

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2011

Tarina Divisová

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDÍÍ
Institut mezioborových studií Brno

Výchovná úloha v přestupkovém řízení

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Alena Plšková

Vypracovala:
Tarina Divisová

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Výchovná úloha v přestupkovém řízení“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.
Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 12.4 2011

.....
Podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu PhDr. Miloslavu Jůzlovi, Ph.D., který stál u zrodu myšlenky tématu bakalářské práce. Zejména děkuji paní PhDr. Aleně Plškové za ochotu, spolupráci při konzultacích, cenné rady a velmi užitečnou metodickou pomoc, neboť pod jejím odborným vedením došlo ke ztvárnění myšlenky v obsah a zpracování mé bakalářské práce.

Můj dík za morální podporu patří rodině a manželovi Petrovi, kterého si nesmírně vážím za jeho trpělivost, toleranci a pomoc při grafické úpravě bakalářské práce.

Tarina Divisová

Obsah

Úvod	2
1. Komunikace v problémových situacích	4
1.1 Vymezení pojmu problémový klient	4
1.2 Typy problémových klientů a jejich rozlišení	7
1.3 Transakční analýza	12
1.4 Základní zásady komunikace	14
1.5 Nejčastější chyby při komunikaci	16
1.6 Agrese	17
1.7 Manipulace	19
2. Mravní výchova a přestupkové řízení	23
2.1 Metody mravní výchovy	23
2.2 Mravní návyky, postoje	24
2.3 Přestupkové řízení	25
3. Osobnostní předpoklady a nároky na pracovníka veřejné správy	27
3.1 Osobnostní předpoklady a nároky na pracovníka veřejné správy	27
3.2 Duševní hygiena, obrana proti stresu	31
4. Praktická část	34
4.1 Metoda a cíle, stanovení hypotéz	34
4.2 Analýza průběhu rozhovoru	36
4.3 Presentace výsledků	37
4.4 Návrh na zlepšení komunikace v přestupkovém řízení	41
4.5 Příručka pro občana	42
Závěr	44
Resumé	46
Anotace	47
Seznam použité literatury	48
Seznam příloh	50

Úvod

Téma své bakalářské práce jsem si vybrala na základě několikaleté praxe. Již 15 let pracuji jako referentka přestupků na úřadě v městské části Brno – Žabovřesky. Domnívám se, že není nic horšího, než zažitá stereotypy v práci úředníka, zkosnatělý přístup k problematice a nechť hledat nové přístupy a metody, kterými je možné zjednodušit a zlidštit komunikaci mezi občanem a nadneseně „zástupcem státu“ na I. stupni státní správy.

Přestupkové řízení by nemělo patřit mezi stereotypní, jednotvárnou práci. Jsou v něm kladeny zvýšené nároky na odbornost, osobnost pracovníka a zejména na komunikaci. Stranou by proto neměla zůstat základní znalost psychologie, osvojení si základních komunikačních dovedností, práce se stresem a schopnost uplatňování metod mravní výchovy. Jedním z klíčových problémů přestupkového řízení je jednání s problémovým klientem, pachatelem přestupku, podstata výchovných sankcí, jejich dopad a způsob, kterým na pachatele působí. Uznání trestu může probíhat způsobem, že pachatel boj vzdá, neboť úřad považuje za silnějšího nepřítele a sankci s pocitem křivdy uhradí, aby měl tzv. už pokoj. V práci bych se chtěla tedy zaměřit na to, zda je možné efektivnějším způsobem komunikace ze strany úředníka dovést problémového klienta ke spolupráci a pomoci mu nalézt cestu ke zvnitřnění se s trestem, sankcí, pochopení smyslu samotného řízení tak, aby nedocházelo k recidivě přestupků, a to nejen z obav peněžité újmy. Problém bych řešila z pohledu pracovníka státní správy.

Cílem práce je návrh na zefektivnění přestupkového řízení, uplatňování metod mravní výchovy, opatření, sankcí a působení pracovníka státní správy na osobu pachatele, problémového klienta, jeho okolí, ve smyslu nápomoci ke zvnitřnění se s trestem. Předpokládám, že by tímto způsobem mohlo dojít k upevnění výchovné úlohy přestupkového řízení, sankcí a snížení celkového nápadu přestupků.

K naplnění cíle bude bakalářská práce rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické. První kapitola by nabídla možné rozdělení klientů, jejich typologii, zaměří se na zásady a chyby v komunikaci. Druhá kapitola by charakterizovala metody mravní výchovy, nástin jejich použití v přestupkovém řízení a zamyšlení nad současným stavem mravních hodnot. Nezbytným prvkem pro vedení přestupkového řízení je osoba úředníka. Třetí kapitola by se tedy věnovala nárokům kladeným na pracovníka veřejné

správy, a to jak po stránce odbornosti, tak i po stránce osobnosti. Čtvrtá kapitola by obsahovala praktickou část. Zde by byl přiblížen současný průběh rozhovoru v přestupkovém řízení a návrh na zlepšení komunikace řešený z pozice úředníka státní správy.

Při zpracování bakalářské práce bude vycházeno z obsahové analýzy dostupné odborné literatury z oblasti pedagogiky, psychologie na téma komunikace s problémovým klientem, metody mravní výchovy, přesvědčení, osobnostní předpoklady pracovníka státní správy, dále bude vycházeno z pramenů práva České republiky a využito informací z internetu.

Zvolená problematika je velice široká, práce se dotýká několika oblastí současně – komunikace, psychologie, možnosti uplatňování výchovných metod v rámci přestupkového řízení i schopností úředníka státní správy. Problematiku jsem neměla v úmyslu pojmout hlouběji, ale pouze rámcově nastínit možnosti vzájemného prolnutí témat a jejich praktické využití.

1. Komunikace v problémových situacích

1.1 Vymezení pojmu problémový klient

Každý z nás je jiný, proto je dobré na začátku každého komunikačního procesu si uvědomit, jací vlastně jsme my sami, jak působíme na druhé lidi, co cítíme a jak své požadavky, přání a potřeby vyjadřujeme. Lépe tak pochopíme i jednání tzv. problémových klientů, se kterými se denně při své práci můžeme setkávat a také setkáváme. Ruku na srdce, ani my nejsme dokonalí a mnohdy se sami můžeme nevědomky ocitnout právě v roli problémového klienta. Kdo je tedy problémový klient? Člověk jako každý jiný? Náladový, nemocný nebo zejména křičící a agresivní? Pro úředníka může být problémovým klientem každá osoba, která přichází s tím, že něco požaduje, potřebuje, chová se podle své povahy, má problém, který chce řešit, očekává problém, neumí své požadavky přesně vyjádřit, očekává pomoc a zejména neví, jak to na úradech chodí. Z výše uvedených drobností pak vyplývá, že se nachází ve stresu, který nemusí zvládat a nechová se pak ani podle našich, ani podle svých představ.

Problémového klienta nejlépe vystihuje v popisu Hiekischová, Jůzová: „Jde o člověka, který v nás vzbuzuje napětí, strach, nemožnost se domluvit, odpor, zášť, nepřekonatelný smutek, zmatky, zoufalství a podobné emoce, neboli je to člověk, který v nás vzbuzuje obtíže.“ (www.vojtabok.ic.cz). Dále uvádí: „Záleží také na individuální hranici tolerance každého z nás. Je ovlivněná životní zkušeností a aktuální situací. To, co člověk vyvolává v nás, nemusí vzbuzovat v ostatních.“ (www.vojtabok.ic.cz)

Je dobré mít při jednání s klienty tyto informace na paměti, jelikož se může snadno i naším vlastním přičiněním a neznalostí stát, z jednoduchého rozhovoru s řekněme běžným klientem, nepříjemný verbální souboj, který problém spíše vygraduje, než objasní. Jak tomu předcházet? Jednou z cest, jak nepovažovat každého klienta za problémového je uvědomit si, jací jsme my sami, jak na nás druzí působí, jakou máme sami možnost komunikaci ovlivnit a jaká již existují doporučení při poznávání druhých.

„Denně se setkáváme s lidmi. Někteří jsou nám sympatičtí více, někteří méně, někteří jsou přitažliví, jiní ne. Mnohdy činí určité lidi přitažlivými jen to, jak vypadají. Sami chceme vypadat lépe, abychom byli přitažlivější pro druhé. Vzájemná přitažlivost lidí ve velké míře ovlivňuje to, jak se rozvíjejí vztahy. U lidí přitažlivějších jsme ochotni

tolerovat více prohřešků, přehlížet nedostatky, které nepřehlízíme u lidí nepřitažlivých.“ (Mikuláščík, 2003, s. 66-67)

„Lidé věří, že dojem, kterým působí na ostatní, je většinou takový, jak si představují. To je omyl. Většinou je vnímání lidí objektivnější než vnímání sebe sama. Dojem je vlastně chtění naplnit očekávání ostatních lidí kolem sebe, bohužel to není vždy tak jednoduché. První dojem bývá většinou nejsilnější a přetrvává také nejdéle, což ovlivňuje průběh vztahů a jednání, proto bychom mu měli věnovat více péče.“ (Mikuláščík, 2003, s. 69)

Vízdal doporučuje při poznávání osobnosti využít následující poznatky:

„S vytvořením představy o druhém člověku a se svým úsudkem o něm bychom neměli nikdy spěchat.“ (Vízdal, 2005, s. 10)

„Všechny získané informace o druhém člověku musíme posuzovat s ohledem na kontext, tj. situační souvislosti.“ (Vízdal, 2005, s. 10)

„Musíme se snažit poznat druhého člověka v co největším množství rozmanitých situací, zvláště v situacích, v nichž dochází ke střetu jeho zájmů se zájmy jiných osob.“ (Vízdal, 2005, s. 11)

„Při vytváření obrazu o druhém člověku si musíme být vědomi toho, že nejsme nezaujatými a nestrannými pozorovateli projevů chování druhého člověka a že objektivnost našeho poznání je ovlivněna zejména tím, jaký je mezi námi vztah a také tím, jaké je naše očekávání vůči němu, jaký je náš aktuální psychický stav a naše nálada, jak nám je sympatický.“ (Vízdal, 2005, s. 11). Dále upozorňuje na nebezpečí tzv. haló efektu, tedy vliv prvního dojmu a vliv pořadí informací. (Vízdal, 2005)

Jestliže se nám při prvním kontaktu s klientem podaří zvládnout tyto nastíněné prvotní překážky a dokážeme se oprostit od emocí, které v nás vyvolá naším vlastním přičiněním, naskytne se prostor pro zachování potřebného nadhledu nad věcí, uvědomění si vztahu k tomuto člověku a cesta k rovnocennému dialogu je otevřená. Mnohdy však mohou nastat další okolnosti a jiné obtíže v komunikaci s klientem způsobené z jeho strany například stresem, traumatem. Při vedení přestupkového řízení je však tato otázka mnohem složitější. Nejdříve se seznámíme se spisem zpravidla postoupeným orgány policie. Zde již existují výpovědi osob, které nám poskytují

základní informace o vzniklém problému, nedorozumění, konfliktu či incidentu. Než se tedy budeme mít možnost seznámit s konkrétní osobou pachatele při ústním jednání, máme prostor pro vlastní zkreslené úvahy o vzniklé situaci. Zachovat si potřebný odstup a nepředjímat vlastnosti klienta, osoby pachatele, jeho pohnutky se nezřídka stává obtížným úkolem. Dále je nutné si uvědomit, že tento klient přichází na úřad na základě předvolání k ústnímu jednání, do naprosto neznámé situace, pod pohrůžkou sankcí. Jde řešit nepříjemnou situaci, ve které je nucen obhajovat své počínání. Je vnitřně rozezlen, ve většině případů pobouřen a cítí se dotčen na svých právech. Pokud se jedná o osobu zcela běžného klienta, ocitá se ve stresu a lze předpokládat, že může reagovat podrážděně i iracionálně. Chápe úřad jako orgán státní moci, autoritu, která bude rozhodovat o jeho právech, čímž je nabourána jedna ze základních možností pro zmíněný rovnocenný dialog.

Na úseku přestupků by se dalo předpokládat, že každý klient je problémový. Nezáleží tak ani na procesním postavení klienta samotného, a tedy zda je obviněným, svědkem nebo poškozeným. Je podstatné si uvědomit, že se zde řeší konflikt na několika úrovních. Zajímavé objasnění roviny konfliktu, ze které lze čerpat v praxi, nabízí Lahnerová: „Interpersonální konflikt se odvíjí ve dvou základních rovinách: věcné a vztahové. Jen minimum konfliktů se odehrává pouze na obsahové úrovni (věcné rovině), podstatná je úroveň vztahová, kdy rozhodují pocity, ne myšlenky. (Lahnerová, 2009, s. 44). „Věcná rovina nabízí při řešení konfliktu více možností. Jde o věc, o to, čeho nebo jak chceme dosáhnout. Pokud jde všem zúčastněným o stejný cíl, ale nemohou se shodnout na postupu, je zde možnost konfrontace zmíněných postupů, analýza efektivity nebo naopak nevýhod. Stejně tak, pokud se liší představy o cíli, kterého chceme dosáhnout, lze pomocí faktických argumentů dosáhnout dohody. Komunikujeme na racionální úrovni a vztahy nejsou narušeny. Rozdílná situace nastává v případě, že se konflikt odehrává v rovině vztahové. Hlavní roli hrají emoce, rozpor spočívá v tom, kdo s kým nemá shodný názor, a na obsahu vlastně téměř nezáleží.“(Lahnerová, 2009, s. 45)

Jedná se o typické sousedské problémy, které se řeší za pomoci úřadu. Dva jinak naprosto normální, spořádaní občané hájí svá práva, a jelikož se posléze právo vyskytne vlivem rozhodnutí úředníka jen na straně jednoho, vznikne problém a „problémový klient“ je z určitého úhlu pohledu na světě. Konflikt tedy mimo jiné může vzniknout nejen mezi oběma klienty navzájem, ale také mezi klientem na straně jedné a úředníkem

na straně druhé. Vhodnou komunikací ze strany úředníka by bylo možno některým nepříjemným situacím předem zabránit. Předpokládejme, že každý klient je za určitých okolností problémový. Jednou z možností pro zvládnutí situace je využití poznatků klasického třídění osobnosti, která by nám v mnohém pomohla nastínit, jak se klient bude při jednání na úřadě chovat.

1.2 Typy problémových klientů a jejich rozlišení

„Problémy v jednání může vyvolat nedostatek, nebo naopak nadbytek některých znaků ve vzhledu nebo v chování člověka. Projevují se mnohdy bezradností, strnulostí nezájmem, nepřiměřenou aktivitou, neklidem, hlasitým vyžadováním pozornosti, agresivitou. Zdroje tohoto chování mohou být v těchto oblastech:

- okolnosti, v nichž se člověk nachází – stres, trauma, extrémní podmínky,
- duševní poruchy osobnosti,
- poruchy v interpersonální komunikaci.“ (www.vojtabok.ic.cz)

Pro vymezení typů problémových klientů se nabízí hned několik teorií. Jsou zde nabídnuty pro běžnou orientaci, nikoli jako jejich přesná kategorizace:

Tradiční antická „Šťávovalá“ teorie temperamentu

„Psychická osobitost je dána poměrem tělesných šťáv, jež jsou u různých lidí individuálně namíchaný: krev, sliz, žluč a černá žluč. Jedinci s výraznou převahou jedné z těchto šťáv jsou vyhraněné typy: převaha krve vede k sangvinickému temperamentu, převaha hlenu charakterizuje flegmatika, převaha žluči cholera a převaha černé žluči melancholika.

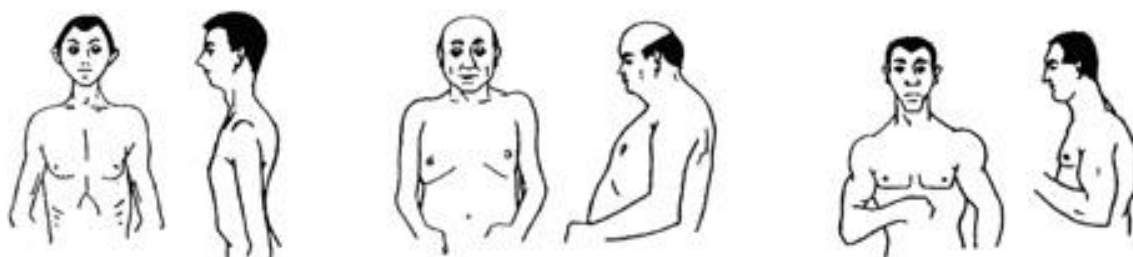
Sangvinik je člověk čilý, dobromyslný, veselý, společenský, vřelý, živě reaguje, snadno se nadchne, je optimista. Flegmatik je „klidás“, který se nedá tak snadno vyvést z míry, v extrému je lhostejný, netečný, nepodléhá náladám, je spíše pomalý, ale spolehlivý. Cholera je dráždivý, vzteklý, „žlučovitý“, snadno vyletí a rozhněvá se, jeho hněv však nemá dlouhé trvání. Melancholik je nejméně šťastný typ. Převládá u něho smutná nálada, trdomyslnost, je pesimista od přírody, pomalý, precitlivělý, špatně přizpůsobivý.“ (Řičan, 2007, s. 63-64)

Kretschmerova morfologicky založená teorie temperamentu

„Ernst Kretschmer (1921) zaujal myšlenkou, že temperamentové vlastnosti a nejdůležitější psychické poruchy souvisí se stavbou těla. Rozlišil tělesné typy pyknický, leptosomní a atletický. Pyknikovi přiřadil temperament cyklotymní, leptosomovi temperament schizotymní a atletikovi temperament viskózní. Díky Kretschmerově geniální intuitivní abstrakci první dva z těchto temperamentových typů dodnes stojí za uvedení. Cyklotym se vyznačuje střídáním protikladné, veselé a smutné nálady a protikladů vzrušení a klidu. Příznačná je společenská bezprostřednost a přizpůsobivost. Vystupňováním těchto vlastností přechází normální temperament přes hraniční cykloidní až do choroby cyklofrenie (maniomelancholie, podle současného názvosloví afektivní psychóza), vyznačující se střídáním normálního citového ladění s obdobím patologické sklíčenosti (melancholie, deprese) nebo patologické rozjařenosti (mánie).“ (Říčan, 2007, s. 64-66)

„Schizotym se vyznačuje přítomnými protiklady dráždivosti a tuposti, přecitlivělosti a chladnosti; příznačná je společenská uzavřenost a (podle Kretschmera) protiklad bezvýrazného povrchu a zážitkově bohatého nitra osobnosti. Vystupňováním těchto vlastností přechází normální temperament přes hraniční schizoidní až do choroby schizofrenie, vyznačující se poruchou (rozštěpem) v myšlenkovém a citovém kontaktu se skutečností, provázenou stažením do vlastního fantazijního světa.“ (Říčan, 2007, s. 66)

Obrázek č.1 – Kretschmerovy somatotypy



Zdroj: Říčan, 2007, s. 65

Eysenckova teorie

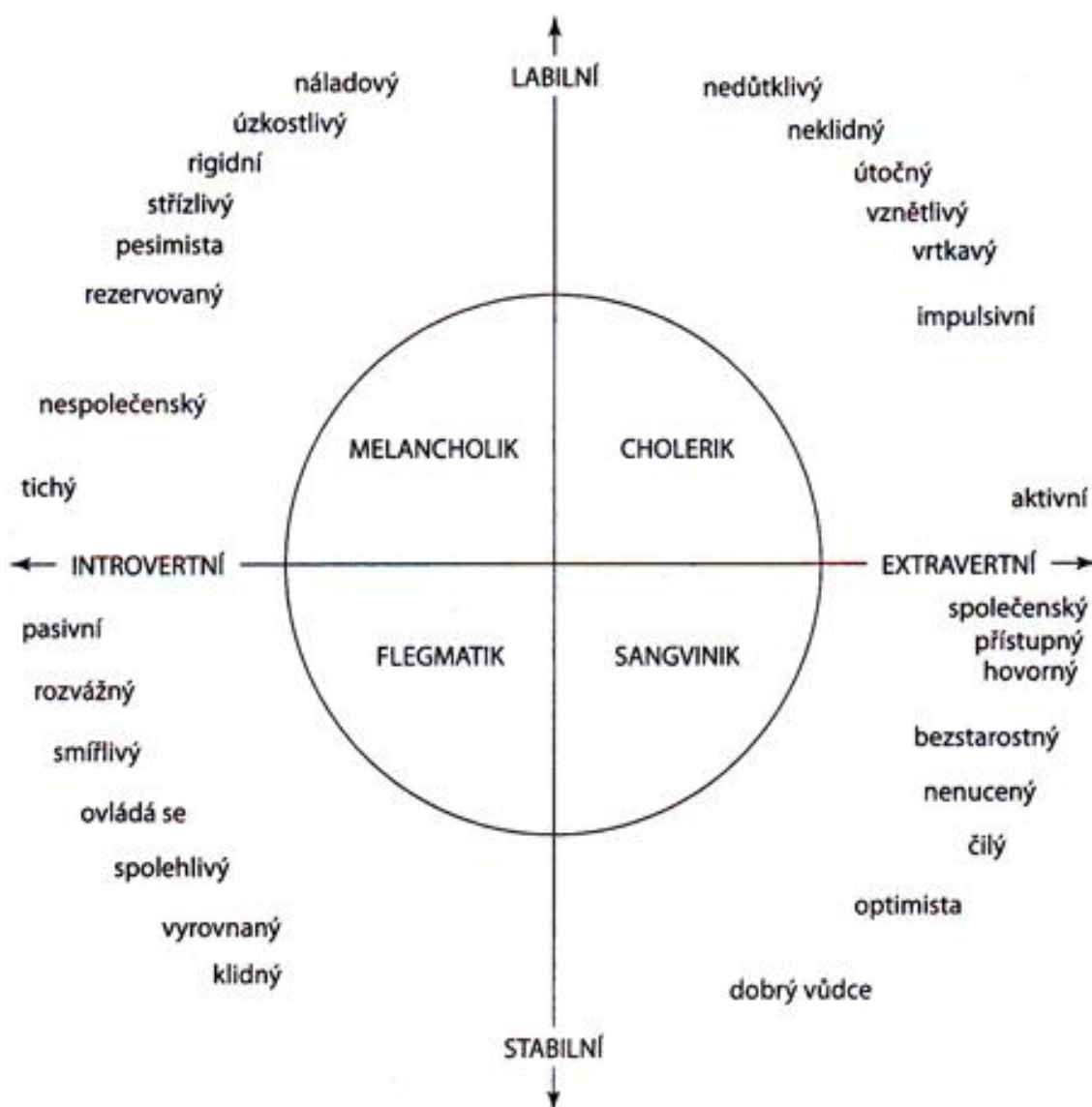
Eysenck založil svou teorii na existenci jakýchsi protipólů, kterými jsou extraverte–introverze, neuroticismus–psychoticismus. „Typický extravert podle Eysencka je družný, rád chodí do společnosti, má mnoho přátel, potřebuje mít stále kolem sebe

lidi, se kterými by mohl mluvit, nerad čte nebo studuje o samotě. Baží po vzrušení, chápe se příležitosti, často riskuje, jedná z okamžitého podnětu, je všeobecně impulzivní. Je bezstarostný, optimistický, veselý. Stále je v pohybu, má sklon být agresivní, snadno ztrácí náladu a trpělivost. Nekontroluje příliš silně své city a není na něj vždycky spolehnutí.“ (Říčan, 2007, s. 66)

„Typický introvert je naproti tomu člověk tichý, stahuje se do sebe, je introspektivní, mívá raději knihy než lidi. Je rezervovaný a drží si odstup od všech kromě nejbližších přátel. Má sklon plánovat dopředu, „*dvakrát měří, jednou řeže*“ a nedůvěřuje okamžitým impulsům. Nemá rád vzrušení, každodenní záležitosti pojímá vážně, má rád v životě určitý řád. Své city drží přímo pod kontrolou, zřídka se chová agresivně, neztrácí snadno trpělivost a náladu. Je spolehlivý, poněkud pesimistický a klade velký důraz na etické normy.

Neuroticismus je vlastnost odvozená z příznaků neurotika, tj. člověka s určitou duševní poruchou zvanou neuróza. Skoro každý člověk zná z vlastní zkušenosti alespoň některé z těchto příznaků a mezi zdravím a nemocí je těžké vést přesnou hranici. (Podle některých teorií se na rozšířeném sklonu k neuróze podílí moderní doba se svým vysokým životním tempem, kdy žijeme v neustálé změně a jsme bombardováni daleko větším množstvím podnětů, než naši předkové.) Člověk s vysokým neuroticismem, u kterého je velká pravděpodobnost neurózy bývá neklidný, úzkostný, dělá si zbytečné starosti, chová se nedospěle, je snadno podrážděný, chybí mu sebedůvěra, mívá pocity méněcennosti. Jeho citů je snadno se dotknout, dlouho se trápí pokořujícími příhodami. Jiný termín pro neuroticismus je labilita.“ (Říčan, 2007, s. 67)

Obrázek č. 2 – Eysenckovo dvojdimenzionální schéma základních dimenzí osobnosti



Zdroj: Říčan, 2007, s. 68

„Při hodnocení druhých lidí, navzdory existenci mnoha typologií řadících jednotlivce do skupin s výskytem stejných rysů, nesmíme zapomenout na to zásadní: Každý člověk je jedinečnou a neopakovatelnou individualitou. Existují nesporně podobné projevy a vlastnosti, podle kterých lze lidi řadit k určitým typům. Typy jsou však do jisté míry schématem. Každý z nás se i při shodném typu liší v mnoha směrech od druhého. Většina z nás v sobě také mísí vlastnosti více typů. Typologie mohou být užitečnou pomůckou. Braňme se však rozšířenému sklonu ke škatulkování – zařazování lidí do předem připravených přihrádek“ (Štěpaník, 2003, s. 45)

Domnívám se, že obecná povědomost o biologickém základu osobnosti, temperamentu a konstituci může zlepšit komunikaci mezi úředníkem a klientem. Než zahájíme jednání, je vhodné si všimnout verbálních i neverbálních prvků, které jsou také součástí prvního dojmu a jsou schopny nám mnohé o klientovi napovědět. Nabízí se nám také jedna z cest, jak přizpůsobit styl komunikace a najít vhodný přístup ke konkrétnímu člověku tak, aby se komunikace nezablokovala již v začátcích a klient nám byl vůbec ochoten o svých pohnutkách, které jej například k činu vedly, sdělit to podstatné, na základě čeho pak bude možno v dané věci rozhodnout. Zablokovaná komunikace může vyústit v situaci, že se klient odvolá na své právo nevypovídat nebo vypovídá natolik zmatečně či vyhýbavě, že poté činí potíže zjistit co nejpřesnější popis události. Skutečný stav věci je možné zjistit pouze ve výjimečných případech, neboť každý účastník řízení vnímá danou situaci jinak. S využitím poznatků antické šťávové teorie by bylo možno konstatovat, že se sangvinikem bude snadná domluva a ani flegmatik nám nebude činit potíže. Naopak je třeba mít se na pozoru při vytýkání chyb a zvolit vhodný způsob dotazování u cholera. Kretschmerova typologie naznačuje v praxi problémového klienta ve smyslu duševních poruch. Eysenckova teorie nám také může pomoci lépe se orientovat v jednáních klientů a odhadnout jejich projevy chování. Získat potřebné informace z klientů vyžaduje cit, zkušenosti z oblasti psychologie a trpělivost.

Hening a Pelz zmiňují důležité faktory diagnózy a upozorňují, že je třeba brát diagnózu pouze jako pracovní hypotézu. Důraz při diagnóze je kladen na:

- informace o klientech;
- odborné znalosti vztahující se k povolání a úkolům;
- intuici.

Diagnostika je lidmi často chápána jako čistě racionální záležitost a význam intuice bývá velmi často podceňován. Intuitivní složka se objevuje v tom, že nás mimoděk napadne zeptat se na něco určitého nebo odkryjeme určitý vztah. Při vnímání a zařazení vztahů je intuice nepostradatelná. (Hening, Pelz, 2008)

„Tajemství dobrého odhadu tkví v přirozeném a nefalšovaném zájmu o druhé lidi. Člověk s dobrou intuicí a empatií bývá zpravidla nejen velmi všímavý k projevům a pocitům druhých lidí, ale také tolerantní. Nemá tendenci poměřovat vše vlastním metrem a dokáže tak zmírnit riziko škatulkování a podléhání nejrůznějším laickým

teoriím. Tím, že je schopen chápat rozmanitost lidských povah a osudů, vyhýbá se riziku zjednodušeného pohledu.“ (Štěpaník, 2003, s. 83)

1.3 Transakční analýza

Jednu z velmi zajímavých možností, jak se dopátrat jádra problému v konfliktu řešeném v rámci přestupkového řízení, určit typ klienta a posléze s ním efektivněji komunikovat, nabízí americký lékař a psychiatr Eric Berne, který odvodil z psychoanalýzy psychoterapeutické jednání, jež nazval transakční analýza. Berne definoval tři druhy lidského ega, které se projevují v mezilidské komunikaci:

1. Dítě;
2. Dospělý;
3. Rodič.

Eric Berne postupně vysledoval komunikaci mezi jednotlivými typy a tyto vztahy mezi nimi nazval transakcemi. Zaznamenal určité opakující se vzory jednání v běžném životě a přirovnal je ke hram. Hrou v tomto slova smyslu lze rozumět sérii skrytých transakcí s předpověditelným koncem. Půjde tedy o komunikační vzorce, které se řídí určitými pravidly. Jeho cílem bylo předpovědět, jaká pravidla hry mají a zjistit pravděpodobnost a pravidla vztahů v průběhu lidského rozhodování.

Dítě – je to ta část v nás, která zajišťuje pocitovou a emocionální stránku se všemi projevy, které k tomu patří (smích, pláč, radost, strach). Patří k ní prvky závislosti, nejistoty, hravosti a zvědavosti, zkratkovitého a nelogického jednání. Dítě je to bezstarostné a hravé v nás, chce si užívat a vzdorovat.

Charakteristika projevů navenek: nahnbený postoj, vystrašený pohled, grimasy, smích, pláč, hyperaktivita, klopení očí, ruka před ústy.

Dospělý – vnáší do našeho myšlení strukturu, logiku. Objektivně hodnotí situaci, sestavuje závěry, je schopen uvažovat bez předsudků, jedná věcně, hledá řešení a aplikuje je v praxi. Je s ním rozumná řeč.

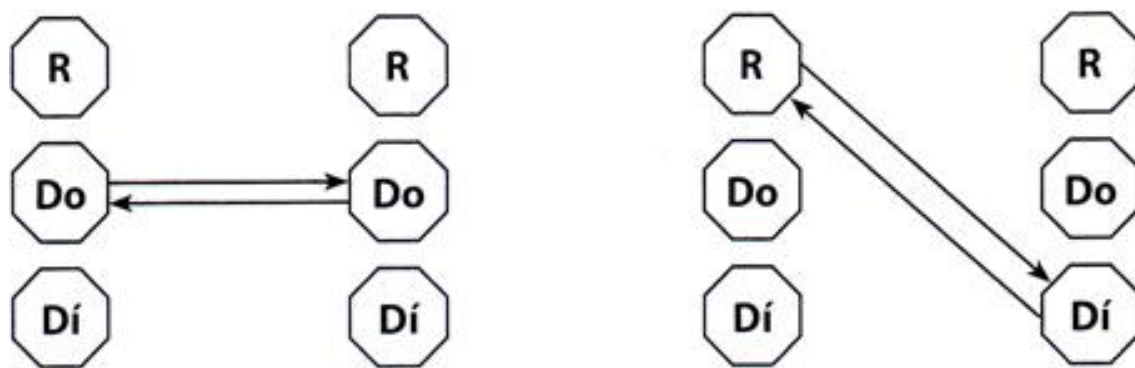
Charakteristika projevů navenek: nemá problém s očním kontaktem a udržení pozornosti, uvolněný, ale přímý postoj, otevřený, vyrovnaný, pokyvuje hlavou, má pozorný výraz.

Rodič – touto kategorií lidského ega je zastoupen hodnotový systém, morálka, etika, tradice, zásady. Jestliže vystupujeme z pozice moci a dáváme najevo převahu, jsme v pozici kritického rodiče, přejímáme-li naopak úkoly druhých a snažíme se je ochránit, nacházíme se v roli rodiče pečujícího. Rodič stále připomíná, co má být, kárá, napomíná i starostlivě pečuje.

Charakteristika projevů navenek: ochranné objetí, zkřížené paže, přísný výraz, pohled nad brýlemi a zdvižený prst.

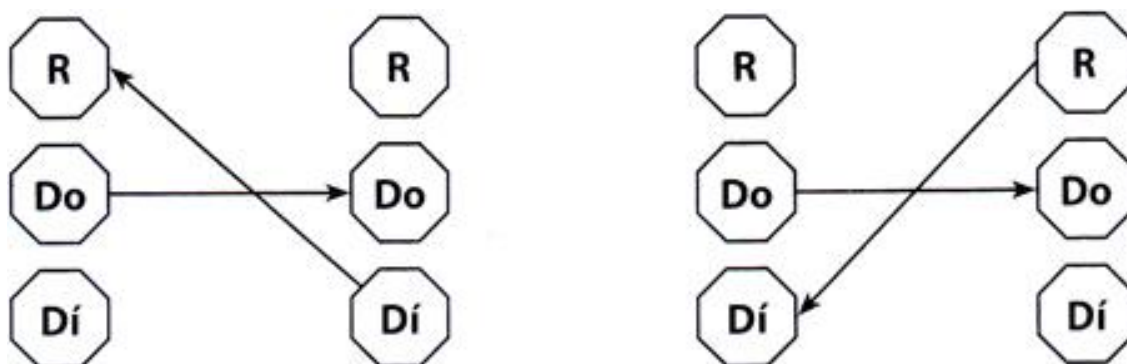
Pokud s pomocí a využití transakční analýzy zjistíme, jak jsme na tom my, dokážeme podle typických verbálních i neverbálních projevů odhalit, kdo stojí proti nám. Své poznatky pak můžeme využít v efektivnější interpersonální komunikaci, neboť transakce je jednoduchou komunikační výměnou. Její průběh závisí jen na skutečnosti, který egostav je u účastníků právě činný. Nutno poznamenat, že lidé si většinou neuvědomují, který stav ega je u nich nebo v druhých právě v akci. Nejefektivnější transakcí je právě taková, která vychází z Dospělého, směřuje na Dospělého, Dospělý ji přijme a odpoví. (Hening, Pelz, 2008, Lahnerová, 2009, Říčan, 2007)

Obrázek č. 3 – Transakce symetrická



Zdroj: Lahnerová, 2009, s. 31

Obrázek č. 4 – Transakce zkřížené

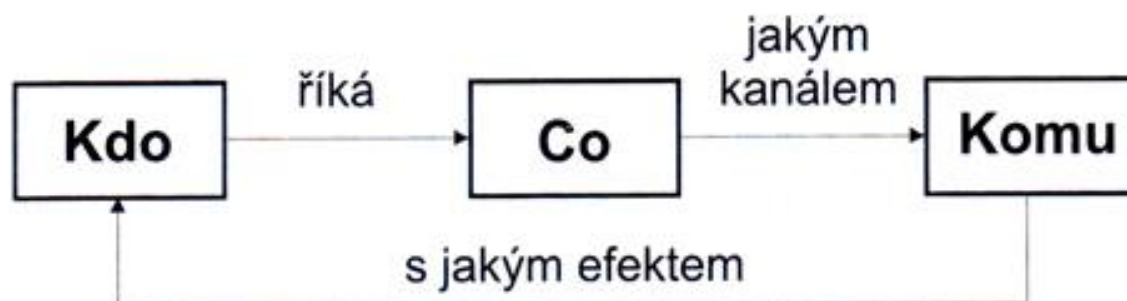


Zdroj: Lahnerová, 2009, s. 32

1.4 Základní zásady komunikace

„Cílem jednání s obtížným člověkem je naše společné vítězství nad jeho problémem, nikoli vítězství nad ním. Jednání by mělo vyústit srozumitelným sdělením výsledku a z něho vyplývajících závěrů a doporučení.“ (Lahnerová, 2009, s. 141)

Obrázek č. 5 – Lasswellovo komunikační schéma



Zdroj: Foret, 2000, s. 5

„Efektivní a úspěšná komunikace se opírá:

- 1) Důvěryhodnost – komunikace stojí na vzájemné důvěře a znalosti partnerů.
- 2) Volbu vhodného času a prostředí, v němž komunikace probíhá.
- 3) Pochopitelnost a významnost obsahu – sdělení musí mít význam nejen pro komunikátora, ale také pro příjemce, musí odpovídat jeho vlastnímu systému hodnot, musí být relevantní pro jeho situaci.
- 4) Jasnost – sdělení musí být vyjádřeno jednoduchými symboly a pojmy.

- 5) Soustavnost – komunikace je nikdy nekončící proces, vyžadující pro získání cíle neustálé opakování a rozvíjení.
- 6) Osvědčené kanály – úspěšné, prověřené komunikační kanály je třeba náležitě využívat, neboť k těm má příjemce vytvořený vztah a respektuje je, budování nových kanálů je složitější a výsledek nejistý. Také příjemce si s různými komunikačními kanály spojuje různé hodnoty a významy.
- 7) Znalost adresáta – komunikace se opírá o znalost komunikačních schopností adresáta, je nejefektivnější, jestliže vyžaduje co nejmenší mimořádné úsilí na straně příjemce, což předpokládá znát jeho dosažitelnost, zvyky, schopnost vnímat a pochopit sdělení, úroveň vzdělání atd. Čím více víme o adresátovi, tím efektivnější sdělení jsme schopni připravit.“ (Foret, 2000, s. 7)

Další zásady, které Foret doporučuje při jednání:

- 1) Mlčet a naslouchat.
- 2) Vytvořit mluvčímu klientovi vhodnou atmosféru pro pocit uvolnění a klidu, nezabývat se něčím jiným, čímž nejlépe naznačíme, že opravdu chceme poslouchat a pomoci mu řešit problém.
- 3) Vcítit se do jeho postavení, ovládnout své emoce a zejména zachovat trpělivost.
- 4) Klást otázky, což mluvčího povzbuzuje, dávat pozor na protiargumenty, které by naopak klienta odpudily a podráždily.
- 5) Přecházet od běžného, jednosměrného způsobu komunikace k interaktivnímu, dvousměrnému. (Foret, 2000)

Při asertivním jednání nabízí Lahnerová využití následujících zásad komunikace a uvádí, že „Základem asertivního jednání je:

- jasná formulace cílů;
- otevřená, nezákladná a přímá komunikace;
- schopnost ukázat, že chápete pohled na věc, který zastává druhá strana;
- schopnost neustupovat v podstatných věcech a jednat pružně tam, kde je to vhodné.“ (Lahnerová, 2009, s. 12)

Pro lepší názornost je možno postupovat při jednání jako v týmovém sportu a dbát na rozdělení rolí, přičemž všem musí být jasné:

- 1) jaký je cíl samotného jednání;
- 2) kdo je vůdčí osobou, „kapitán“, tedy vedoucí vyjednávač;
- 3) kdo má jakou roli a na jaké pozici. (Pešová, 2010)

1.5 Nejčastější chyby při komunikaci

„V komunikaci bychom si měli dávat pozor a maximálně se vyvarovat následujících pochybení:

- 1) překroucení informace v průběhu toku kanálem, zpravidla k němu dochází při zprostředkované komunikaci přes několik subjektů;
- 2) komunikační zahlcení nastává v případech, kdy adresát obdrží tolik informací, až je nestačí vnímat;
- 3) nevhodně zvolený kanál, kdy například rozsáhlý a složitý materiál předčítáme posluchačům, zatímco by ho mohli daleko lépe pochopit ve vizuální (tištěné, zobrazené) podobě;
- 4) nevhodně zvolené místo a čas pro komunikaci;
- 5) neschopnost vnímat druhé a jejich problémy, a když už by partner byl ochoten naslouchat, vnímá pouze to, co se mu hodí;
- 6) neochota zabývat se problémem a jednat o něm;
- 7) podcenění neverbální stránky komunikace – při osobním jednání se uvádí, že necelá desetina sdělení pochází ze slovního obsahu, vše ostatní je výsledkem řeči očí, obličeje, paží, pohybů, postojů, prostorového oddálení či přiblížení a případně dotyků (podání ruky)“. (Foret, 2000, s. 9)

Štěpaník upozorňuje na následující chyby v komunikaci a lze s ním jen souhlasit. Patří k nim snaha „hrát si“ na něco, čím ve skutečnosti nejsme. Pokud jsme klidnější povahy, nepředstírejme dynamické rychlíky. Neužívejme přemíru cizích slov a souvětí bez konce. Snažme si sami uvědomit, zda při sděleních používáme parazitní, plevelná slůvka. K dalším slovním nešvarům patří tvorba slovní vaty, přemostování výpadků

vazeb nejrůznějšími zvuky. Chybou bývá tichá řeč, špatná výslovnost. Lidé přijímají tyto neduhy jako projevy nedostatku sebedůvěry a nevěnují proto pozornost obsahu, jaký by třeba zasluhoval. (Štěpaník, 2003)

„Chyby, kterých bychom se mohli dopustit při jednání s agresorem:

Odmítáme naslouchat, slyšíme jen sebe a své argumenty – místo, abychom se ptali, argumentujeme svými protiargumenty, čímž vytváříme prostor nekonečného koloběhu argumentování.

Slyšíme jen to, co potvrzuje naše negativní prožívání (tak si můžeme zdůvodnit svoji averzi).

Začneme se s klientem hádat, ponižovat jej.

Děláme „podrazy“ za jeho zády (dáváme sliby, o nichž víme, že je nemůžeme splnit, ale činíme tak, abychom posílili svoji pozici).

Předčasně ukončíme rozhovor.

Neuváženě slíbíme uspokojit jeho nároky, jen abychom se ho už zbavili“. (Lahnerová, 2009, s. 141)

1.6 Agrese

Co je agrese

„Z hlediska psychologie je možné lidskou agresi definovat jako záměrné jednání, jehož cílem je ublížit druhému člověku. Ve většině případů pomocí agresivního chování zakrývá vlastní nejistotu v dané situaci, strach z výsledku nebo neznámého prostředí. V té chvíli se agresivní chování vyvíjí v duchu hesla „nejlepší obrana je útok“. Agresi často doprovází projevy hněvu a zlosti (silný emoční stav), nejsou však její nezbytnou podmínkou (Lahnerová, 2009, s. 134). „Významné místo v přehnaně agresivním chování má stres“. (Lahnerová, 2009, s. 134). „Dalším faktorem, který významně přispívá k růstu agresivních projevů v dnešní době, je současný životní styl, jenž na minimum omezuje fyzickou námahu.“ (Lahnerová, 2009, s. 134)

„Agresivita je nejen destruktivním, ale i velmi pozitivním rysem naší doby. Hranice, která oba typy agresivity odděluje, je velmi tenká, a často bývá obtížné určit, do které kategorie daný projev patří.“ (Lahnerová, 2009, s. 134.)

Typy agrese

Otevřená agrese – přímý útok agresora, okamžitě projevuje nesouhlas, křičí, nadává, vyhrožuje, je vulgární. Fyzický útok je často doprovázen slovními projevy, naopak za verbálním útokem nemusí následovat fyzické napadení.

Skrytá agrese – její směr není předem jasný. Ten, komu je určena, nemusí vždy pochopit, co znamená dlouhý pohled do očí, poklepávání rukou, přehnaná srdečnost, nepřiměřená gestikulace.

Zástupná agrese – nesměřuje k vlastnímu důvodu, ale k náhradnímu, zástupnému objektu. Náhradní objekt si nemusí uvědomit, že sloužil jako „hromosvod“. Jako zástupné terče bývají často využívány osoby ve veřejných službách (takových, jako jste vy, vyhazují denně desítky; sedíte si tady v teploučku a my musíme makat!).

Invertovaná agrese – agrese vůči sobě samému z vědomých i podvědomých pohnutek.

Jak poznáme agresora?

Neverbální projevy vyjadřují nadřazenost a současně skrývají pocit méněcennosti. Nedodržuje zásady teritoriality, narušuje zóny, zaujímá nadřazený postoj, mírně se pohupuje, má ruce v kapsách nebo netrpělivě přechází, bubnuje prsty, má rozmáchlá gesta, bradu vysunutou dopředu, pohrdavé úsměšky nebo úšklebky. Zvláštním znakem je zejména používání agresivního, mnohdy až vulgárního vyjádření problému. Často vybuchuje, křičí, je arogantní, skáče druhým do řeči, napětí přenáší na druhé osoby.

Jak jednat?

Jde-li o potencionálního agresora, je při prvním jednání s ním vhodné dodržet zásadu, nejednat s ním o samotě v uzavřené místnosti, nýbrž za účasti někoho druhého. (Lahnerová, 2009)

„Vyhradíme si na jednání dostatek času a v úvodu jednání předložíme informaci o časovém limitu. Je to pro klienta první významná informace o hranicích našeho jednání.

Vysíláme pozitivní a zklidňující signály, abychom vzbudili pocit bezpečí. Pozdrav, nabídka místa k sezení, nabídka občerstvení, to jsou časově nenáročné, a při tom uvolňující praktiky.

Nenecháme se strhnout ke konfrontaci. Mluvíme pomalu, jasně, sebevědomě a důvěryhodně. Musíme mluvit dostatečně hlasitě, abychom měli jistotu, že nás dobře slyší a rozumí, ovšem nesmíme křičet.

Hned na počátku jednání vyjádříme porozumění pro klientovu situaci a vhodným projevem empatie mu dáme najevo, že chápeme jeho emocionální rozpoložení.

Použijeme asertivní techniku – otevřených dveří – dáme mu prostor pro vyjádření jeho negativních emocí, zároveň však pomocí této techniky umožníme, aby tyto emoce vyšuměly do prostoru a nezranily nás.

Člověk hodně neklidný nebo takový, který se snadno vyšine z rovnováhy, nesnáší příliš dlouhé vyptávání. V tomto případě zkrátíme fázi zjišťování potřeb na minimum, abychom mohli přikročit k možnostem řešení situace.

Nenaléháme, mohlo by to působit jako výzva ke konfrontaci, kterou potenciální agresor může vnímat jako naši agresi, a proto reagovat stejně.

Agresorovy poznámky si nebereme osobně, ať již jsou příjemné, lichotivé, anebo nepříjemné, kritizující. Nejlepší je lichotek si příliš nevšímat a kritické poznámky vítat jako příspěvek k řešení.“ (Lahnerová, 2009, s. 140-141)

1.7 Manipulace

Manipulace představuje jednu z nepříjemných a nebezpečných strategií v oblasti komunikace. Řada lidí neumí jasně sdělit, co má na srdci. Jsou však mistry v manipulování s náznaky. Manipulovat lze v rovině verbální i neverbální, při použití vědomých i nevědomých praktik. Verbální manipulaci můžeme rozdělit do tří základních rovin:

- budí pocit méněcennosti;
- úzkost;
- pocit viny.

Věty typu: „Příště si rozmyslím, jestli se obrátím právě na vás.“, „Co byste dělal vy na mém místě?“, „Jinde je to naprosto běžné, a vy mi tady tvrdíte, že to nejde“ naznačují nepřímým způsobem, že jsme neschopní, naznačují negativní dopady našeho jednání na naši budoucnost, vyvolávají v nás nepříjemný pocit, předkládají nereálný obraz naší osobnosti. Tato tvrzení nás neprávem obviňují z neuspokojení manipulátorových potřeb, jedná se z jeho strany o vyvolání jistých pocitů viny. Manipulativní chování je protipólem asertivity. Jedním ze základních úloh asertivity je manipulativní chování rozpoznat a zastavit. Jak manipulátora poznáme?

- nesdělují jasně, srozumitelně své požadavky, schovává se za nejasné a nepřímé výroky;
- k dosažení cíle volí nepřímou cestu;
- vzbuzuje určitý nepříjemný pocit, pocit viny;
- podává nám nereálný obraz naší osobnosti, tvrdí, že jsem jiný než ostatní, přehnaně, nezaslouženě chválí, nebo naopak ponižuje a shazuje;
- v případě negativního výsledku odmítá přijmout zodpovědnost.

Styl manipulace souvisí s typem osobnosti. Podle amerického psychologa Everetta L. Shostroma můžeme nalézt prvky manipulace v devíti charakteristických stylech osobnosti:

Diktátor

Odvolává se na autority, tradice, odkazy předků. Nesnese odpor a lze se s ním setkat na pozici šéfa nebo otce rodiny.

Chudáček

Často se podceňuje, zdůrazňuje své handicap a vytváří dojem, že by všechno udělal rád, ale z nedostatku sil zůstává jen u slovního projevu, realizace zůstává na druhých. Svoji lenost nebo neochotu převzít odpovědnost za své chyby zastírá tím, že snižuje své schopnosti.

Počtář

Spočítá si, co je pro něj výhodnější. Nepříjemné zapomene nebo náhle onemocní. Nemá vysoké ambice, plní jen jednodušší úkoly.

Břečťan

Nechává silnější jedince, aby se o něj starali. Kolem ostatních se jakoby „ovíjí, omotává“ a tím zdůrazňuje svou závislost a do značné míry na nich parazituje. Typickým břečťanem je hypochondr či jedinec sužovaný nepřízní osudu, dává nám najevo, že bez nás nemůže fungovat.

Drsňák

Nezná diskusi ani kompromis, ostatní mu ustoupí právě proto, že se v jeho přítomnosti necítí dobře a chtějí vzniklou situaci co nejdříve ukončit. Využívá fyzické síly a nadřazenosti, k ovládnutí ostatních využívá hrubé nátlakové jednání, nadávky, výhružky, vulgarismy.

Obětavec

V lidech ve svém okolí vyvolává pocit viny, dojem, že jsou špatní, bezcharakterní. Snaží se v nás vzbudit dojem, že se pro nás obětovali, že vše konají pro naše dobro a nečekají žádný vděk. Opak však bývá pravdou.

Poslední spravedlivý

Bez něj by nic nemohlo existovat, on jediný vykonává určené úkoly nejlépe. Neustálou kritikou vyvolává v ostatních pocit viny a nedostatečnosti, čímž je vyburcuje k větší aktivitě, snaží se mu dokázat, že to dokáže také a často udělají úkol za něj. Tím ovšem dosáhl svého.

Opatrovatel

Nebere v úvahu potřeby ostatních, je přesvědčen o své pravdě. Své vyvolené ochraňuje před všemi nástrahami běžného života, stále se o ně stará a často se jich zapomene zeptat, zda o to vůbec stojí. Sám totiž nejlépe ví, co je pro ně dobré, jinou možnost nepřipouští.

Mafián

Manipuluje silou obdobně jako drsňák, ovšem poněkud kultivovanější formou. Má na to své lidi. Nabízí určitou ochranu a záštitu a neptá se, zda o to dotyčný stojí. Snaží se v nás vyvolat dojem, že má vlivné konexe na vyšších místech a může zařídít, že během jednoho dne na svém pracovním místě skončíme. (Lahnerová, 2009)

„Pokud pomocí analýzy zjistíme, že máme co do činění s manipulátorem, přijmeme tuto skutečnost, že s manipulátorem se „normálně“ komunikovat nedá. Tedy ubereme emoci a přidáme logiky. Použijeme kontramanipulační techniky:

- pokud možno neargumentovat;
- zůstat korektní;
- prozrazovat co nejméně ze svých emocí;
- nepřít se;
- nepodceňovat protistranu;
- využít síly humoru;
- neospravedlňovat se;
- neomezovat svou pozornost pouze na formální obsah rozhovoru;
- používat co nejvíce kontramanipulačních výroků (to je váš názor, můžete si to myslet, můžete to tak vidět, máte právo si to myslet, můžu vám říci“ano“ pokud to chcete slyšet, já mám jiný názor, to je možné, časem uvidíme, děkuji vám, že mi to říkáte). Tyto výroky jsou založeny na využití samotné manipulátorovy strategie. Využívají filozofie mlčení, tedy nejasného vyjádření k dané problematice.“ (Lahnerová, 2009, s. 100-101)

2. Mravní výchova a přestupkové řízení

2.1 Metody mravní výchovy

Mravní výchova je jednou z nejsložitějších složek výchovy. V zásadě je dlouhodobým, komplexním procesem souvisejícím s hodnotami a hodnotovou orientací. Během života si každý jedinec vytváří svůj vlastní hodnotový systém. U někoho může být relativně stabilní, ale tlak životních událostí i průběh výchovného procesu ho mohou měnit. Metody mravní výchovy musí být voleny s ohledem na konkrétní situaci a řešený problém:

Metoda vysvětlování – je založena na autoritativním působení vychovatele, jeho hlasových a mimických schopnostech. Vysvětlování je zaměřeno na rozumovou složku a lze jej použít při seznamování jedince s požadavky a pravidly žádoucího jednání, usměrňování a zdůvodňování požadovaného chování. Může mít podobu rozhovoru, besedy.

Metoda přesvědčování – způsob vysvětlování, argumentace vyvolávající citové kvality, zanícení, stržení pro určité jednání. Metoda by měla vést k vnitřnímu ztotožnění se s prezentovanými požadavky.

Metoda souhlasu a nesouhlasu – jedná se o pomoc při rozlišování co je a co není správné v jednání například formou povzbuzení, pochvaly, upozornění, slovního odsouzení.

Metoda odměny a trestu – tam, kde nestačil projevovaný souhlas a nesouhlas, nastupuje výraz mocenského postavení autority. Trest je krajní postup, neměl by být spojován s důsledkem nepřátelského postoje, ale jedinec si musí svou chybu uvědomit.

Metoda příkladu – sama autorita svým příkladem působí na jedince, a to jak kladným způsobem, tak i způsobem naopak odstrašujícím. (Kraus, 2006)

Ačkoli jsou k dispozici různé přehledy metod, v rámci komunikace v přestupkovém řízení přichází do úvahy aplikace metod právě výše zmiňovaných. Správní orgán nemá mimo tvrdých sankčních opatření jiné vhodnější metody při působení na jedince, pachatele přestupku, další účastníky řízení, než vysvětlování svých postupů,

přesvědčování o jejich nutnosti a oprávněnosti. Využívání metod se uplatní také při slovním přesvědčování klientů o možnosti volby jiných, vhodnějších prostředků při řešení problémů, poskytování pomoci při rozlišování co je a není žádoucí, a to nejen z pohledu přestupkového zákona.

2.2 Mravní návyky, postoje

Morálkou je možno rozumět souhrn pravidel vzájemného chování lidí, které se v určité době a určitém prostředí považují za závazné. Zahrnuje v sobě morální jednání, morální vztahy a morální vědomí. Nejdříve se formuje mravní vědomí, utváří se představy o žádoucích vlastnostech. Mravní přesvědčení obohacuje mravní vědomí morálními city, pomocí citového prožitku jedinec zjišťuje, že dodržování určitých norem je potřebné nejen jemu, ale i celé společnosti. V další etapě se formují volní vlastnosti osobnosti a návyky, které by měly pomoci vytvořit takové jednání a chování, jaké odpovídá společenským normám a požadavkům. (Kraus, 2006)

„Pro novověkou západoevropskou civilizaci, k níž se hlásíme, jsou příznačné následující hodnoty:

- racionální chápání skutečnosti (vysoká prestiž vědy, slabne vliv náboženství),
- vysoká míra osobní svobody jedince (patříčně regulovaná odpovědností),
- fungující společnost, řízená na základě racionálního poznání společenských zákonitostí,
- mravní zdokonalování, poznávání pravdy.

Jenže lze konstatovat, že na konci uplynulého století narůstá určitý rozpor. Praxe, realita se odchyluje od tohoto původního hodnotového směřování a zvyšuje se jednostranná orientace na materiální stránku civilizace, vzrůstá konzum věcí a služeb. Hodnotová orientace se vyvíjí pod tlakem spotřebitelské společnosti (otupování reklamou, podporování osobních rozkoší apod.).“ (Kraus, 2006, s. 17)

Stručně vzato, každý jedinec je od narození zaplavován, obohacován souhrnem pravidel, ovšem celkovým vývojem společnosti dochází k přetváření společenských hodnot a jejich vnímání ze strany jednotlivců. Drobný posun ve vnímání mravnosti ze strany společnosti lze postřehnout například v novele trestního zákoníku, neboť

ohrožování mravní výchovy je právě pojmem, který pod tíhou vývoje hodnotového systému doznal změn. Slovo mravní se stalo i pro zákonodárce nepodstatným. Antické hodnoty pravdy, dobra a krásy z určitého pohledu ustupují dobře naučeným frázím o míře osobní svobody a přemíře osobních práv prosazovaných na úkor druhých. Dosažení jakési mravní autonomie jedince, který se bude sám, dobrovolně, chovat uvědoměle a disciplinovaně by ovšem nemělo zůstat pouze pedagogickým ideálem. S tímto postojem společnosti k mravnímu povědomí se může snadno stát, že pro správní orgán bude naprosto zbytečné zkoumat osobní pohnutky i motivy pachatele, jelikož nebude možno počítat se změnami, které by jinak vyvěraly z jedincova morálního základu, zapomenuté oblasti v jeho svědomí a poskytly tak recipročně společnosti očekávané záruky pro nápravu jedince.

2.3 Přestupkové řízení

I v rámci přestupkového řízení lze uplatňovat kompetence sociálního pedagoga: „Sociální pedagogika by měla plnit poslání vůči celé společnosti i jednotlivcům. Má se používat při tvorbě politiky výchovy a vzdělávání, sociální a zdravotní politiky a při tvorbě právních předpisů. Měla by jednoduše zasahovat do všech oblastí života. Podle Mollenhauera je úlohou sociální pedagogiky vytvoření rovnováhy mezi požadavky a motivy jednotlivce a strukturou nároků daných společností. Podle Gieseckého jsou úlohy sociální pedagogiky ofenzivní – zkoumání příčin, nedostatků ve společenských souvislostech, procesech a konstalacích, které určují sociální situaci.“ (Bakošová, 2008, s. 63)

„Přestupkem je zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti a je za přestupek výslovně označeno v tomto nebo v jiném zákoně, nejde-li o jiný správní delikt postižitelný podle zvláštních právních předpisů anebo o trestný čin.“ (z. č. 200/1990 Sb., o přestupcích). Zvláštní pozornost věnuje přestupkový zákon sankcím, které lze za přestupek uložit. Při určení druhu sankce a její výměry přihlíží správní orgán k závažnosti samotného skutku, zejména ke způsobu spáchání a jeho následkům. Důležitou roli zde hrají okolnosti za nichž byl skutek spáchán, míra zavinění a pohnutky pachatele, přičemž od uložení sankce lze v rozhodnutí o přestupku i upustit, jestliže k nápravě pachatele postačí samotné projednání přestupku. (z. č. 200/1990 Sb.)

Cílem samotného přestupkového řízení by mělo být efektivní, komplexní výchovné působení, a to nejen prostřednictvím sankcí. Pomocí vhodné komunikace je možné vytvořit odpovídající „důvěrnější“ prostředí, aby klient měl zájem o problému hovořit. Podstatou řízení je získání co nejpřesnějších informací o projednávaném přestupku, o osobě klienta a zvolení vhodného způsobu nápravy. Klient by měl mít možnost obhájit své jednání, sám získat potřebný nadhled a zpětné hodnocení svého jednání. Přístup úředníka může mnohé ovlivnit. V rámci interaktivního rozhovoru je možné objasnit požadavky společnosti vůči jednotlivci a pomoci mu vytvořit mezi těmito požadavky rovnováhu. V ideálním případě, by měl klient postupně dospět k přesvědčení, že dodržování určitých norem je výhodné nejen pro něj samotného, ale i pro celou společnost.

3. Osobnostní předpoklady a nároky na pracovníka veřejné správy

3.1 Osobnostní předpoklady a nároky na pracovníka veřejné správy

Osobní image? Zevnějšek, zdvořilost, takt, sebeovládání, bezúhonnost, odborné znalosti. To vše patří mezi nároky na pracovníka veřejné správy. Vzhled je první, co lidé sledují u hovořícího člověka. Poté se zaposlouchají do řečnickova hlasu, jeho tempa, síly a zjišťují, zda jim intonace lahodí, nebo nevyhovuje. Následně se zaměřují na projevy a gestikulaci a teprve poté se začínají zaměřovat na obsah řeči. Úprava zevnějšku by tedy měla být samozřejmostí každého úředníka. Podle Pešové je třeba reálně zhodnotit, zda můžeme na svém vzhledu něco napravit, pokud nikoli, je třeba nedostatky vhodně zamaskovat, smířit se s nimi, nebo z nich udělat přednost. Toto vše souvisí se zdravým sebevědomím. Je tak možno docílit souladu mezi tím, jak se vnitřně cítíme a jak se projevujeme navenek. (Pešová, 2010)

„Komunikace vyvěrá vždy z toho, jak vnímáme svou vlastní osobu. Je nezbytné zaujímat pozitivní postoj vůči sobě samému, jedině tak jsme schopni komunikovat sebevědomě, jedině tak jsme schopni navazovat vztahy, jedině tak jsme schopni porozumět sobě i jiným lidem.“ (Mikuláščík, 2003, s. 48)

Při aplikaci metod mravní výchovy obzvlášť vyniká význam autority a výrazových prostředků, které používá. Tedy takových, které podtrhují mluvní projev (zabarvení, intenzita, modulace hlasu, dynamika řeči, mimika, gestikulace, pádná argumentace). (Kraus, 2006)

Lidé by Vás měli respektovat pro Vaši osobnost, pro roli kterou hrajete. Není třeba se vnucovat a dbát na přílišné kamarádství. (Pešová, 2010)

„Staří Řekové měli skvělou filozofii, která je vtělena do tří poslopně uspořádaných slov: *ethos*, *pathos* a *logos*. Tvrdím, že tato tři slova vyjadřují podstatu snahy nejprve pochopit a potom účinně vystoupit se svým názorem. Ethos je vaše osobní důvěryhodnost, důvěra, kterou mají lidé ve vaši integritu a schopnost. Je to důvěra, kterou vzbuzujete, vaše konto v citové bance. Pathos představuje empatickou stránku,

je to schopnost vcítit se do duše druhého člověka. Znamená, že jste naladěni na stejnou citovou vlnu jako osoba, se kterou komunikujete. Logos je logická, deduktivní část vašeho vystupování. Všimněte si pořadí: ethos, pathos, logos – charakter, vztah a potom logika vašeho vystupování.“ (Covey, 1997, s. 249). Měli bychom si však být vědomi toho, že některé prvky etiky osobnosti (růst osobnosti, výcvik komunikačních dovedností, ovlivňování druhých i pozitivní myšlení) jsou nejen prospěšné, ale pro úspěch mnohdy nutné. Dalo by se však konstatovat, že se jedná o prvky nikoli primární, ale sekundární. Je to jako soustředit se na vlastní stavbu a zapomenout na základy, které stavbu drží. Budeme-li se snažit využívat strategií ovlivňování a náš charakter bude v podstatě vadný, poznamenaný dvojakostí a neupřímností, nemůžeme být dlouhodobě úspěšní. (Covey, 1997). „Moje dvojakost bude vyvolávat nedůvěru a všechno, co budu dělat, dokonce i s využitím takzvaných technik dobrých mezilidských vztahů, bude považováno za falešné. Prostě, je jedno, jak dobrá je rétorika nebo dokonce jak dobré jsou úmysly; chybí-li důvěra, chybí základ pro trvalý úspěch. Pouze opravdovost dává životnost technikám.“ (Covey, 1997, s. 15)

Podle Pešové je potřeba při výkonu povolání dodržovat určitou kulturu jednání, za což považuje:

- vědomou a pěstovanou zdvořilost za všech okolností v každé situaci;
- vážnost a slušnost ve slovech i činech (neurážet, neintrikovat);
- samozřejmostí, kterou se ovšem nevychloubáme, by mělo být fundované a běžné doplňování znalostí;
- jasné a srozumitelné udílení úkolů, pokynů a informací;
- schopnost formulovat myšlenku bez zbytečného slovního balastu;
- osvojení si přirozených pohybů, mimiky a držení těla, vyhýbat se velkým a směšným gestům;
- umět přiznat svoji chybu a umět se omluvit;
- pěstovat svůj zevnějšek bez provokujících prvků;
- naopak nepěstovat protekci, zvýhodňování kamarádů, příbuzných, známých, sebe;
- umět včas „vyklidit pole“. (Pešová, 2010)

Etikou zaměstnanců ve veřejné správě se zabývala i Vláda České republiky, která základní požadavky formulovala do Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě. Za základní hodnoty, které by měl každý zaměstnanec veřejné správy ctít považuje zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem právnickým a fyzickým osobám. Zaměstnanec by měl mít zájem na efektivním výkonu státní správy. Tato činnost je charakterizována jako služba veřejnosti a každý zaměstnanec by ji měl vykonávat na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje dalším vzděláváním, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty, bez jakýchkoliv předsudků. Korektnost jednání není na místě jen při jednání s klienty, ale i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy. Úředník by neměl jednat svévolně, k újmě jiných osob, má prosazovat práva a oprávněné zájmy občanů. Zaměstnanec by neměl připustit, aby došlo zejména ke střetu soukromého zájmu s jeho postavením, neúčastní se aktivit, které se neslučují s řádným výkonem jeho pracovních povinností, jedná politicky nestranným způsobem. Nevyužívá výhod plynoucích z jeho postavení, ani informací získaných při výkonu státní správy pro svůj soukromý zájem. Nevyžaduje ani nepřijímá dary. (Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě, 2001). Pasážím o střetu zájmů, přijímání výhod, darů je věnována v kodexu náležitá pozornost, ovšem bohužel s ohledem na některé medializované případy v poslední době si lze postesknout, nad článkem 1 základního ustanovení, které uvádí: „Kodex je doporučením pro zaměstnance správních úřadů a pro zaměstnance územních samosprávních celků.“ I když je zde snaha o implementaci etického kodexu například do vnitřních směrnic některých úřadů, pro mnohé úředníky zejména na vyšších postech zůstává tento kodex pouhým doporučením.

Potřeba neustálého vzdělávání se je nastíněna nejen v Kodexu etiky pro zaměstnance veřejné správy, ale hodnotí ji jako nepostradatelnou a důležitou řada dalších autorů. „Odborné znalosti se vztahují k povolání a k úkolům a je na odpovědnosti jednoho každého obstarat si potřebné množství znalostí.“ (Hening, Pelz, 2008, s. 119).

„Školení a výcvik zaměstnanců je nezbytnou součástí zvyšování efektivnosti práce a neustálé adaptace na měnící se podmínky a inovační procesy.“ (Mikuláščík, 2003, s. 340). Je tím tak zaručena odborná způsobilost zaměstnanců ve smyslu znalosti zákona a orientace se v problematice.

Zajímavý pohled na složky pracovní způsobilosti naskýtá Průchova publikace, která se sice týká náhledu na povolání učitele, nicméně je velice vhodně aplikovatelná i pro úspěšný výkon jiných povolání, povolání úředníka nevyjímaje:

- odborná způsobilost (na základě studia)
- výkonová způsobilost (pracovní zdatnost, fyzické a psychické zvládnutí pracovního vypětí)
- osobní způsobilost (vůle, charakter, sociální zralost)
- společenská způsobilost (morální vlastnosti zaměstnance, jako nositele určitých hodnot)
- motivační způsobilost (ztotožnění se s rolí, osobní angažovanost pro její realizaci).

Způsobilost není tedy jen to, co se nabývá pouze studiem, přípravou a praxí, ale i to, jak je pracovník k výkonu povolání osobnostně vybaven. Velice důležitým předpokladem pro výkon povolání vzhledem k charakteru a intenzitě pracovní zátěže je existence psychické odolnosti označované termínem *hardiness* – nezdolnost. (Průcha, 2002).

Obecně se traduje, že některá povolání při dlouhodobém a intenzivním vykonávání vedou k určitým psychickým i tělesným změnám. Povolání úředníka je nepochybně vystaveno působení stresových zátěží a mělo by být v zájmu každého jednotlivce zvládnutí těchto situací, za pomoci různých technik tak, aby nedocházelo postupem času k profesionální deformaci vedoucí například až k syndromu vyhoření. „Pod vlivem stresu totiž automaticky saháme k rutinnímu způsobu jednání, jelikož je dobře známé, můžeme se na něj spolehnout. Prostor pro tvořivost a experimentování se vytrácí, energie na ně nezbývá.“ (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 17). A to je možná také jeden z důvodů, proč mnohým může přijít práce úředníka tak zkosnatělá, nepružná a byrokratická.

3.2 Duševní hygiena, obrana proti stresu

Fyzická a psychická zátěž se vyskytuje v různém poměru a s různou intenzitou v každé profesi. Intenzita stresových zátěží při práci s lidmi je velmi vysoká. Při výkonu povolání úředníka je dobré dbát na získávání informací, které zdánlivě přímo s výkonem povolání nesouvisejí.

Například zásady dodržování psychohygieny, zvládnání technik odbourávání každodenního stresu nám mohou pomoci efektivně zvládnout pracovní zátěž a najít prostor pro obnovení sil. V opačném případě nás čeká nejen pokles pracovního výkonu, ale vzhledem k tomu, že tělo i duše dokáží reagovat na stres bezpočtem stavů nemocí a poruch, můžeme postupně očekávat poruchy spánku, trávení, žaludeční vředy, návaly slabosti až depresivní nálady. V každodenním kolotoči se vytrácí přirozený rytmus střídání napětí a uvolnění. Tuto rovnováhu je potřeba nastolovat cíleně. Význam odpočinku není třeba zmiňovat, ale není to tak jednoduché, jelikož každý si odpočine u něčeho jiného. Důležité tedy je, aby si každý našel činnost, která mu poskytne zaručený odpočinek, pobaví ho a zejména oprostí od starostí všedního dne. Délka potřebná pro odpočinek je také individuální. Nejlepší výsledky podávají odpočatí, spokojení zaměstnanci a kvalita práce může odpovídat nárokům. Prvním krokem je uvědomit si, co se děje. Signálem může být tělesné napětí, vegetativní potíže.

Několik rad jak postupovat:

- 1) Zachovávat klid – k práci začít přistupovat klidněji a uvolněněji. Nezapomínat na důležité přestávky a při pocitu paniky zhluboka dýchat.
- 2) Dobrá organizace – zamyslet se nad svými slabými a silnými stránkami, nenechat se stáhnout pracovní rutinou, střídat monotónní činnosti s tvořivým výkonem během dne. Psát si seznam priorit, co je nutné, co je možno odložit a dát tak práci řád. Plánovat práci úměrně časovým možnostem.
- 3) Zohledňovat a vypořádat svůj biorytmus.
- 4) Příjemná atmosféra – neseď jen za stolem, občas se protáhnout, otevřít okno. Omezit rušivé vlivy a nepříjemné podněty. Vytvořit si příjemné pracovní prostředí (rostliny, dekorace), nezapomínat se smát, občas si s někým, jak na vás

stres působí, promluvit (možnost získání nového úhlu pohledu). Těšit se na něco hezkého, dodává to energii a zlepšuje náladu.

- 5) Pozitivní přístup – bývá otázkou vůle a dělá divy. Pozitivní přístup k životu je klíčem k úspěchu a spokojenosti, člověk vnímá nové podněty jako pozitiva. Pozitivně naladění bychom neměli jen do práce přicházet, nýbrž z ní i odcházet.
- 6) Práci ani úvahy o rozpracovaných případech bychom si neměli nosit domů. Cíleně bychom se měli snažit přeladit na jinou notu a myslet především na sebe. Cestou domů, je ideální pozorovat okolí, všímat si kolemjdoucích lidí, načerpat energii z čerstvého vzduchu a pohybu. Prohlédnout si přírodu nebo výlohy v obchodech.
- 7) Doma byste si měli odpočinout jak duševně, tak i tělesně- horká koupel, hudba, procházka s domácím mazlíčkem, sport, relaxační techniky, koníčky. (Kraska-Lüdecke, 2007)

Zachovat si dobré psychické zdraví souvisí nepochybně i se zdravým životním stylem. „Nejvhodnější doba pro uplatňování zásad tvorby zdravého životního způsobu je volný čas.“ (Kraus, Poláčková et al., 2001, s.159). „Pěstování zdravého životního stylu zahrnuje rozvíjení tělesné, psychické a duchovní kultury osobnosti. Tělesná kultura osobnosti – zahrnuje rozvíjení dovedností a návyků osobní hygieny, životosprávy, stravovacích zvyklostí, ovládnání touhy po škodlivých požitcích, jako jsou drogy, kouření, alkohol a samozřejmě přiměřený aktivní pohyb, podle zásady „vytrvalost pro srdce, pružnost pro páteř.“ (Kraus, Poláčková et al., 2001, s.159)

Psychická kultura osobnosti – je složitým souborem kvalit a vlastností jako jsou například odpovědnost, uvážlivost, sebeovládání, reflexe a sebereflexe, zvládnání efektivního učení, tvůrčí činnost a sociální zdatnost.

Duchovní kultura osobnosti – nejedná se jen o umělecké, literární a vědecké zájmy, ale zahrnuje především mravní vyspělost jedince, citlivost jeho svědomí a smysl pro duchovní rozmezí člověka (Kraus, Poláčková et al., 2001)

Máme nepřeberné množství variant a způsobů, jak relaxovat a obnovovat síly nejen ve volném čase. Je na každém z nás, jaký způsob si zvolí jako vhodnější a jak se naučí využívat zejména svůj volný čas pro péči o duševní zdraví. Zvládnání protistresových technik není otázkou okamžiku, ale dlouhodobého nácviku a praktikování tak,

aby se nemíjely účinkem. Úsměv, jemná vtipná poznámka, tisknutí tlakových bodů na své ruce, otevření okna či vytvoření pomyslného „obranného valu“ při nepříjemném jednání v dusné atmosféře mohou být základní pomůckou při zvládnání stresu. Přes všechny tyto praktiky je dobré mít na zřeteli jeden velice důležitý způsob sebereflexe, a to odpověď na otázku, zda se na určitý typ práce hodíme, zda nám nepůsobí nezvladatelné potíže na úkor našeho zdraví a tedy v jistém kontextu posléze na úkor kvality práce a jednání s klienty.

4. Praktická část

4.1 Metoda a cíle, stanovení hypotéz

Pro průzkum v bakalářské práci bude zvolen kombinovaný způsob sběru dat a to metoda řízeného, individuálního rozhovoru s jednoznačně formulovanými otázkami uzavřeného typu a podle povahy přestupkového řízení samotného bude použito i individuálního volného rozhovoru s doplňujícími otázkami, přičemž tato metoda by mohla zachytit nejen fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů. Dále bude provedena analýza a vyhodnocení zpracovaných výsledků.

Městská část Brno – Žabovřesky se rozprostírá na ploše 435 ha, má 22.280 obyvatel z toho počtu je 14.544 obyvatel ve věku od 15-64 let. (www.czso.cz)

Závěry vyplývající z praktické části se týkají pouze městské části Brno – Žabovřesky.

Graf č. 1 – Vývoj přestupků na území MČ Brno Žabovřesky



Zdroj: Roční statistiky přestupků MČ Brno Žabovřesky

Agenda přestupků spadá do kompetence odboru všeobecného. Přestupkové řízení je v současné době vedeno za účasti vedoucí odboru a referenta přestupků (dále jen správní orgán). Pokuty jsou ukládány mimo jiné, v souladu s organizačním řádem,

po dohodě s tajemníkem úřadu. Správní orgán po prostudování došlého spisu věc postoupí v případě, že není kompetentní k projednání věci, dále má možnost věc odložit (zejména z důvodů, kdy došlé oznámení neodůvodňuje zahájení řízení o přestupku) anebo zahajuje řízení. Řízení zahajuje většinou formou nařízení ústního jednání, což činí rozesláním předvolání k jednání s náležitým obsahem a typem poučení pro každého jednotlivého účastníka řízení (obviněného, poškozeného), svědka. V případě, že je obviněným mladistvý, vyrozumí orgán péče o dítě, zákonného zástupce. Specifické předvolánky existují například i pro právní zástupce. Předvolánky obsahují dále stručný popis a objasnění důvodu, proč je kdo zván, kontaktní telefony i označení správního orgánu. Lze mít za to, že klient je dostatečně v obsahu zásilky poučen o svých právech a možnostech. Předpokládám však, že se klienti z různých důvodů dostatečně v textu neorientují, nerozumí mu a jsou před příchodem na úřad spíše popuzeni, než poučení.

Pro účely průzkumu budou zcela cíleně na začátek rozhovoru i do jeho průběhu zařazeny otázky:

- 1) Rozumíte textu předkládaného poučení?
- 2) Orientujete se v postupech správního orgánu, kdy a jaké úkony činí?
- 3) Víte kdy a jaké úkony můžete činit v rámci řízení Vy?
- 4) Ztotožňujete se s tím, co je Vám kladeno za vinu?

Dotazování bude prováděno z důvodů ověření skutečností, zda jednotliví klienti, účastníci řízení: obviněný, poškozený, navrhovatel a svědci předkládanému poučení rozumí, zda se orientují v úkonech správního orgánu, zda vědí, jaké úkony mohou v rámci řízení provádět sami a zda se ztotožňují s tím, co je jim kladeno za vinu. Otázka ohledně pocitu viny, bude pokládána pouze obviněným z přestupku.

Počet respondentů, se kterými budu pracovat není zcela reprezentativní. Jedná se cca o 30 mužů a žen v pozicích účastníků přestupkových řízení vedených v městské části Brno – Žabovřesky v období roku 2010 – 2011.

Stanovení hypotéz:

Hypotéza 1

Předpokládám, že většina klientů nemá právní povědomí a nerozumí textu poučení.

Hypotéza 2

Předpokládám, že většina klientů se neorientuje v procesním postupu správního řízení (kdy, proč a jaké úkony činí).

Hypotéza 3

Předpokládám, že většina klientů neví, kdy a jaké úkony může činit v průběhu řízení.

Hypotéza 4

Předpokládám, že většina klientů se neztotožňuje s obviněním.

4.2 Analýza průběhu rozhovoru

Rozhovoru s klienty předchází (na straně správního orgánu) příprava spisového materiálu, příprava protokolu o ústním jednání, seznámení se s obsahem spisu. K rozhovoru s klienty v rámci přestupkového řízení dochází zpravidla na základě předvolání k jednání na určený čas a hodinu. Klient je povinen se k řízení pod pohrůzkou sankcí dostavit, v případě nedostavení má povinnost se včas omluvit. Omluva je možná pouze ze závažných důvodů. Po nezbytných zdvořilostních frázích (pozdravu, souhlasu se vstupem do místnosti, nabídce k odložení věci a místa k sezení), je klient vyzván k prokázání totožnosti předložením dokladů. Správní orgán ověří totožnost, doplní náležitosti dle průkazu totožnosti do spisového materiálu. Před protokolací výpovědi obdrží klient poučení, přečte si jej, podepíše. Poučení je založeno do spisu. Poté je vzneseno obvinění. Sdělení spočívá v informaci proti komu je řízení vedeno a jakým jednáním mělo dojít k naplnění skutkové podstaty konkrétního přestupku. Obviněný se k události vyjadřuje, což správní orgán sepisuje do protokolu. Po ukončení výpovědi je dotyčný s obsahem své výpovědi seznámen, pokud s protokolací souhlasí, podepíše. Časový prostor činí cca 30 minut na výpověď jedné osoby. Následuje shromažďování podkladů pro rozhodnutí, tedy výsledků předvolaných svědků a protokolace jejich výpovědí po řádném poučení. Závěrem jednání bývá

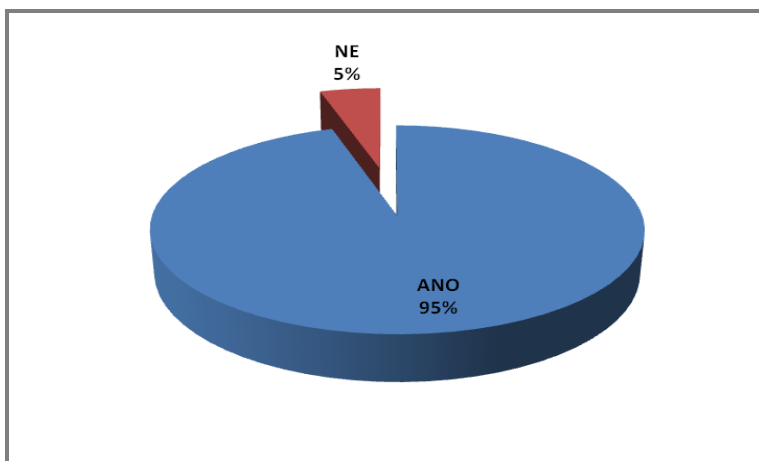
zpravidla konstatování o ukončení shromažďování podkladů, obviněnému je dána možnost se k podkladům vyjádřit. Pokud není navrženo provedení dalších důkazů (výslechem nových svědků, opatření listin apod.), bývá řízení ukončeno a obviněný, případně jiný další účastník řízení, je poučen o tom, že obdrží písemné vyhotovení. Obviněný je seznámen s celým obsahem protokolace, závěr protokolace podepisuje a je mu nabídnut spis k prostudování.

4.3 Prezentace výsledků

Otázka č. 1:

Rozumíte textu předkládaného poučení?

Graf č. 2

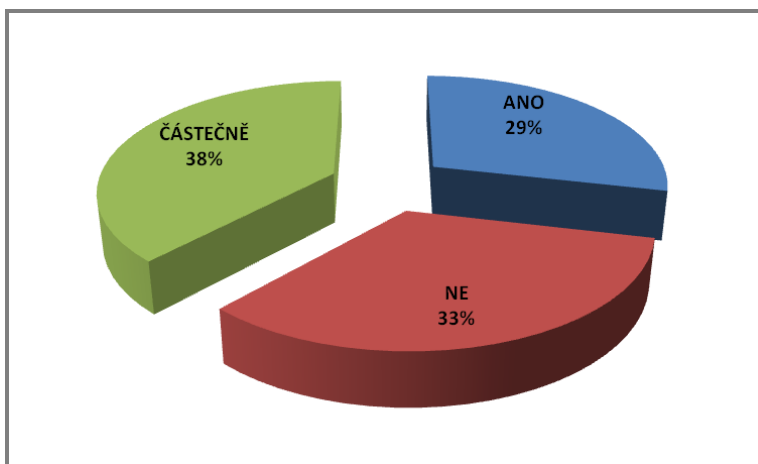


95% dotázaných respondentů odpovědělo, že poučení rozumí.

Otázka č. 2:

Orientujete se v postupech správního orgánu, kdy a jaké úkony činí?

Graf č. 3

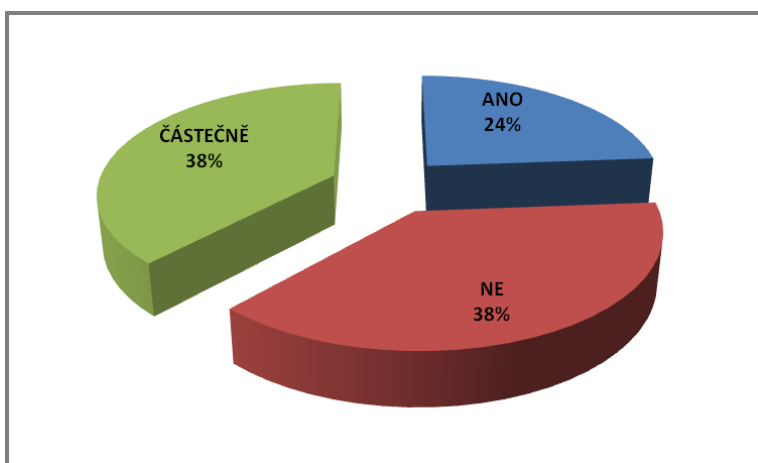


Pouze 29% dotázaných respondentů se orientuje v postupu správního řízení, 71% respondentů toto povědomí nemá, přičemž 38% respondentů se orientuje jen zčásti.

Otázka č. 3:

Víte kdy a jaké úkony můžete činit v rámci řízení Vy?

Graf č. 4

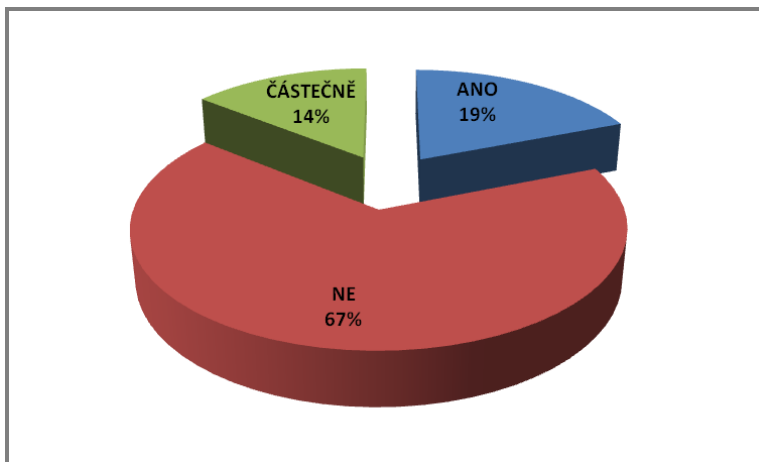


24% dotázaných respondentů ví jaká má práva a ví, ve které fázi řízení je uplatnit (tedy činit úkony). Pro 76% respondentů je správní řízení složitější a i když mohou mít povědomí o existenci práv, nejsou si jisti kdy, ve které fázi řízení je vhodné je uplatnit.

Otázka č. 4:

Ztotožňujete se s tím, co je Vám kladeno za vinu?

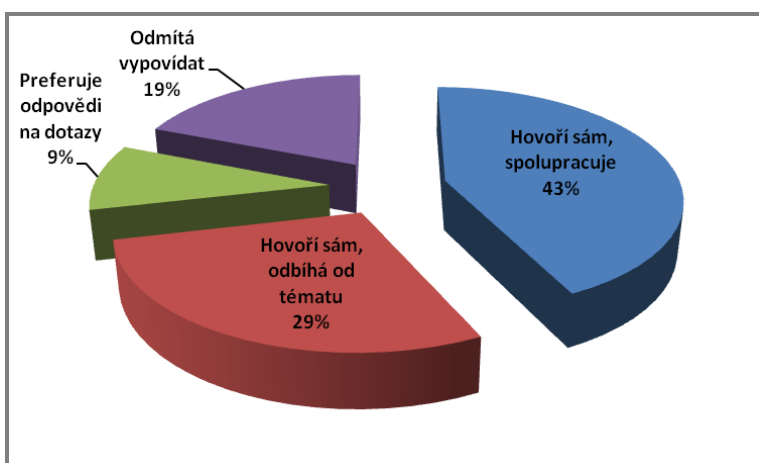
Graf č. 5



Pouhých 19% respondentů bylo schopno jednoznačně přiznat svoji chybu a ztotožnit se s tím, co jim bylo kladeno za vinu. 14% bojovalo se svědomím a jednoznačně se k otázce viny nevyjádřilo (možná, nepamatuji se), 67% jednoznačně vinu popřelo.

Z vlastního zájmu bylo doplňujícími otázkami zjištěno, že většina klientů má zájem se k dané problematice vyjádřit, má zájem komunikovat. Je tedy na straně úředníka státní správy této situace vhodně využít.

Graf č. 6



Zhodnocení praktické části a ověření hypotéz

Hypotéza č. 1

Předpokládám, že většina klientů nemá právní povědomí a nerozumí textu poučení.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázku č.1, graf č. 2 byla **hypotéza falzifikována**.

Hypotéza č. 2

Předpokládám, že většina klientů se neorientuje v procesním postupu správního řízení (kdy, proč a jaké úkony činí).

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázku č. 2, graf č. 3 byla **hypotéza verifikována**.

Hypotéza č. 3

Předpokládám, že většina klientů neví, kdy a jaké úkony může činit v průběhu řízení.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázku č. 3, graf č. 4 byla **hypotéza verifikována**.

Hypotéza č. 4

Předpokládám, že většina klientů se neztotožňuje s obviněním.

Na základě vyhodnocení odpovědí na otázku č. 4, graf č. 5 byla **hypotéza verifikována**.

Výsledky průzkumu nelze ovšem uplatňovat plošně a například při přestupkovém řízení zcela vyloučit (na základě provedené analýzy za účelem ověření hypotézy č. 1) dotaz, zda účastníci řízení poučení rozumí. Jsem si vědoma toho, že dotazované osoby mohly odpovídat kladně, souhlasně při zjišťování stavu jejich právního povědomí i z důvodu, aby před správním orgánem nebudili dojem méně inteligentních. Jiné výsledky by mohla zaznamenat přestupková komise v jiné městské části nebo obci se zcela jiným demografickým složením, větším počtem sociálně znevýhodněných obyvatel a podobně. Dalším činitelem ovlivňujícím odpovědi mohla být i přítomnost mé osoby, neboť respondenti mohli odpovídat právě s ohledem na má předpokládaná přání. K zajímavým, možná i objektivnějším výsledkům by mohlo dojít při dotazování způsobem zcela anonymním – například přes internet, i když by nebylo ověřeno, zda se jedná o cílovou skupinu, přímé účastníky přestupkových řízení.

Potvrzení předpokládaných hypotéz č. 2, 3, 4 dává prostor pro rozvoj odpovídající komunikace. Při vhodné situaci lze nabídnout klientovi žádoucí vysvětlení a pomoc při orientaci se v problematice přestupkového řízení, objasnit čím a jakým jednáním došlo z jeho strany k naplnění přestupku a nespokojit se s tím, že se zaprotokoluje, že klient obvinění popírá. Zejména považují za vhodné dotazovat se, zda by danou situaci dnes s odstupem času řešil jinak nebo jednal stejně.

Zajímavý nástin vývoje, tzv. nápadu přestupků, nabízí porovnání přestupků v městské části Brno-Žabovřesky za posledních 10 let, viz. graf č. 1. Páchání přestupků mělo od roku 2000 do roku 2008 relativně stabilní tendence, od roku 2009 jejich počet stoupá. Je tedy na místě předem se připravit na častější kontakty s tímto typem klientů, hledat řešení pro snazší, bezproblémovou komunikaci, a to po všech stránkách.

4.4 Návrh na zlepšení komunikace v přestupkovém řízení

Každý úředník by se měl zamyslet nad tím, jak vnímá sám sebe, jak komunikuje s okolím, s klienty, jak působí na druhé a jak je schopen zvládat stresové situace. O pomoc může požádat i své kolegy, kteří mu rádi sdělí vyzorované nedostatky. Prvotním předpokladem pro zlepšení komunikace v přestupkovém řízení je odstranit zažitě stereotypy v dosavadní komunikaci při řízení a aplikace nových prvků, např. dotazů. To ovšem může souviset s ochotou nadřízených k přístupu k novým metodám. Staré metody jsou osvědčené a otevřenější přístup úředníka v rámci přestupkového řízení by mohl být chápán jako kontraproduktivní v rozporu se samotným účelem řízení. Domnívám se však, že otázky typu zda klienti rozumí poučení a zda se orientují v postupech správního orgánu, co kdy mohou činit a zda to činit chtějí, by mělo být součástí každého rozhovoru u přestupkového řízení. Je však pochopitelné, že když například výslech provádí a současně zapisuje jedna oprávněná úřední osoba za správní orgán, což je také možná varianta vedení přestupkového řízení, že její pozice je ztížená a na zjišťování tohoto stavu není prostor. Problémem může být obava z nastolení příliš přátelské atmosféry pro pachatele přestupků, což by vylučovalo vážnost a důsledky samotného řízení. Zárukou pro zachování důstojného stavu správního orgánu a zaručení efektivního výchovného působení samotného řízení a zlepšení komunikace je fungování vícečlenné komise, členů odboru a podobně za správní orgán na straně jedné a osoba klienta na straně druhé. Větší počet, převaha osob na straně správního orgánu, tvoří

přirozenou autoritu a možnost lepšího výchovného působení na osobu pachatele. Nemusí užívat tvrdých sankcí a opatření vůči pachateli. Ve většině případů by mohlo být jednání před vícečlenným orgánem dostačujícím psychologickým opatřením vedoucím k nápravě obviněného, ovšem za předpokladu, že tyto osoby jsou fundované, svoji převahu nemají tendenci zneužívat a zachovávají profesionální přístup. Získávání odborných znalostí je také otázkou každého úředníka jednotlivě. Nepochybně mohou tyto znalosti usnadnit orientaci v osobnosti klienta, pachatele přestupku i v problematice jako takové. Komunikaci na straně klienta lze ovlivnit vlastním příkladem a osobním, vyrovnaným a klidným přístupem. Buďme vstřícní a při tom asertivní. Ujistěním se, že klient chápe, co po něm správní orgán požaduje, lze předcházet jedné ze základních příčin konfliktu vznikajících právě z nedorozumění. Vytvoření podmínek a poskytnutí dostatečného časového prostoru pro vlastní vyjádření klienta a samotná ochota úředníků vyslechnout problém je klíčovým momentem pro následné navázání vhodné komunikace a uplatňování výchovného působení na klienty, s ohledem na individuální zvláštnosti jednotlivých případů.

4.5 Příručka pro občana

Jednou z možností jak zkvalitnit a zefektivnit komunikaci mezi úřadem jako takovým a občanem přicházejícím řešit své požadavky a problémy, by mohla být příručka pro občana. Konkrétně pro účely přestupkového řízení by mohla obsahovat různé typy poučení vztahující se k jednotlivým účastníkům řízení a svědkům. Nechceme samozřejmě současnou informovanost klientů podceňovat. Z uvedeného průzkumu vyplynulo, že jsou poučení řádně a poučení většina dotázaných klientů rozumí, ovšem nejsou zcela orientováni v postupech správních orgánů. Návrh by spočíval ve vytvoření zjednodušené formy, například komiksového charakteru, což by uvítali zejména mladší účastníci řízení. Ani starším klientům se však nechce listovat v nezáživných poučeních a orientace v obsáhlých návodech a textech pro ně bývá složitá. Důležitým momentem brožurky-manuálu pro účastníka přestupkového řízení by bylo například nejen humorné ujištění, že není třeba mít z jednání na úřadě „bezesné noci“, ale i doporučení, že je nutné se k věci postavit tzv. čelem, neutíkat a jednání se zbytečně nevyhýbat. Jedním ze způsobů je důkladně, podle svých možností, se na ně připravit. Pokud někdo neholduje čtení paragrafů a zákonů, není nic jednoduššího, než předem telefonicky kontaktovat „oprávněnou osobu“, která je vždy uvedena v obdrženém předvolání, sdělení, nebo na

internetových stránkách úřadu. Jednoduchým způsobem lze takto zjistit, o jakou osobu úředníka se jedná a jak po telefonu působí, zda je ochotna sdělit požadované informace. Pozor, pokud se ovšem bude jednat o informace obecného charakteru, například jakou formou bude jednání probíhat, proč se věci úřad zabývá. Nelze však očekávat, že bude možno celou záležitost projednat telefonicky, jak by si mnoho stěžovatelů představovalo. Telefonicky také nelze sdělovat takové informace, které by mohly některého z účastníků řízení poškodit. Součástí manuálu by tedy mohlo být:

- vymezení jednotlivých postavení účastníků řízení (kdo je obviněný, poškozený, svědek, zmocněnec, zákonný zástupce),
- vymezení jejich pravomocí v procesním řízení,
- uvedení kdo má právo nahlížet do spisu,
- kdo má právo obdržet informace o tom, jak bylo s věcí naloženo,
- humorný návod, jak se na jednání s úřadem připravit (zavolat předem úředníkovi, budovu si nenápadně projít),
- jaké doklady vzít s sebou.

Brožurka by byla zpracována podle potřeby po konzultaci se zaměstnavatelem a po vyslovení jeho souhlasu.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce „Výchovná úloha v přestupkovém řízení“ byl návrh na zefektivnění přestupkového řízení hledáním rezerv v komunikaci, důslednější uplatňování metod mravní výchovy a možnost působení pracovníka státní správy na osobu pachatele.

Základní znalosti v oblasti psychologie, typologie poznávání osobnosti nám umožní rychlejší odhad klienta a jeho chování. Zvolení vhodného stylu, uzpůsobení komunikace ke klientovi, vyloučení nežádoucího mentorování, dodržování základních zásad v přístupu by nemělo být jen teoretickou pomůckou. Poznatky získané studiem uvedených oborů lze velmi dobře aplikovat a propojit s praxí tak, aby se staly součástí nejen přestupkového řízení, ale každého ústního jednání.

V rámci přestupkového řízení lze na základě výše uvedených relevantních informací efektivněji uplatňovat výchovné metody. Ne každé přestupkové řízení je možno ukončit uznáním viny a uplatněním sankce, tudíž i v případech zastavovaných řízení z důvodů důkazní nouze, lze na osobu pachatele preventivně výchovně působit za pomoci vhodné komunikace a vytvářet rovnováhu mezi požadavky a motivy jednotlivce a strukturou zákonů daných společností.

Výsledkem práce je zjištění, že není třeba klienty podceňovat a nadbytečně plošně v případech poučovat. Zamezí se tak vytváření dojmu o nadřazenosti úředníka státní správy. Samotný průzkum nemohl být z časového důvodu prováděn s širším počtem respondentů. Je možné, že při rozsáhlejší průzkumu např. v jiných městských částech by se dospělo k odlišným výsledkům a požadavkům. Průzkum tedy odpovídá dané situaci, času a místu. Lze předjímat, že v důsledku posunu morálních hodnot společnosti se budou příští dotazovaní respondenti vlivem přísunu informací (televize, internet) více orientovat ve svých právech, v postupech správních orgánů. Například morální stránka při projednávání přestupků pak zcela ustoupí do pozadí před reálným dokazováním viny a tvrdým popíráním skutečnosti ze zjištěných důvodů.

V rámci navrhovaných řešení bych doporučila každému úředníkovi státní správy začít u sebe. Tento způsob nápravy komunikace mezi občanem a úředníkem státní správy v současné chvíli vidím jako nejschůdnější. Další opatření by se týkala organizace a vedení samotného přestupkového řízení jako kolektivního orgánu, a k tomu má odbor

všeobecný Úřadu městské části Brno – Žabovřesky všechny předpoklady. Na jedné straně je možno se přiblížit ideám vhodné komunikace a více se orientovat na potřeby klienta, na straně druhé je potřeba upevňovat pozici správního orgánu, jako orgánu sankčního.

Pokud výsledky práce porovnáme s cíli, které byly stanoveny v úvodu, domnívám se, že byly v rámci možností naplněny. Úspěšnost a efektivnost komunikace, uplatňování znalostí psychologie, metod mravní výchovy a jejich přímý vliv na osobu pachatele a přestupkové řízení jako takové, by se ukázala až v průběhu dalších let. Získané výsledky lze využít při tvorbě brožurky pro občana. V tomto shledávám smysl mé bakalářské práce, zejména s ohledem na stoupající tendenci nápadu přestupků za poslední dva roky. Ke zpracování brožurky, manuálu pro občana by došlo v případě potřeby na základě dohody se zaměstnavatelem. Její vývoj by mohl být součástí diplomové práce na navazujícím magisterském studiu, rovněž tak jako porovnání výsledků průzkumu s jinými městskými částmi v městě Brně.

Resumé

První část bakalářské práce se zaměřuje na vymezení pojmu problémový klient, nastiňuje jednotlivé osobnostní typy a druhy komunikace. Zabývá se problémovou komunikací, konflikty, agresí a manipulací. Charakterizuje přestupkové řízení a možnost užívání metod mravní výchovy při působení na klienta. Nastiňuje problematiku osobnostních předpokladů a nároků na pracovníka státní správy, upozorňuje na nutnost duševní hygieny a zvládnání stresových situací. Závěrečná, praktická část navrhuje možnosti zlepšení komunikace mezi úředníkem státní správy a klientem, účastníkem přestupkového řízení.

Anotace

Cílem bakalářské práce „Výchovná úloha v přestupkovém řízení“ je nabídnout účelnější využívání komunikace na základě rozlišování klientů podle jednotlivých typologií osobnosti, a to tak, aby docházelo k uplatňování metod mravní výchovy v přestupkovém řízení ze strany fundované osoby úředníka státní správy a samotné přestupkové řízení plnilo svůj výchovný efekt. První část práce poskytuje teoretický vhled do problematiky komunikace, metod mravní výchovy a řeší nároky kladené na osobnost úředníka státní správy. Druhá část je věnována analýze současného vedení přestupkového řízení na Úřadě městské části Brno – Žabovřesky. Následuje samotný návrh na zlepšení a zefektivnění komunikace.

Klíčová slova

Klient, komunikace, konflikt, temperament, osobnost, transakční analýza, agrese, manipulace, úředník, přestupek, obviněný, výchovné působení.

Annotation

The objective of bachelor's degree dissertation "Educational Role in Offence Proceedings" is to offer more efficient use of communication based on clients' differentiation according to particular typology of personality and this by means of moral education methods in Offence Proceedings applied by erudite civil servant, and that Offence Proceedings perform the educational effect. The first part of the dissertation provides theoretical insight into communication issues, moral education methods and deals with demands placed on civil servant personality. Second part analyses Offence Proceedings current management of Brno – Žabovřesky. Municipal Authority followed by suggestion how to improve the communication and make it more efficient.

Key words

Client, communication, conflict, temperament, personality, transactional analysis, aggression, manipulation, civil servant, offence, the accused, educational influence.

Seznam použité literatury

- 1) Zákon o přestupcích č. 200/1990 Sb.
- 2) Příloha k usnesení vlády č. 270, *Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě*, 2001
- 3) Bakošová, Z. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. 3. vyd. Bratislava: Public promotion, 2008. 251 s. ISBN 978-80-969944-0-3
- 4) Covey, S. R. *7 návyků vůdčích osobností*. (Přel. Michalík, S.) 1. vyd. Praha: Pragma, 1997. 329 s. ISBN 80-85213-41-9
- 5) Foret, M. *Jak komunikovat se zákazníkem*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 200 s. ISBN 80-7226-292-9
- 6) Henning, G., Pelz G. *Transakční analýza*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 320 s. ISBN 978-80-247-1363-2
- 7) Kraska-Lüdecke, K. *Nejlepší techniky proti stresu*. (Přel. Brejlová, D.) 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 116 s. ISBN 978-80-247-1833-0
- 8) Kraus, B., Poláčková, V. *Člověk, prostředí výchova*. 1. vyd. Brno: Paido, 2001. 199 s. ISBN 80-7315-004-2
- 9) Lahnerová, D. *Asertivita pro manažery*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 160 s. ISBN 978-80-247-2892-6
- 10) Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4
- 11) Průcha, J. *Učitel*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 160 s. ISBN 80-7178-621-7
- 12) Říčan, O. *Psychologie osobnosti*. 5. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 200 s. ISBN 978-80-247-1174-4
- 13) Štěpaník, J. *Umění jednat s lidmi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 152 s. ISBN 80-247-0530-3
- 14) Kraus, B. *Teorie výchovy*. Brno: Institut mezioborových studií, 2006. 30 s.
- 15) Vízdal, F. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2005. 50 s.
- 16) Pešová, M. *Odborný seminář- Zakázaná rétorika*, 2010

- 17) www.czso.cz/csu/2010edicniplan.nsf/p/1302-10 *Malý lexikon obcí 2010*
- 18) www.vojtabok.ic.cz/wp-content/vsd-evca.doc *Výcvik sociálních dovedností II.*

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Vzor poučení obviněného

Příloha č. 2 – Vzor poučení svědka

Příloha č. 3 – Vzor poučení navrhovatele

Příloha č. 4 – Vzor poučení poškozeného

Poučení obviněného

podle zák.č.500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) a zák.č.200/1990 Sb.,o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen přestupkový zákon).

Dle ust. § 16 odst. 3 správního řádu každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočnicku, kterého si obstará na své náklady.

Dle ust. § 33 odst. 1 správního řádu máte právo zvolit si zmocněnce, plnou moc lze udělit písemně nebo ústně do protokolu, v téže věci může mít účastník současně pouze jednoho zmocněnce.

Dle ust. § 36 odst. 1 správního řádu máte právo navrhnout důkazy a činit jiné návrhy po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí.

Dle ust. § 36 odst. 2 správního řádu máte právo vyjádřit v řízení své stanovisko.

Dle ust. § 36 odst. 3 správního řádu máte právo se před vydáním rozhodnutí ve věci vyjádřit k podkladům rozhodnutí, toto právo Vám bude umožněno realizovat při ústním jednání (ev. správní orgán stanoví lhůtu).

Dle ust. § 38 odst. 1 správního řádu máte právo nahlížet do spisu a dle ust. § 38 odst. 4 správního řádu máte právo pořizovat si výpisy a právo na to, aby správní orgán pořídil kopie spisu nebo jeho části.

Dle ust. § 52 správního řádu máte povinnost označit důkazy na podporu svých tvrzení.

Dle ust. § 59 správního řádu jste povinen dostavit se včas na určené místo, nemůžete-li tak ze závažných důvodů učinit, jste povinen bezodkladně se s uvedením důvodu správnímu orgánu omluvit.

Dle ust. § 60 odst. 1 správního řádu jestliže se účastník řízení bez náležité omluvy nebo bez dostatečných důvodů na předvolání nedostaví, může být předveden.

Dle ust. § 62 odst. 1 správního řádu může správní orgán tomu, kdo v řízení závažně ztěžuje jeho postup tím, že se bez omluvy nedostaví na předvolání ke správnímu orgánu, navzdory předchozímu napomenutí ruší pořádek, nebo neuposlechne pokynu úřední osoby, uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000,-Kč (i tomu, kdo činí hrubě urážlivé podání).

Dle ust. § 79 odst. 6 správního řádu může správní orgán uložit povinnost nahradit náklady řízení, které by jinak správnímu orgánu nebyly vznikly tomu, kdo jejich vznik způsobil porušením povinnosti.

Dle ust. § 82 odst. 4 správního řádu k novým skutečnostem a k návrhům na provedení nových důkazů, uvedených v odvolání nebo v průběhu odvolacího řízení se přihlédne jen tehdy, jde-li o takové skutečnosti nebo důkazy, které účastník nemohl uplatnit dříve. Namítá-li účastník, že mu nebylo umožněno učinit v řízení v prvním stupni určitý úkon, musí být tento úkon učiněn spolu s odvoláním.

Dle ust. § 73 odst. 2 přestupkového zákona máte právo vyjádřit se ke všem skutečnostem, které se Vám kladou za vinu, k důkazům o nich, uplatňovat skutečnosti a navrhnout důkazy na svoji obhajobu, podávat návrhy a opravné prostředky, k výpovědi ani k doznání nesmíte být donucován.

Poučení svědka

podle zák.č.500/2004 Sb. správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) a zák.č. 200/1990 Sb., o přestupcích ve znění pozdějších předpisů (dále jen přestupkový zákon).

Dle ust. § 55 odst. 1 správního řádu je každý povinen vypovídat jako svědek, musí vypovídat pravdivě a nesmí nic zamlčet.

Dle ust. § 55 odst. 2 správního řádu svědek nesmí být vyslýchán o utajovaných informacích chráněných zvláštním zákonem, které je povinen zachovat v tajnosti, ledaže byl této povinnosti příslušným orgánem zproštěn.

Dle ust. § 55 odst. 3 správního řádu svědek nesmí být vyslýchán též tehdy, jestliže by svou výpověď porušil státem uloženou nebo uznanou povinnost mlčenlivosti, ledaže byl této povinnosti příslušným orgánem nebo tím, v jehož zájmu tuto povinnost má, zproštěn.

Dle ust. § 55 odst. 4 správního řádu výpověď může odepřít ten, kdo by jí způsobil sobě nebo osobě blízké nebezpečí stíhání pro trestný čin nebo správní delikt (včetně přestupku).

Dle ust. § 55 odst. 5 správního řádu svědek musí být poučen o důvodech, pro které nesmí být vyslýchán, o právu odepřít výpověď, o jeho povinnosti vypovídat pravdivě a nic nezamlčovat a o právních následcích nepravdivé a nebo neúplné výpovědi.

Dle ust. § 60 odst. 1 správního řádu, jestliže se svědek bez náležité omluvy nebo bez dostatečných důvodů na předvolání nedostaví, může být předveden.

Dle ust. § 62 odst. 1 správního řádu může správní orgán tomu, kdo v řízení závažně ztěžuje jeho postup tím, že se bez omluvy nedostaví na předvolání ke správnímu orgánu, navzdory předchozímu napomenutí ruší pořádek, nebo neuposlechne pokynu úřední osoby, uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000,-Kč(i tomu, kdo učiní hrubě urážlivé podání).

Dle ust. § 79 odst. 4 správního řádu správní orgán hradí hotové výdaje a ušlý výdělek jiným osobám, zejména v souvislosti s výkonem funkce opatrovníka a s opatrováním podkladů pro vydání rozhodnutí (svědkům). Nárok na náhradu musí být u správního orgánu uplatněn do 8-mi dnů poté, co náklady vznikly, jinak nárok zaniká.

Dle ust. § 79 odst. 6 správního řádu může správní orgán uložit povinnost nahradit náklady řízení, které by jinak správnímu orgánu nebyly vznikly tomu, kdo jejich vznik způsobil porušením povinnosti.

Dle ust. § 21 odst. 1 písm.g) přestupkového zákona se přestupku proti pořádku ve státní správě dopustí ten, kdo úmyslně podá nepravdivou nebo neúplnou svědeckou výpověď ve správním řízení anebo úmyslně uvede nepravdivý údaj v čestném prohlášení u správního orgánu. Za přestupek lze uložit pokutu až do výše 10.000,-Kč.

Poučení navrhovatele

podle zák.č.500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) a zák.č.200/1990 Sb.,o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen přestupkový zákon).

Dle ust. § 16 odst. 3 správního řádu každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočnicku, kterého si obstará na své náklady.

Dle ust. § 33 odst. 1 správního řádu máte právo zvolit si zmocněnce, plnou moc lze udělit písemně nebo ústně do protokolu, v téže věci může mít účastník současně pouze jednoho zmocněnce.

Dle ust. § 36 odst. 1 správního řádu máte právo navrhnout důkazy a činit jiné návrhy po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí.

Dle ust. § 36 odst. 2 správního řádu máte právo vyjádřit v řízení své stanovisko.

Dle ust. § 36 odst. 3 správního řádu máte právo se před vydáním rozhodnutí ve věci vyjádřit k podkladům rozhodnutí, toto právo Vám bude umožněno realizovat při ústním jednání (ev. správní orgán stanoví lhůtu).

Dle ust. § 38 odst. 1 správního řádu máte právo nahlížet do spisu a dle ust. § 38 odst. 4 správního řádu máte právo pořizovat si výpisy a právo na to, aby správní orgán pořídil kopie spisu nebo jeho části.

Dle ust. § 52 správního řádu máte povinnost označit důkazy na podporu svých tvrzení.

Dle ust. § 59 správního řádu jste povinen dostavit se včas na určené místo, nemůžete-li tak ze závažných důvodů učinit, jste povinen bezodkladně se s uvedením důvodu správnímu orgánu omluvit.

Dle ust. § 60 odst. 1 správního řádu jestliže se účastník řízení bez náležité omluvy nebo bez dostatečných důvodů na předvolání nedostaví, může být předveden.

Dle ust. § 62 odst. 1 správního řádu může správní orgán tomu, kdo v řízení závažně ztěžuje jeho postup tím, že se bez omluvy nedostaví na předvolání ke správnímu orgánu, navzdory předchozímu napomenutí ruší pořádek, nebo neuposlechne pokynu úřední osoby, uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000,-Kč (i tomu, kdo činí hrubě urážlivé podání).

Dle ust. § 79 odst. 6 správního řádu může správní orgán uložit povinnost nahradit náklady řízení, které by jinak správnímu orgánu nebyly vznikly tomu, kdo jejich vznik způsobil porušením povinnosti.

Dle ust. § 82 odst. 4 správního řádu k novým skutečnostem a k návrhům na provedení nových důkazů, uvedených v odvolání nebo v průběhu odvolacího řízení se přihlédne jen tehdy, jde-li o takové skutečnosti nebo důkazy, které účastník nemohl uplatnit dříve. Namítá-li účastník, že mu nebylo umožněno učinit v řízení v prvním stupni určitý úkon, musí být tento úkon učiněn spolu s odvoláním.

Dle ust. § 79 odst. 1 přestupkového zákona beru na vědomí, že v případě zastavení řízení z důvodu stanovených § 76 odst. 1 písm. a),b),c) a j), tj., že skutek se nestal nebo není přestupkem, skutek nespáchal obviněný z přestupku, spáchání skutku nebylo obviněnému z přestupku prokázáno, jako navrhovatel vezmu svůj návrh na zahájení řízení zpět, bude mi uložena povinnost uhradit náklady spojené s projednáváním přestupku, které jsou stanoveny Vyhl. MV ČR č. 231/1996 Sb., ve znění Vyhl. MV ČR č.340/2003 Sb., v platném znění, paušální částkou ve výši 1.000,-Kč.

Poučení poškozeného

podle zák.č.500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) a zák.č.200/1990 Sb.,o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen přestupkový zákon).

Dle ust. § 70 odst. 1 přestupkového zákona uplatnil-li ten, komu byla přestupkem způsobena majetková škoda, nárok na její náhradu v řízení o přestupku, nebo u orgánu policie v trestním řízení, pokud věc bude postoupena správnímu orgánu k projednání a nejde o přestupek, který se projedná jen na návrh, působí správní orgán, který přestupek projedná k tomu, aby byla škoda dobrovolně uhrazena.

Dle ust. § 70 odst. 2 přestupkového zákona jestliže škoda a její výše byla spolehlivě zjištěna a škoda nebyla dobrovolně nahrazena, uloží správní orgán pachateli přestupku povinnost ji nahradit, jinak odkáže poškozeného s jeho nárokem na náhradu škody na soud nebo jiný příslušný orgán.

Dle ust. § 70 odst. 3 přestupkového zákona zemře-li poškozený, správní orgán o náhradě škody nerozhodne.

Dle ust. § 16 odst. 3 správního řádu každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočnicků, kterého si obstará na své náklady.

Dle ust. § 33 odst. 1 správního řádu máte právo zvolit si zmocněnce, plnou moc lze udělit písemně nebo ústně do protokolu, v téže věci může mít účastník současně pouze jednoho zmocněnce.

Dle ust. § 36 odst. 1 správního řádu máte právo navrhnout důkazy a činit jiné návrhy po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí.

Dle ust. § 36 odst. 2 správního řádu máte právo vyjádřit v řízení své stanovisko.

Dle ust. § 36 odst. 3 správního řádu máte právo se před vydáním rozhodnutí ve věci vyjádřit k podkladům rozhodnutí, toto právo Vám bude umožněno realizovat při ústním jednání (ev. správní orgán stanoví lhůtu).

Dle ust. § 38 odst. 1 správního řádu máte právo nahlížet do spisu a dle ust. § 38 odst. 4 správního řádu máte právo pořizovat si výpisy a právo na to, aby správní orgán pořídil kopie spisu nebo jeho části.

Dle ust. § 52 správního řádu máte povinnost označit důkazy na podporu svých tvrzení.

Dle ust. § 59 správního řádu jste povinen dostavit se včas na určené místo, nemůžete-li tak ze závažných důvodů učinit, jste povinen bezodkladně se s uvedením důvodu správnímu orgánu omluvit.

Dle ust. § 60 odst. 1 správního řádu jestliže se účastník řízení bez náležité omluvy nebo bez dostatečných důvodů na předvolání nedostaví, může být předveden.

Dle ust. § 62 odst. 1 správního řádu může správní orgán tomu, kdo v řízení závažně ztěžuje jeho postup tím, že se bez omluvy nedostaví na předvolání ke správnímu orgánu, navzdory předchozímu napomenutí ruší pořádek, nebo neuposlechne pokynu úřední osoby, uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000,-Kč (i tomu, kdo činí hrubě urážlivé podání).

Dle ust. § 79 odst. 6 správního řádu může správní orgán uložit povinnost nahradit náklady řízení, které by jinak správnímu orgánu nebyly vznikly tomu, kdo jejich vznik způsobil porušením povinnosti.