odpovídajících. Další nejvíce volenou skupinou bylo vysokoškolské vzdělání, to činí 93 odpovědí. Skupina vyučených s maturitou byla zvolena

jedenáctkrát. Počet vyučených bylo 7. Nejméně voleným NUVZ bylo základní, které zvolil pouze 1 účastník.

Na následující tabulce (Tabulka 1) je vidět celkový počet jednotlivých věkových kategorií. Řádky značí věkovou kategorii, zatímco sloupce znázorňují úspěšně dokončené vzdělání. Největší podíl respondentů je tedy z věkové kategorie 36–50 let a jejich NUVZ je vysokoškolské. Následně kategorie 24–29 roků s NUVZ středoškolským a poté opět kategorie 36–50 taktéž s tímto vzděláním.

Tabulka 1 Nejvyšší ukončené vzdělání jednotlivých skupin

	Základní	Vyučený	Vyučený s maturitou	Středoškolské	Vysokoškolské	Σ
18–23	0	0	2	23	2	27
24–29	1	2	0	36	21	60
30–35	0	2	3	24	18	47
36–50	0	3	6	31	42	82
51–64	0	0	0	3	10	13
65 a více	0	0	0	0	0	0
Σ	1	7	11	117	93	229

## 5.2 Pracovní zkušenosti

Tato část dotazníkového šetření je zaměřena na vlastní pracovní zkušenosti dotázaných respondentů. Počítají se zde pouze respondenti, kteří tyto pracovní zkušenosti měli nebo mají s vězeňskou službou (dále jen VS), celní správou (dále jen CS), soukromou bezpečnostní službou (dále jen SBS), městskou policií (dále jen MP), Armádou České republiky (dále jen AČR) a nakonec s Policií České republiky (dále jen PČR). Spadají sem dotazníkové otázky čtyři až sedm.

### 5.2.1 Dotazníková otázka č. 4

Na následujícím grafu (Graf 4) lze vidět konkrétní počet respondentů, kteří měli nebo mají momentálně zkušenosti s VS, CS, SBS, MP, AČR, PČR. Celkem 2 respondenti uvedli, že mají zkušenost s VS, 13 s CS. Dále 30 respondentů uvedlo, že pracovalo nebo pracuje u SBS a 31 respondentů má zkušenosti s MP. Z AČR odpovědělo 18 lidí a nejvíce oslovených bylo od PČR a to celkem 161 osob.



Graf 4 Pracovní zkušenosti dotázaných

### 5.2.2 Dotazníková otázka č. 4.1.

Zde jsou uvedeny jednotlivé pracovní zkušenosti podle její délky v letech. Tyto zkušenosti jsou rozděleny do skupin 1–3 let, 4–6 let, 7–8 let, 9–11 let, 12–15 let a nakonec 15 a více let. Do předposlední skupiny 12–15 let spadají lidé, kteří dosáhli délky zkušeností menší než patnácti let, nikoliv včetně. Zatímco poslední skupina udává délku 15 (včetně) a více let. Tyto údaje jsou uvedeny v tabulce (Tabulka 2), kde řádky značí délku pracovních zkušeností a sloupce jednotlivá zaměstnání.

Tabulka 2 Délka pracovních zkušeností

	VS	CS	SBS	MP	AČR	PČR	Σ
<b>1–3 let</b>	1	3	14	4	2	36	60
<b>4–6 let</b>	0	1	3	6	0	31	41
<b>7–8 let</b>	0	0	1	2	2	18	23
<b>9–11 let</b>	0	1	4	3	2	7	17
<b>12–15 let</b>	1	3	1	5	4	21	35
<b>15 a více</b>	0	5	6	10	8	48	77
<b>Σ</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>161</b>	<b>253</b>

Druhý sloupec zobrazuje, kolik let zkušeností mají dotazovaní. Tato tabulka zobrazuje údaje pro vězeňskou službu. Vzhledem k tomu, že byli dotázáni pouze 2 účastníci, tak jsou zahrnuty pouze dvě skupiny, a to kategorie 12–15 let a 1–3 let, obě po jednom hlasu.

Následující sloupec zobrazuje, jak dlouhé mají zkušenosti dotázaní lidé z CS. Nejčetnější je skupina 15 a více let s počtem respondentů 5. Následně délka zkušeností 12–15 let společně

s kategorií 1–3 let s množstvím 3 odpovědí. Poté následuje skupina 4–6 let a 9–11 let, každá s jedním zastoupením. Poslední kategorie 7–8 let nebyla ani jednou zvolena.

Další sloupec udává délku zkušenosti dotázaných, kteří měli nebo mají zkušenosti se soukromou bezpečnostní službou. Celkový počet odpovídajících je 30, avšak jeden z dotázaných nevyplnil délku zkušeností, takže je pro analýzu dotazníkového průzkumu veřejného mínění irelevantní, a proto je počítáno s konečným číslem 29. Nejpočetnější skupinu činí varianta 1–3 let s počtem 14 odpovědí, což tvoří téměř polovinu. Následuje skupina 15 a více let, která byla zvolena šestkrát. Poté 9–11 let se čtyřmi hlasy, následně 4–6 let se třemi. Skupiny 7–8 let a 12–15 let jsou po jednom hlasu.

Stejně jako v předešlém případě i v následujícím sloupci došlo v jedné odpovědi k nevyplnění délky zkušenosti. Četnost skupin je zde opačná. Nejvíce reakcí má skupina 15 a více let s počtem 10. Následuje skupina 4–6 let s číslem 6, pak 12–15 let s množstvím hlasů 5. Nejmenší četnost mají skupiny 1–3 let, 9–11 let a nakonec 7–8 let.

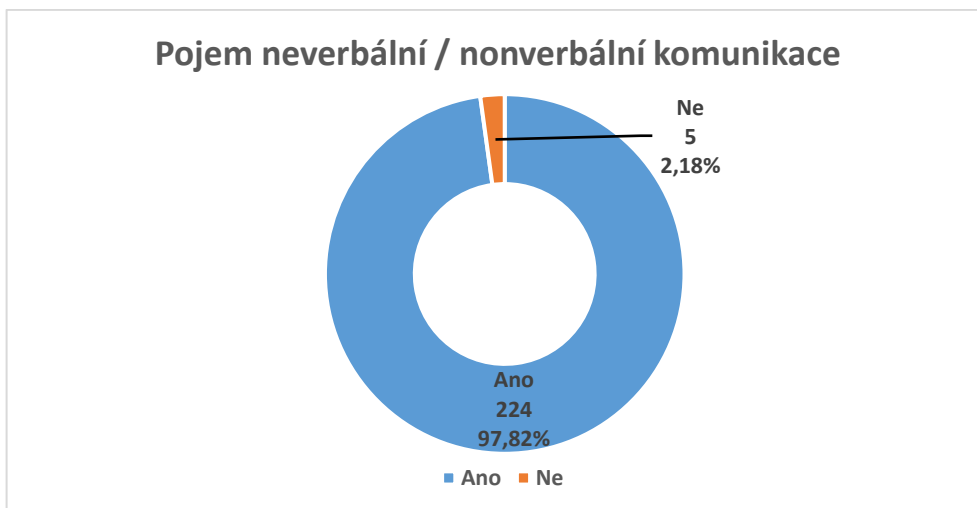
Šestý sloupec ukazuje délku zkušenosti u AČR. Nejvíce dotázaných spadá do skupiny 15 a více let. Jedná se o 8 osob, což je téměř polovina respondentů. Skupina 12–15 let zahrnuje 4 odpovědi a nejméně časté jsou skupiny 1–3 let, 7–8 let a 9–11 let s číslem 2 u všech.

Předposlední sloupec v tabulce udává zkušenosti příslušníků PČR. Nejvíce obsáhlejší délkou zkušenosti je 15 a více let, kdy do této skupiny spadá 48 dotázaných. Za touto skupinou následuje kategorie 1–3 let s počtem 36. Další skupinou, která má 31 respondentů, je rozdělení 4–6 let. Na možnost 12–15 let odpovědělo 21 dotázaných. Následuje skupina 7–8 let s množstvím respondentů 18 a nakonec kategorie 9–11 let s počtem 7.

Poslední sloupec a řádek udává pouze sumu daného řádku či sloupce. Z celkového počtu 253 je vidět, že někteří respondenti mají zkušenosti z vícero zaměstnání, jelikož celkový počet dotázaných respondentů činil 229.

### 5.2.3 Dotazníková otázka č. 5

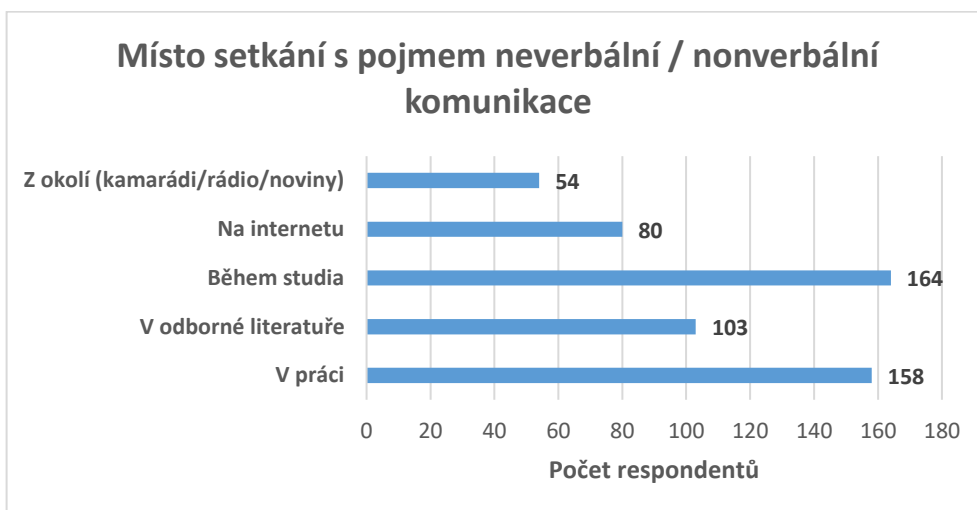
Na příštím grafu (Graf 5) lze vidět výsledky, zdali se už někdy respondenti setkali s pojmem neverbální či nonverbální komunikace. Z výstupů je vidět to, že téměř všichni, celkem 224 účastníků (97,82 %), se s tímto pojmem setkali. Zatímco pouze 5 odpovídajících (2,18 %) nikoliv.



Graf 5 Pojem neverbální / nonverbální komunikace

#### 5.2.4 Dotazníková otázka č. 5.1.

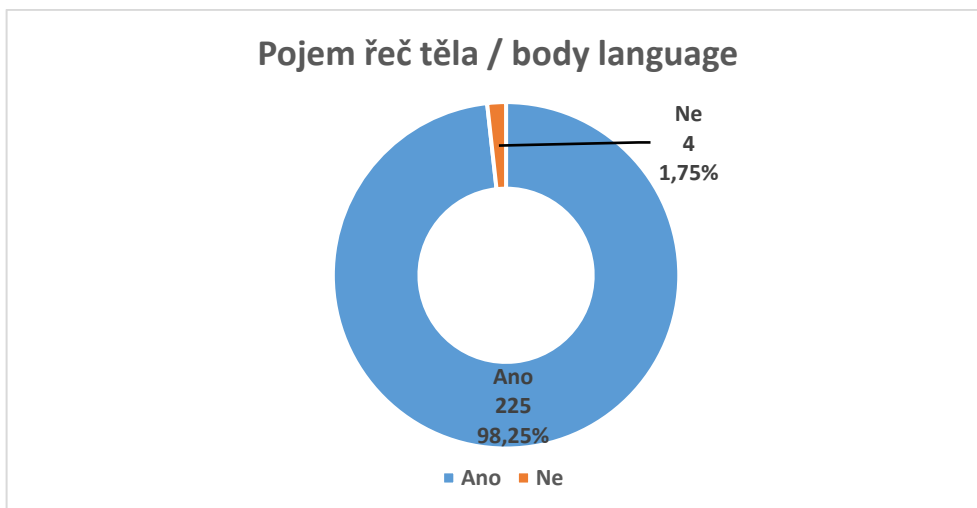
Nadcházející graf (Graf 6) je podotázkou předešlého grafu (Graf 5). Zde jsou uvedena místa, kde se dotázaní setkali s pojmem neverbální či nonverbální komunikace. Celkem 164 odpovědí uvádí setkání se s pojmem během studia. 158 respondentů se setkala s tímto pojmem v práci, 103 v odborné literatuře a 80 na internetu. Nejméně volené bylo okolí, kde odpovědí je 54.



Graf 6 Místo setkání – pojem neverbální / nonverbální komunikace

#### 5.2.5 Dotazníková otázka č. 6

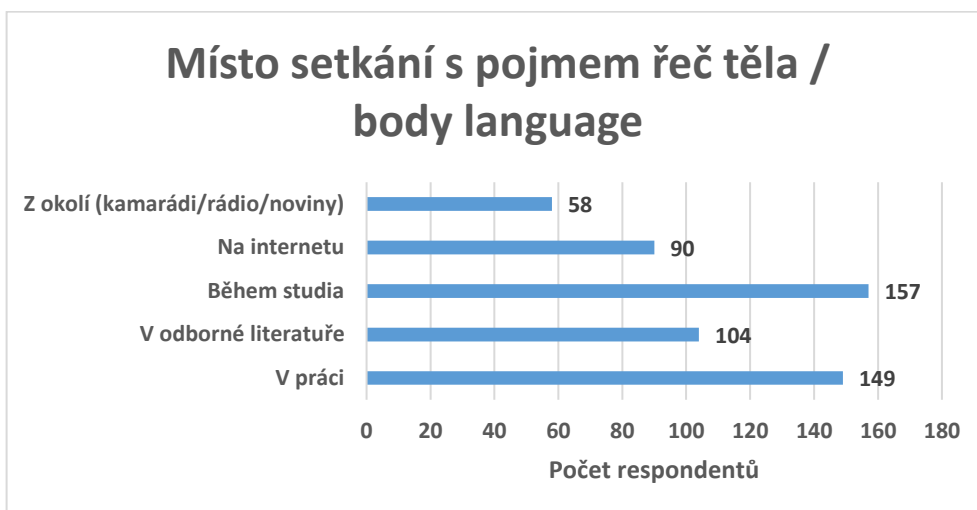
Na následujícím grafu (Graf 7) lze vidět výsledky průzkumu na otázku, zdali se už někdy dotázaní setkali s pojmem řeč těla či body language. 225 dotázaných (98,25 %) se s tímto pojmem již setkali. Oproti tomu 4 lidé (1,75 %) se s tímto pojmem ještě neseťkali.



Graf 7 Pojem řeč těla / body language komunikace

### 5.2.6 Dotazníková otázka č. 6.1.

V tomto případě se jedná o podotázku. Na dalším grafu (Graf 8) je znázorněno místo setkání s pojmem řeč těla neboli body language. Celkem 157 respondentů se s pojmem setkali během studia, druhým nejčastějším místem byla práce s celkovým zastoupením 149. Z odpovědí je patrné, že se 104 dotazovaných setkalo s pojmem v odborné literatuře, na internetu 90, zatímco v okolí jen 58.

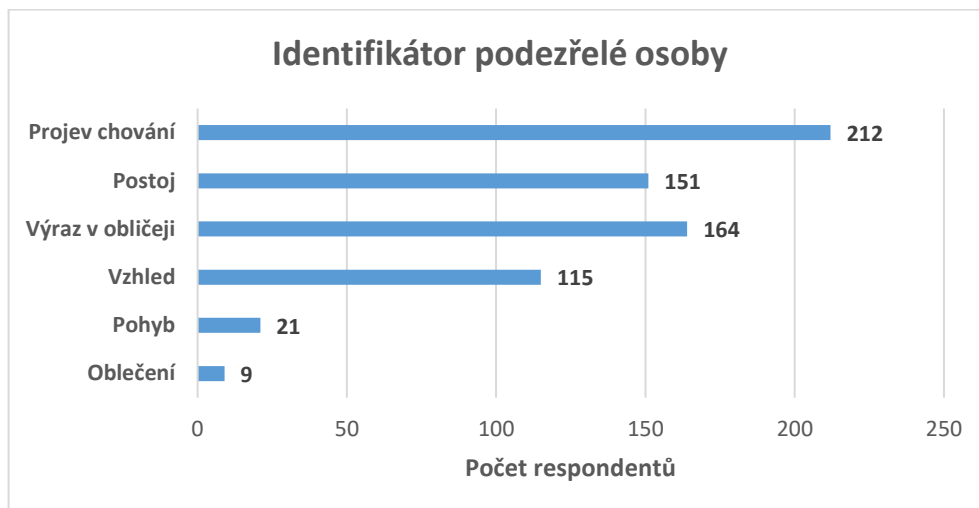


Graf 8 Místo setkání – pojem řeč těla / body language

### 5.2.7 Dotazníková otázka č. 7

Poslední otázka z pracovních zkušeností se zabývá tím, podle čeho respondenti považují pozorovanou osobu za podezřelou. Dalo by se říci, že se jedná o určitý identifikátor podezřelého chování. Toto je vidět na příštím grafu (Graf 9). Nejvíce odpovědí, vcelku 212, je u projevu chování. Projevem chování jsou myšleny vnější pozorované projevy člověka.

Dále bylo nejvíce odpovědí u výrazu v obličeji, a to 164. Následuje postoj těla s výsledkem 151, poté vzhled se 115, následně pohyb s 21 a nejméně volenou možností bylo oblečení s číslem 9.



Graf 9 Identifikátor podezřelé osoby

### 5.3 Názory respondentů

Tato část dotazníkového průzkumu veřejného mínění je zaměřena na názory dotazovaných a je tvořena otázkami osm až čtrnáct. Především se zabývá jejich názory na komunikaci a psychologii. Komunikací se rozumí zejména neverbální nebo nonverbální komunikace. Dále jsou zde dotazy, zdali se respondenti zajímali v rámci profese o možnost využití již zmíněných zaměření.

#### 5.3.1 Dotazníková otázka č. 8

U příštího grafu (Graf 10) byli respondenti dotázáni, jestli považují za přínosné osvojení znalostí z oblasti řeči těla či psychologie. Dohromady 219 odpovídajících uvedlo, že považují za přínosné osvojení těchto znalostí. Zatímco pouhých 10 mělo jiný názor.

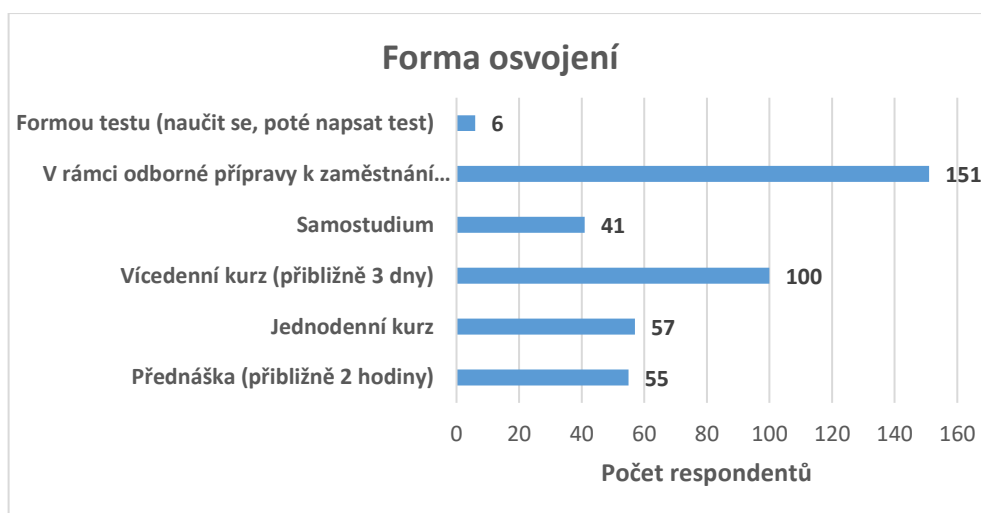




Graf 10 Přínos osvojení znalostí řeči těla a psychologie

### 5.3.2 Dotazníková otázka č. 8.1.

Tato dotazníková otázka je podotázkou předešlé. Odpovědi jsou tedy pouze od účastníků, kteří odpověděli v předešlé otázce „Ano“. Výsledky jde vidět na dalším grafu (Graf 11). Zde se jednalo o to, jakou formou by měly být znalosti řeči těla a psychologie osvojeny. Nejvíce by dotázaní chtěli, aby tato forma osvojení byla součástí odborné přípravy k zaměstnání. Tuto možnost zvolilo celkem 151 lidí. Vícedenní kurz by uvítalo vcelku 100 respondentů, zatímco jednodenní kurz pouze 57. Přednáška trvající přibližně dvě hodiny byla zvolena 55krát, samostudium 41krát a pouze 6krát byl zvolen test.



Graf 11 Forma osvojení

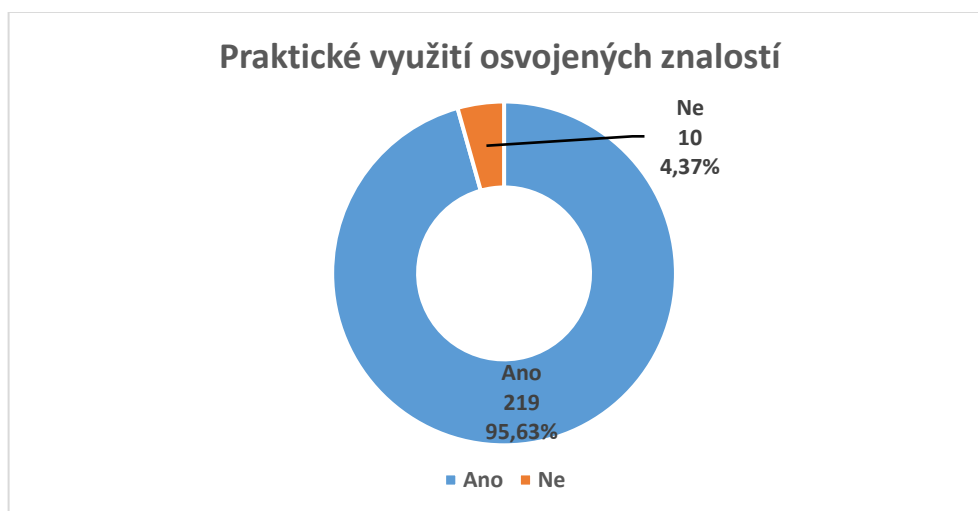
Tato tabulka (Tabulka 3) zobrazuje výsledky respondentů, kteří měli, nebo mají zkušenost u SBS. Zde je uvedeno, o jakou formu osvojení znalostí z oblasti řeči těla a psychologie by se mělo jednat.

Tabulka 3 Forma osvojení respondentů se zkušeností u SBS

Forma	SBS
Přednáška (přibližně 2 hodiny)	11
Jednodenní kurz	4
Vícedenní kurz (přibližně 3 dny)	10
Samostudium	10
V rámci odborné přípravy k zaměstnání (PČR, AČR, MP, SBS)	18
Formou testu (naučit se, poté napsat test)	1
$\Sigma$	54

### 5.3.3 Dotazníková otázka č. 9

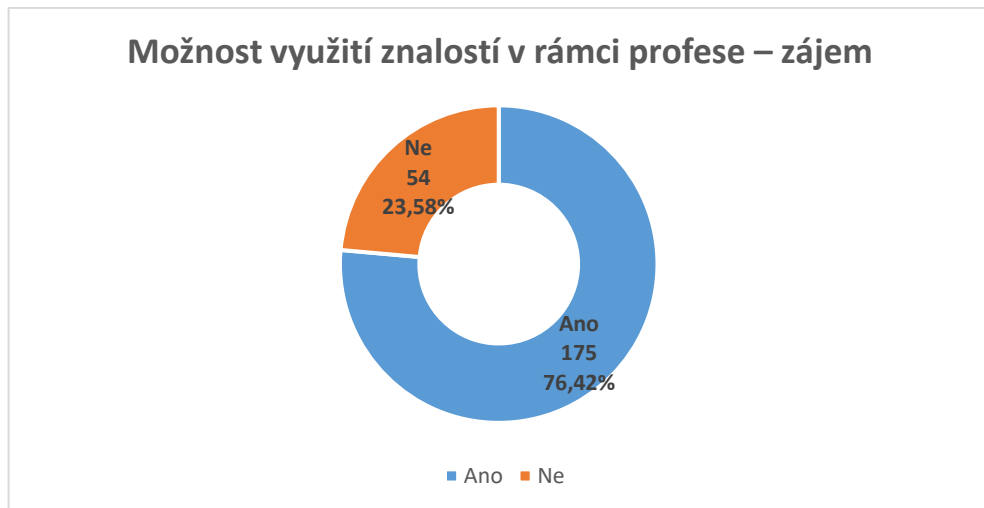
V tomto grafu (Graf 12) jsou vidět odpovědi na otázku, zda by osloveným osvojené znalosti pomohly a zdali by měly praktické využití (například v osobním nebo pracovním životě). Většina, vcelku 219 z nich se domnívá, že by jim pomohly, zatímco pouhých 10 uvádí, že nikoliv.



Graf 12 Praktické využití osvojených znalostí

### 5.3.4 Dotazníková otázka č. 10

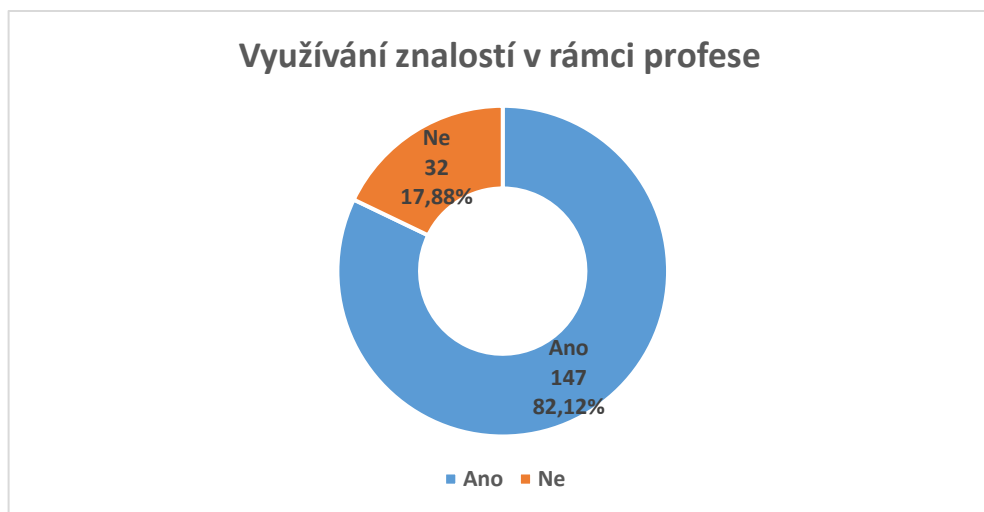
Další graf (Graf 13) zobrazuje, jestli se dotázaní zajímali o možnost využití znalostí psychologie v rámci její profese. Většina, 175, uvedla, že ano a zbylých 54 že nikoliv.



Graf 13 Zájem o využití znalostí v rámci profese

### 5.3.5 Dotazníková otázka č. 10.1.

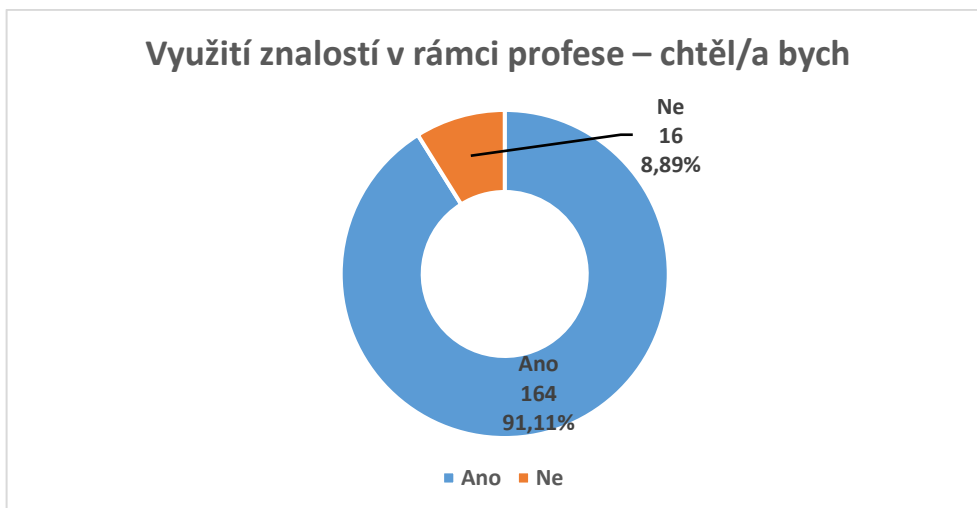
Následující graf (Graf 14) zobrazuje využívání těchto znalostí v rámci profese. Dohromady 147 respondentů uvádí, že využívá tyto znalosti a pouze 32 je nevyužívá.



Graf 14 Využívání znalostí v rámci profese

### 5.3.6 Dotazníková otázka č. 10.2

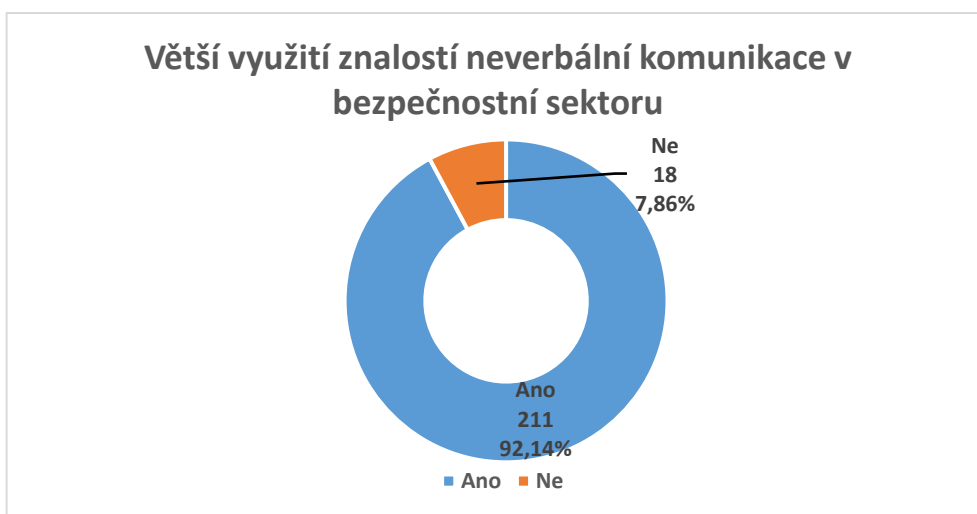
Také zde se jedná o podotázku. Avšak tato podotázka je orientována na to, zda by dotázaní chtěli využívat těchto znalostí v rámci profese. Odpovědi jsou vidět na dalším grafu (Graf 15). Celkem 164 uvedlo ano, zatímco 16 ne.



Graf 15 Chtěl/a bych využívat znalostí v rámci profese

### 5.3.7 Dotazníková otázka č. 11

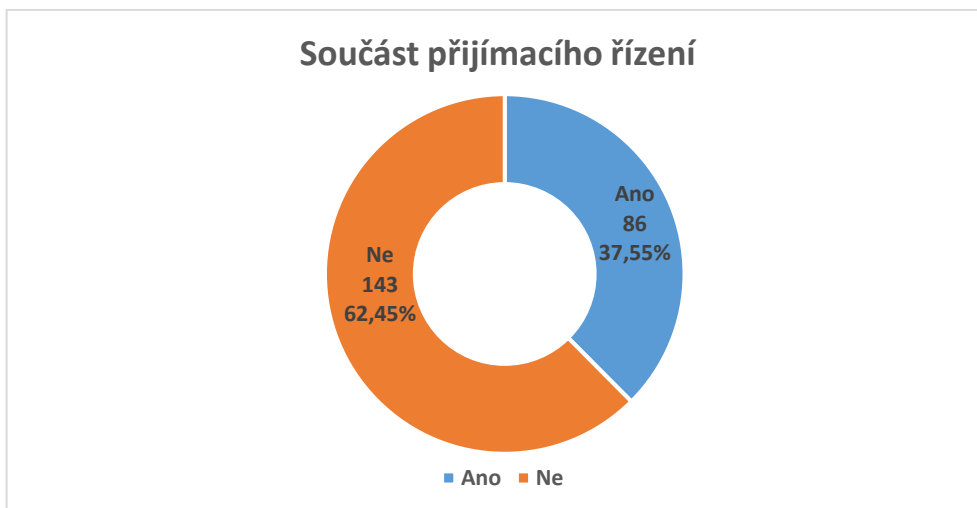
V dotazníkovém šetření uvedlo 211 účastníků, že by dle nich měla být více využívána neverbální komunikace v bezpečnostním sektoru. To zobrazuje příští graf (Graf 16).



Graf 16 Neverbální komunikace v rámci bezpečnostního sektoru

### 5.3.8 Dotazníková otázka č. 12

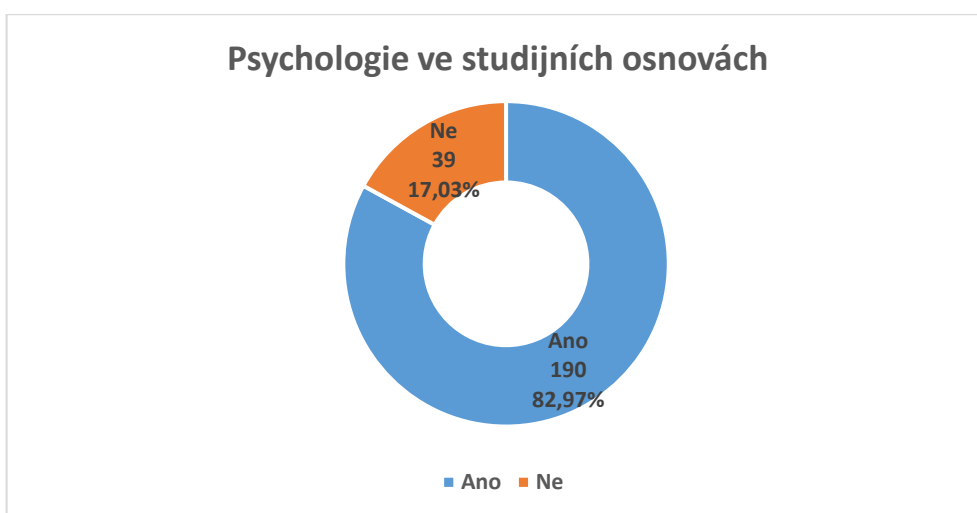
Z celkového počtu 229 respondentů by 143 nechtělo neverbální komunikaci jako povinnou součást přijímacího řízení v bezpečnostním sektoru a zbylých 86 je opačného názoru. Tyto poznatky jsou vidět na grafu (Graf 17).



Graf 17 Neverbální komunikace jako součást přijímacího řízení

### 5.3.9 Dotazníková otázka č. 13

Předposlední graf (Graf 18) pojednává o zájmu o psychologii v rámci studijních osnov. Dohromady 190 oslovených uvádí, že by mělo zájem o studium psychologie v rámci studijních osnov. Oproti tomu 39 dotázaných tento zájem nemá.



Graf 18 Studijní osnovy

### 5.3.10 Dotazníková otázka č. 14

Na posledním grafu (Graf 19) tvrdí 128 respondentů, že jim nic nebrání ve studiu neverbální komunikace, a dá se tedy předpokládat, že by se tímto studiem mohli zabývat. Naopak 79 dotázaných uvádí, že jim překáží pracovní vytížení. Zde jsou zahrnuty noční směny nebo příliš velká fyzická zátěž. Dohromady 41 uvádí, že mají jiné volnočasové aktivity, které upřednostňují. Jako další překážky respondenti uvádí rodinu, finanční situaci, nedostatečné informace o této problematice či nezájem o toto téma.



Graf 19 Překážky ke studiu neverbální komunikace

## 6 ZHODNOCENÍ DAT A VLASTNÍ DOPORUČENÍ

V této části práce jsou zhodnoceny výsledky z analýzy dat a následně jsou zde uvedena doporučení. Tato doporučení vychází z výsledků dat, která byla získána pomocí dotazníkového šetření. Samotné zhodnocení dat a doporučení vychází z mých názorů a zkušeností.

### 6.1 Zhodnocení dat a potvrzení nebo vyvrácení vlastních hypotéz

Tato podkapitola se zabývá zhodnocením dat, která byla rozepsána v předešlé kapitole a je rozdělena do tří odstavců. V každém odstavci jsou zhodnoceny jednotlivě všechny tři podkapitoly, jež byly zmíněny v poslední kapitole. Dále zde dochází k potvrzení nebo vyvrácení vlastních hypotéz.

Nejdříve jsou zde rozebrány identifikační údaje respondentů, kde zároveň dochází k potvrzení první a druhé hypotézy. Ze všech dotázaných, kteří pracovali nebo pracují u VS, CS, SBS, MP, AČR a PČR jsou převážně muži, a to 165 z 229 dotázaných. Osobně jsem bral i zřetel na věk respondentů, jelikož déle pracující se mohou lépe orientovat v této oblasti, z toho vyplývá, že mají lepší přehled, co v praxi funguje a co nikoli. Nejvíce respondentů spadalo do kategorie 36–50 let a to 82. Zároveň jsem potvrdil svoji druhou hypotézu, že nejvyšší ukončené vzdělání je středoškolské, celkem 117. To jsem se domníval, jelikož například u VS, CS, MP a PČR je zapotřebí pro přijetí střední vzdělání zakončené maturitní zkouškou, případně vyšší.

Druhá podkapitola se zabývala pracovními zkušenostmi respondentů, které dotázaní měli anebo momentálně mají. Zde došlo k vyvrácení dalších hypotéz, dle mě to bylo zapříčiněno tím, že nejvíce oslovených bylo se zkušenostmi u PČR nikoli SBS. To právě proto, jelikož mnou oslovené subjekty pracující u SBS neměly možnost většího rozšíření mého dotazníku, případně neměly prostor a čas, z důvodu epidemiologických opatření.

U tabulky (Tabulka 2 Tabulka 1) je vidět, že dohromady 14 respondentů má u SBS krátké zkušenosti. Krátkými zkušenostmi je míněna délka o rozsahu 1–3 let.

Hypotéza číslo čtyři byla potvrzena z grafu (Graf 5) a (Graf 7). Tady došlo k tomu, že pojem neverbální / nonverbální komunikace zná téměř 98 % všech dotázaných. V případě řeči těla / body language je to dokonce více jak 98 % všech respondentů. Osobně jsem z těchto výsledků překvapený, jelikož jsem nečekal takovou jednoznačnost výsledků. Co se týká místa, odkud dotázaní tyto pojmy znají, nečekal jsem, že většina se s nimi setkala během

studia. Avšak pokud se nad tím zamyslím teď, je to patrné, jelikož většinu odpovědí tvoří členové PČR. Z toho předpokládám, že studiem se myslí jejich základní odborná příprava.

Jedna z dalších hypotéz, která byla v této kapitole potvrzena je pátá hypotéza. Ta je potvrzena v souvislosti s grafem (Graf 9), u něj lze vidět, že celkem 212 respondentů považuje podezřelou osobu na základě jejího projevu chování. Další identifikátor takové osoby byl výraz v obličeji, ten právě souvisí s neverbální komunikací, přesněji s mimikou. Následujícím označením podezřelé osoby byl její samotný postoj. Nutno zmínit, že každá situace je jiná, jelikož může dojít k události, kdy v určitý moment člověk projevuje podezřelou formu postoje, avšak není zapotřebí ho brát jako podezřelého, jelikož se jedná o jeho přirozený postoj.

Poslední podkapitola z dotazníkového průzkumu veřejného mínění byla zaměřena na názory respondentů. Zde jsou, jak potvrzeny, tak i vyvráceny zbylé hypotézy. Z grafu (Graf 11) dotázaní uvádí, jakou formou by pro ně osvojení znalostí z řeči těla nebo psychologie mělo být. Z odpovědí je patrné, že by nabytí těchto znalostí mělo být v rámci odborné přípravy, což vyvrací šestou hypotézu. Osobně jsem se domníval, že tyto výsledky jsou ovlivněny množstvím odpovědí od lidí, kteří měli nebo mají zkušenost s PČR. Avšak tabulka (Tabulka 3) zobrazuje výsledky pouze od respondentů, kteří měli nebo mají zkušenost u SBS. Zde jde vidět to, že by oslovení pracovníci se zkušenostmi z PKB chtěli taktéž formu osvojení během odborné přípravy, což mě překvapilo.

Následující hypotéza byla zaměřena přímo na využívání znalostí v rámci profese (Graf 14). U něj lze vidět, že došlo k potvrzení mé hypotézy a tedy přes 82 % dotázaných využívá znalostí v rámci profese. Na grafy (Graf 13) a (Graf 15) v tomto případě nebyl brán zřetel.

V předposlední hypotéze jsem se zabýval otázkou, zdali by neverbální komunikace měla být povinnou součástí přijímacího řízení. Tyto výsledky lze vidět u grafu (Graf 17), zde došlo k vyvrácení mé domněnky, jelikož 62 % respondentů s tímto nesouhlasilo. Osobně jsem byl překvapený z těchto výsledků, protože jsem si myslel, že by to mohlo být přínosné. Z vlastních zkušeností, mohu říct, že pracovníků u PKB je nedostatek. Z toho tedy vyplývá, že by neverbální komunikace jako součást přijímacího řízení mohla mít spíše negativní dopad.

Devátá čili poslední hypotéza byla potvrzena z grafu (Graf 18), zde by respondenti neměli problém s tím, zdali by psychologie byla v rámci studijních osnov.



## 6.2 Vlastní návrhy a opatření

Vzhledem k tomu, že většina dotázaných se nachází v produktivním věku, rozšíření znalostí psychologie a neverbální komunikace by jim mohla zajistit lepší pracovní výsledky. Jak ukazuje graf (Graf 10), většina oslovených se domnívá, že by osvojení těchto znalostí mělo pro ně přínos. Mohlo by se jednat o to, že by došlo k včasnému identifikování podezřelé osoby podle některých z identifikátorů (Graf 9). Osobně můžu říci, že i základní informace týkající se neverbální komunikace, které jsem získal ze samostudia odborné literatury, měly pro mne velký přínos. Například se mi usnadnilo zanalyzování okolí (chování kolemjdoucích) a včasná příprava na danou situaci. Na základě informací z odborné literatury jsem uvedl do dotazníkového šetření formu osvojení (Graf 11) a jak by informace o osvojení měly být respondentům předány. Z výsledků jsem zjistil, že většina z nich by chtěla tyto informace nastudovat v rámci odborné přípravy k zaměstnání. Z osobních zkušeností, které jsem získal u SBS můžu říct, že jsem se s pojmem nonverbální nebo neverbální komunikace v rámci odborné přípravy nesetkal. Proto si myslím, že by byl vícedenní kurz u SBS praktičtější, jelikož zde by mohlo dojít i k praktickým ukázkám. Přednáška by dle mého názoru měla být vedena pro zaměstnance, kteří nemají zájem (Graf 13) nebo nejsou o tomto tématu informovaní. Tato přednáška by měla být vedena pravidelně. Vzhledem k tomu, že téměř všichni dotázaní znají pojmy neverbální komunikace (Graf 5) či řeč těla (Graf 7), přesto dle většiny respondentů by neměla být neverbální komunikace povinnou součástí přijímacího řízení (Graf 17). Osobně jsem byl z tohoto výsledku překvapen, jelikož jsem se domníval, že by poté mohli být zaměstnání více kompetentní. Alespoň co jsem sám zjistil, je nedostatek pracovníků SBS, a proto je nutné zmínit to, že by implementování této věci mohlo spíše uškodit. Vzhledem k tomu, kolik respondentů se domnívá, že by jim znalost řeči těla nebo psychologie pomohla, bylo by vhodné se pokusit o rozšíření těchto znalostí. Poslední graf (Graf 19) v dotazníkovém výzkumu ukazuje, že většině osob ve studiu neverbální komunikace nic nepřekáží. Toho by se dalo využít pro uspořádání přednášky nebo kurzu s tímto zaměřením za účelem vzbudit zájem se zajímat více o toto téma. Zde by mohlo dojít například k doporučení odborné literatury, internetových zdrojů nebo i navržení absolvování vícedenního kurzu. Všechny uvedené možnosti by byly v rámci zaměstnání zdarma. Respondenti, kteří uvedli jako překážku finanční situaci, by se mohli rozhodnout, jestli je pro ně výhodné, z finančního hlediska, se zabývat touto oblastí. Naopak u dotázaných, kteří uvedli nezájem o toto téma by se mělo pokusit se vzbudit zájem. Cílem doporučení je tedy snaha o implementaci

pravidelné přednášky s navázáním na vícedenní kurz pro zaměstnance PKB ať už v rámci odborné přípravy nebo jako benefit zaměstnavatele k osvojení těchto znalostí během zaměstnání.

## ZÁVĚR

Využití psychologie a komunikace má v bezpečnostní praxi významnou roli. Většina pracovníků působící v této oblasti se setkává s odlišnými lidmi, a proto by měli mít v této problematice širší znalosti, a to za účelem zvládnutí různých situací.

Teoretická část práce se zabývala psychologií, forenzní psychologií, komunikací, výsledkem a konfrontací. První kapitola byla zaměřena na předmět psychologie. Následně jsou zmíněny její základní definice spolu s rozdělením výzkumných metod psychologie. Závěr této kapitoly obsahoval informace o forenzní psychologii a jejích metodách, které jsou obdobné výzkumným metodám psychologie. Další úsek teoretické části se soustředil na komunikaci, u níž bylo uvedeno její vymezení, rozdělení na verbální a neverbální část, a také zde byly zmíněny její poruchy. Práce se zabývala podrobněji neverbální komunikací, jejím zaměřením a pravidly. K podrobnějšímu rozboru došlo z toho důvodu, že tato obdoba komunikace je nedostatečně využívána v průmyslu komerční bezpečnosti. V poslední kapitole teoretické části byla objasněna problematika výslechu a konfrontace. Vzhledem k tomu, že pracovníky průmyslu komerční bezpečnosti legislativa neopravňuje využívat zanalyzované kriminalistické metody, byla tato část zpracována z pohledu Policie České republiky.

V úvodu praktické části této práce byla popsána podoba dotazníkového průzkumu veřejného mínění. Zde byla upřesněna cílová skupina průzkumu, jež byl zaměřen na pracovníky průmyslu komerční bezpečnosti, dále na některé bezpečnostní sbory a ozbrojené síly. Získaná data respondentů, kteří spadají do této skupiny, sloužila jako vstupní parametr pro vlastní návrhy a opatření.

Z dat průzkumu bylo patrné, že i dotázaní považují osvojení znalostí z oblasti řeči těla a psychologie za přínosné. Forma předání těchto vědomostí vycházela z výsledků dotazníku, ale i z mých vlastních zkušeností. Ze zjištěných výsledků vyplývá, že respondentům nic nebrání zajímat se o toto téma. Na základě těchto poznatků byly do vlastních návrhů zakomponovány vybrané organizační formy výuky jako například vícedenní kurz, případně i pravidelné přednášky. Tyto formy by měly vzbudit zájem nebo alespoň více informovat účastníky o této problematice. Data průzkumu ukázala, že osvojení těchto znalostí by mělo zlepšit pracovní výsledky, avšak tyto schopnosti by bylo možné využít i v osobním životě. Pro pracovníky průmyslu komerční bezpečnosti by se především mělo jednat o vícedenní kurz v rámci odborné přípravy k zaměstnání.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1]. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie. 2. rozšířené vydání*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015, 318 s. ISBN 9788073805814.
- [2]. NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, 590 s. ISBN 8020006893.
- [3]. NOLEN-HOEKSEMA, Susan. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda. Vyd. 3., přeprac.* Praha: Portál, 2012, 884 s. ISBN 9788026200833.
- [4]. NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996, 270 s. ISBN 8020005927.
- [5]. MEILI, Richard a Hubert ROHRACHER. *Učebnice experimentální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1967, 370 s. Knižnice psychologické literatury.
- [6]. SVOBODA, Mojmír a Pavel HUMPOLÍČEK, ŠNOREK, Václav, ed. *Psychodiagnostika dospělých*. Praha: Portál, 2013, 487 s. ISBN 9788026203636.
- [7]. CHALUPA, Bohumír. *Metody experimentální psychologie: laboratorní příručka*. Praha, 1968: Státní pedagogické nakladatelství. Učební texty vysokých škol.
- [8]. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forezní psychologie. 3., upr. vyd.* Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013, 445 s. ISBN 9788073804619.
- [9]. GILLERNOVÁ, Ilona a Hedvika BOUKALOVÁ. *Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie*. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-1293-3.
- [10]. ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2004. *Forezní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 80-86473-86-4.
- [11]. BOUKALOVÁ, Hedvika a Ilona GILLERNOVÁ. *Kapitoly z forezní psychologie*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2020, 435 s. ISBN 9788024644615.
- [12]. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ-CÍSAŘOVÁ. *Psychologický slovník. Vyd. 2*. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 9788073675691.
- [13]. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace. Vyd. 2*. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 9788073673871.

- [14]. HOŠKOVÁ, Lenka, 1994. *Komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-7067-407-5
- [15]. ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život]*. Brno: Computer Press, 2007, x, 254 s. ISBN 9788025116586.
- [16]. NAVARRO, Joe a Marvin KARLINS. *Jak prokouknout druhé lidi: příručka bývalého experta FBI*. Praha: Grada, 2010, 215 s. ISBN 9788024733500.
- [17]. TINKOVÁ, Eva. *Rétorika, aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. [Kralice na Hané]: Computer Media, 2010, 136 s. ISBN 9788074020742.
- [18]. HOGAN, Kevin. *Tajný jazyk byznysu: jak každého přechíst do tří vteřin*. Brno: Computer Press, 2010, xvii, 170 s. ISBN 9788025123706.
- [19]. HALL, Edward T. *The Hidden Dimension*. Vyd. 1. Garden City, N.Y., Doubleday, 1966. ISBN 978-0-385-08476-5.
- [20]. GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). V Praze: Metafora, 2011. ISBN 9788073593346.
- [21]. MUSIL, Jan, Zdeněk KONRÁD a Jaroslav SUCHÁNEK. *Kriminalistika*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2001. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 8071793620.
- [22]. KONRÁD, Zdeněk. *Vysvětlení - zvláštní druh výslechu?* Kriminalistika. 1999, 4. ISSN 1210 - 9150.
- [23]. NĚMEC, Miroslav. *Kriminalistická taktika pro policisty*. Vyd. 1. Praha: EUROUNION, 2004. ISBN 80-731-7036-1.
- [24]. ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 141/1961 Sb. Trestní řád*. Dostupné také z: [https://www.psp.cz/eknih/1960ns/tisky/t0066\\_01.htm](https://www.psp.cz/eknih/1960ns/tisky/t0066_01.htm)
- [25]. KULHÁNKOVÁ, Kateřina. *Taktika výslechu*. Opletalova 38, 110 00 Staré Město. Diplomová práce. Karlova univerzita, Právnická fakulta, 2012, Vedoucí práce Doc. JUDr. Zdeněk Konrád, CSc.
- [26]. *Seznam speciálních výslechových místností* [online], Praha: MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2011[cit. 2020-12-05]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/seznam-specialnich-vyslechovych-mistnosti.aspx>

- [27]. *Standard vybavení speciální výslechové místnosti pro dětského účastníka trestního řízení* [online], Praha: MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2011 [cit. 2020-12-05]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/standard-vybaveni-specialni-vyslechove-mistnosti-pro-detskeho-ucastnika-trestniho-rizeni.aspx>
- [28]. VYSKOČIL, Martin. Kriminálně-taktická metoda výslechu v souvislosti s vyšetřováním trestného činu pojistného podvodu [online]. 2019 [cit. 2020-12-05]. Dostupné z: <https://veda.polac.cz/wp-content/uploads/2020/01/Kriminalisticko-taktick%C3%A1-metoda-v%C3%BDslechu.pdf>
- [29]. SPURNÝ, Joža. *Psychologie výslechu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2010, 154 s. ISBN 9788073801533.
- [30]. STRAUS, Jiří, 2008. *Kriminálně-taktická taktika. 2., rozš. vyd.* Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-095-6.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Tzv	Takzvaný
TrŘ	Trestní řád
PKB	Průmysl komerční bezpečnosti
NUVZ	Nejvyšší ukončené vzdělání
VS	Vězeňská služba
CS	Celní správa
SBS	Soukromá bezpečnostní služba
MP	Městská policie
AČR	Armáda České republiky
PČR	Policie České republiky

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Pohlaví respondentů .....	49
Graf 2 Věková kategorie .....	50
Graf 3 Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů .....	50
Graf 4 Pracovní zkušenosti dotázaných .....	52
Graf 5 Pojem neverbální / nonverbální komunikace .....	54
Graf 6 Místo setkání – pojem neverbální / nonverbální komunikace .....	54
Graf 7 Pojem řeč těla / body language komunikace .....	55
Graf 8 Místo setkání – pojem řeč těla / body language .....	55
Graf 9 Identifikátor podezřelé osoby .....	56
Graf 10 Přínos osvojení znalostí řeči těla a psychologie .....	57
Graf 11 Forma osvojení .....	57
Graf 12 Praktické využití osvojených znalostí .....	58
Graf 13 Zájem o využití znalostí v rámci profese .....	59
Graf 14 Využívání znalostí v rámci profese .....	59
Graf 15 Chtěl/a bych využívat znalostí v rámci profese .....	60
Graf 16 Neverbální komunikace v rámci bezpečnostního sektoru .....	60
Graf 17 Neverbální komunikace jako součást přijímacího řízení .....	61
Graf 18 Studijní osnovy .....	61
Graf 19 Překážky ke studiu neverbální komunikace .....	62



## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Nejvyšší ukončené vzdělání jednotlivých skupin.....	51
Tabulka 2 Délka pracovních zkušeností .....	52
Tabulka 3 Forma osvojení respondentů se zkušeností u SBS .....	58

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I: Dotazník

# PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

## Psychologie v bezpečnostní praxi

Dobrý den,

na úvod mi dovoluje, abych se Vám představil. Jmenuji se Štěpán Vávra a jsem studentem závěrečného ročníku bakalářského studia Fakulty aplikované informatiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, oboru Bezpečnostní technologie, systémy a management.

Tento dotazníkový výzkum veřejného mínění slouží pro účely mé bakalářské práce a jeho výsledky budou publikovány výhradně v praktické části této práce, nikoliv veřejně, ani nebudou předány třetím stranám.

Vyplnění dotazníku je zcela anonymní a nemělo by Vám zabrat více než 5 minut.

Jedinými vstupními podmínkami k dotazování je dosažení hranice 18 let a česká státní příslušnost.

Odkaz pro vyplňování dotazníku:

<https://forms.gle/7pJY2esUgYjgCJnu6> nebo <https://forms.gle/DiMu8KZ2kLqmcsP2A>

Za vyplnění a šíření dotazníku Vám upřímně mnohokrát děkuji. V případě jakýchkoliv dotazů, námětů a připomínek mě neváhejte kontaktovat prostřednictvím e-mailu na: [s\\_vavra@utb.cz](mailto:s_vavra@utb.cz).

S pozdravem,  
Štěpán Vávra

### \*Povinné pole

#### 1. Pohlaví \*

- Muž
- Žena
- Jiné

#### 2. Věk \*

- 18–23
- 24–29
- 30–35
- 36–50
- 51–64
- 65 a více

3. Nejvyšší ukončené vzdělání \*

- Základní
- Vyučený
- Vyučený s maturitou
- Středoškolské
- Vysokoškolské

4. Pracoval/a jste nebo pracujete v následujícím zaměstnáním? (Lze vybrat více možností, pokud ne, tak otázku vynechte)

- Policie České republiky
- Armáda České republiky
- Městská policie
- Soukromá bezpečnostní služba
- Jiná...

4.1. Pokud jste pracoval/a nebo pracujete, tak jak dlouho? (Pokud jste nic nevybral/a v předešlé otázce, tak otázku vynechte)

- 1–3 let
- 4–6 let
- 7–8 let
- 9–11 let
- 12–15 let
- 15 a více

5. Setkal/a jste se někdy s pojmem „neverbální komunikace“ nebo „nonverbální komunikace“? \*

- Ano
- Ne

5.1. Pokud je Vaše odpověď v předešlé otázce „Ano“, tak kde? (Lze vybrat více možností, pokud jste zvolil/a odpověď „Ne“, tak otázku vynechte)

- V práci
- V odborné literatuře
- Během studia
- Na internetu
- Z okolí (kamarádi/rádio/noviny)
- Jiná...

6. Setkal/a jste se někdy s pojmem „řeč těla“ nebo „body language“? \*

- Ano
- Ne

6.1. Pokud je Vaše odpověď v předešlé otázce „Ano“, tak kde? (Lze vybrat více možností, pokud jste zvolil/a odpověď „Ne“, tak otázku vynechte)

- V práci
- V odborné literatuře
- Během studia
- Na internetu
- Z okolí (kamarádi/rádio/noviny)
- Jiná...

7. Na základě čeho považujete pozorovanou osobu za podezřelou? (Lze zvolit více odpovědí) \*

- Oblečení
- Pohyb
- Vzhled
- Výraz v obličeji
- Postoj

- Projev chování
- Jiná...

8. Považujete za přínosné, kdybyste si osvojil/a znalosti z oblasti řeči těla a psychologie?

\*

- Ano
- Ne

8.1. Pokud „Ano“, tak v jaké formě by Vám měly být tyto vědomosti předány? (Lze zvolit více odpovědí, pokud jste vynechal/a předešlou otázku, tak otázku vynechte)

- Přednáška (přibližně 2 hodiny)
- Jednodenní kurz
- Vícedenní kurz (přibližně 3 dny)
- Samostudium
- V rámci odborné přípravy k zaměstnání (PČR, AČR, MP, SBS)
- Formou testu (naučit se, poté psát test)

9. Domníváte se, že by Vám tyto znalosti pomohly? (V práci či v osobním životě) \*

- Ano
- Ne

10. Zajímal/a jste se někdy o možnost využití psychologie v rámci Vaší profese? \*

- Ano
- Ne

10.1. Pokud „Ano“, využíváte ji? (Pokud „Ne“, přejděte na další otázku)

- Ano
- Ne

10.2. Pokud „Ne“, chtěl/a byste ji využívat?

- Ano
- Ne

11. Domníváte se, že by se měla více využívat znalost neverbální komunikace v bezpečnostní sektoru? \*
- Ano
  - Ne
12. Měla by dle Vás být povinnou součástí přijímacího řízení v bezpečnostním sektoru neverbální komunikace? \*
- Ano
  - Ne
13. Měl/a byste zájem o psychologii v rámci studijních osnov? \*
- Ano
  - Ne
14. Brání Vám něco se zajímat více o neverbální komunikaci? (Pokud „Ano“, vyberte z následujících možností. Pokud „Ne“ zvolte „Nic“. Lze vybrat více odpovědí) \*
- Rodina
  - Jiné volnočasové aktivity
  - Finanční situace
  - Pracovní vytížení (Noční směny, fyzická zátěž)
  - Nedostatečné informace o tématu
  - Nezajímám se o toto téma
  - Nic
  - Jiná...