

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

bakalářské kombinované studium
2009 – 2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Renata Drsková

Název práce:

Mezilidská komunikace – informační šumy a komunikační zkreslení

Podtitul:

Vliv implementace mezilidské komunikace (a odstranění nežádoucích informačních šumů a komunikačních zkreslení) na spokojenost a následnou resocializaci osob ve výkonu trestu odnětí svobody

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:

PaedDr. Anton Tomko, LL. A.

COMENIUS UNIVERSITY OF PRAGUE

Bachelor Combined Studies
2009 - 2012

BACHELOR THESIS

Renata Drsková

Title:

Interpersonal communication-information disturbance and communication noise distortion

Subtitle:

Influence implementation of interpersonal communication (and removing unwanted information and communication noise distortion) on satisfaction and subsequent rehabilitation of persons in prison

Prague 2012

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PaedDr. Anton Tomko, LL. A.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 7. 3. 2012

Renata Drsková

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce PaedDr. Antonu Tomkovi, LL. A. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problémy mezilidské komunikace z pohledu pracovníka, který je z hlediska výkonu svého povolání v každodenním styku s osobami ve výkonu trestu odnětí svobody – a to nejprve v teoretické části z obecnější perspektivy (přenos informace, význam, klasifikace mezilidské komunikace). V praktické části bakalářské práce je pak zpracován vliv mezilidské komunikace při její implementaci v tzv. Programech zacházení v specifických podmínkách Vězeňské služby České republiky.

Klíčové pojmy:

informační šumy, komunikační proces, komunikační zkreslení, mezilidská komunikace, Programy zacházení, výběrový soubor, základní soubor

Annotation:

This thesis deals with the view of a worker who is in terms of exercise of his profession in everyday contact with people in serving sentence imprisonment of interpersonal communication - and first in the theoretical part of a more general perspective (information transmission objectivity, importance, classification). In the practical part of this thesis is then processed by the influence of interpersonal communication in the implementation of the Programs and treatment satisfaction (subsequent social rehabilitation) of persons serving sentences in the specific conditions of the Prison Service in Czech Republic.

Key words:

basic set, communication process, distorted communication interpersonal communication, information noises, Programs of treatment, the sample.

OBSAH

ÚVOD	8
1. TEORETICKÁ ČÁST	
1. 1 Popis základních pojmů.....	10
1. 2 Informační bariéry, šumy, komunikační zkreslení.....	15
1. 3 Příčiny informačních šumů a komunikačních zkreslení.....	21
1. 4 Významnost jednotlivých informačních bariér v souvislosti s tzv. „Programy zacházení“ ve VS ČR.....	22
1. 5 Příklady pozitivních a negativních vlivů informačních bariér ve VS ČR.....	25
1. 6 Ekonomické paralely.....	28
1. 7 Možné důsledky informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení a jejich řešení.....	35
1. 8 Rušení signálů mobilních zařízení – informační bariéra v komunikaci.....	36
1. 8 .1 Prostředky na zabránění nedovolené komunikace (ve smyslu bezdrátového zarušení signálů) Vězeňské službě České republiky.....	38
2. PRAKTICKÁ ČÁST – vlastní průzkum	
2. 1 Vymezení úkolů, cíle.....	41
2. 2 Charakteristika a popis výběrového souboru.....	42
2. 3 Stanovení pracovních hypotéz a metod průzkumu.....	44
2. 4 Výpočty a výsledky.....	51
2. 5 Interpretace výsledků.....	55
ZÁVĚR	58
SEZNAM ODBORNÉ LITERATURY V ČESKÉM JAZYCE	61
SEZNAM ODBORNÉ LITERATURY ZE ZAHRANIČNÍCH ZDROJŮ	64
INTERNETOVÉ ODKAZY	65
SEZNAM PŘÍLOH	67

ÚVOD

Lze konstatovat, že lidé jako sociální tvorové intenzivně vcházejí do vzájemných interakcí (z pracovních i mimopracovních důvodů) a to z důvodu uspokojení svých různorodých (v neposlední řadě i sociálních) potřeb. V rámci svých vzájemných interakcí se lidé vzájemně dorozumívají, něco si sdělují - využívají komunikaci. Komunikaci lze obecně chápat jako pohyb informace od zdroje této informace k příjemci. Protože komunikace může být realizována téměř všemi „myslitelnými“ prostředky (nejobecnější klasifikace je asi verbálně, neverbálně apod.), myslím, že lze z velké části ztotožnit a brát z tohoto hlediska jako téměř synonyma mezilidskou komunikaci jako takovou a výše uvedené interakce. Ať již záměrně, či nezáměrně komunikujeme, či dokonce nekomunikujeme (v případě, že komunikovat můžeme) – nějakou informaci vždy o sobě sdělujeme. Lidé, kteří mají spolu možnost komunikovat, tak také spolu komunikují. V podstatě lze konstatovat, že nelze nekomunikovat. Například i dva lidé, mezi kterými žádná komunikace neprobíhá (a je-li technicky tato komunikace možná) si také něco sdělují – nezájem, nedostatek času, jiné priority apod.

Z nepřeberné škály komunikace jsem si pro tuto bakalářskou práci vybrala oblast vzájemné mezilidské komunikace. Tato komunikace, její popis, klasifikaci a význam, je obsahem teoretické části. Zde také uvedu i příčiny informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení. V následujících částech bude konkretizováno vybrané téma – podtitul a to z pohledu výkonu mého povolání, z kterého vyplývá každodenní styk s osobami, které jsou ve výkonu trestu odnětí svobody a budu se tedy zabývat vlivem mezilidské komunikace na tyto osoby. Zaměřím se na významnost jednotlivých informačních bariér v souvislosti s tzv. „Programy zacházení“ ve Vězeňské službě České republiky, příklady pozitivních a negativních vlivů informačních bariér ve VS ČR,

z pohledu ekonomie uvedu ekonomické paralely, které ukazují „přínosy užitku“ nebo „ztráty užitku“ při existenci různé „intenzity“ informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení pro jednotlivé uživatele mezilidské komunikace včetně možných důsledků informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení a jejich řešení. Okrajově se tato práce „dotkne“ i problému rušení signálů mobilních zařízení jako informační bariéry v komunikaci ve specifickém prostředí Vězeňské služby.

Vlivy mezilidské komunikace při její implementaci v tzv. Programech zacházení na spokojenost a (následnou resocializaci) osob ve výkonu trestu odnětí svobody ve specifických podmínkách VS ČR je obsahem druhé, praktické části této bakalářské práce. Po vymezení úkolů a cílů, bude tato práce za použití definovaných metod a výpočtů směřovat ke zjištění, zda implementace mezilidské komunikace do sociálního prostředí odsouzených pomocí Programů zacházení má pozitivní vliv na spokojenost a následně tedy i na zlepšení „základů - podhoubí“ pro resocializaci těchto osob ve výkonu trestu odnětí svobody, což vyjádřím v interpretaci výsledků.

1. Teoretická část

1. 1 Popis základních pojmů

Komunikace: Komunikace je přenos informací pomocí verbálního a neverbálního projevu od určitého jedince nebo skupiny k jiným. Například dle (zdroje: Komunikace. *WIKIPEDIE - OTEVŘENÁ ENCYKLOPEDIIE* [online]. 16. 9. 2004 v 13:30 5. 10. 2011 v 18:58 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Komunikace>) pochází komunikace z lat. *communicare*, sdílet, radit se, od *communis*, společný mj. může znamenat:

- Dorozumívání – nejčastějším způsobem takové komunikace bývá lidská řeč a písmo
- nonverbální komunikace

Slovo **komunikace** dále například definuje (zdroj: *Slovník cizích slov*. 2. vydání. Praha 2: Encyklopedický dům, spol. s r. o., 1995. 251 s. ISBN 80-90-1647-0-6) podle kterého znamená spojení, přenos, sdělování, výměnu informací.

Mezilidská komunikace: vymezení tohoto pojmu lze vnímat jako velmi široké. Obecně můžeme mezilidskou komunikaci chápat jako pohyb informace od zdroje této informace k příjemci, v případě že zdroj i příjemce jsou lidé.

Dále například (zdroj: NOVÝ, I., SCHROLL-MACHLL, S. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. 2. vydání. Praha: Management Press, 2001. 183 s. ISBN 80-7261- 042-2) definuje **mezilidskou komunikaci** jako výměnu informací mezi jedinci lidského druhu.

Dle (zdroj: Komunikace. *WIKIPEDIE* – citované dílo 2004) můžeme mj. klasifikovat mezilidskou komunikaci následovně:

Verbální komunikace: slovní komunikace, tedy komunikace slovem či písmem

Neverbální komunikace: neboli – komunikace „beze slov“. Ta zahrnuje zejména gesta a mimiku, jež může být i mimovolná a nedá se zcela ovládat: "poznáme" lháře, agresivní postoje, ustrašený postoj, smutek v duši apod. Lidskou mimikou se mezi prvními zabýval například Jan Evangelista Purkyně nebo Charles Darwin, kteří studovali, jak se emoce projevují u lidí (v obličejí), případně u živočichů. Obecnou srozumitelnost těchto projevů potvrdily pokusy předních antropologů a etologů, kteří náhodně vybraným lidem z primitivních společenství postupně předkládali fotografie rozličných lidí z různých zemí celého světa. Tito primitivní lidé na fotografiích prakticky okamžitě poznali náladu a emoce, které lidé zobrazení na fotografiích cítili v okamžiku, kdy byli fotografováni. Pro nonverbální komunikaci se také vžil nový odborný termín řeč těla.

Elektronická komunikace: bývala označována také slovem telekomunikace – přes např. telefon, telegraf, dálnopis či nejmoderněji též po internetu přes ICQ, Skype, e-mail, SMS...

Zvláštní případ elektronické komunikace: Internetová komunikace.

Interpersonální komunikace: jeden člověk sděluje něco druhému člověku a střídají se role vyprávěče a posluchače.

Skupinová komunikace: při skupinové komunikaci hovoří každý s každým a projevují se v ní role jednotlivých členů. Mohou být formovány komunikační sítě (které lze vizuálně znázornit obrázkem, které naznačují tok informací: hvězda, kruh, řetěz, či vidlice). Novým specifickým fenoménem jsou internetové sociální sítě (jako např. Facebook, Skype).

Masová komunikace: jedná se např. o televizi, rozhlas, internet, tisk atd. Tato moderní informační média pak umožňují, aby komunikace zasáhla v krátké době velké množství lidí.

Vizuální komunikace: komunikace prostřednictvím vizuálních informačních médií (tiskoviny, Internet, reklamní poutače, orientační tabule, dopravní značení, tištěné ovládací prvky...).

Podle míry „záměrnosti“ potom mezilidskou komunikaci můžeme rozdělit na **záměrnou** a **nezáměrnou**.

Formální komunikace (viz zdroj: VACKOVÁ, Edita. *Vliv moderních informačních a komunikačních technologií na komunikaci v organizaci*. Brno, duben 2006, s. 23. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí práce Doc. PhDr. Růžena Lukášová, CSc.) existuje komunikace na základě nějakého formálního vztahu jako je například vztah nadřízeného a podřízeného, spolupracovníků v rámci stejného oddělení, vedoucích pracovníků různých odborů apod.

Neformální komunikace: (viz zdroj: VACKOVÁ, Edita. citované dílo 2006, s. 24) je komunikace na základě nějakého neformálního vztahu jako je například kamarádství, partnerský vztah apod.

Písemná a ústní komunikace: (viz zdroj: VACKOVÁ, Edita. citované dílo 2006, s. 26) je druh verbální mezilidské komunikace. Mezi výhody písemného textu lze zařadit, skutečnost, že text lze lépe kontrolovat, uchovávat a následně se k němu vracet v případě potřeby.

Mezi největší výhody **mluvené komunikace** patří kromě jiného okamžitá výměna informací, bezprostřední osobní kontakt a okamžitá zpětná vazba.

Komunikační proces: je proces, při kterém se realizuje komunikace.

Komunikační model: (viz zdroj: VACKOVÁ, Edita. citované dílo 2006, s. 11) znázorňuje strukturu a průběh procesu komunikace. Pomocí modelu se sdělují jednoduchým a názorným způsobem důležité skutečnosti zkoumaného jevu, v tomto případě komunikace.

Komunikační šum: (viz zdroj: *Šum: Komunikační šum. WIKIPEDIE - OTEVŘENÁ ENCYKLOPEDIÉ [online]. 23. 1. 2007, 22:00, 27. 9. 2011 v 16:29 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/%C5%A0um#Komunika.C4.8Dn.C3.AD_.C5.A1um) je rušivý signál, který v průběhu komunikace poškozuje přenášenou zprávu. Dochází tedy ke zkreslení informace.*

Šumy také klasifikujeme na vnitřní a vnější. Vnitřní šumy jsou šumy, které jsou v lidech (špatný sluch, nervozita, vady řeči). Vnější šumy jsou šumy, které se vyskytují v okolním prostředí (hluk). V přeneseném slova smyslu se komunikační šum používá jako fráze pro označení nějaké překážky, která v určitém společném procesu více lidí vedla k nedorozumění.

Odstranění šumu, potlačení šumu, redukce šumu:

(viz zdroj: Odstranění šumu. *WIKIPEDIE - OTEVŘENÁ ENCYKLOPEDIÉ* online]. 5. 3. 2008, 16:57, 22. 6. 2011 v 03:04 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Odstran%C4%9Bn%C3%AD_.C5%A1umu) je proces, který se pokouší odstranit ze signálu šum. Znalost charakteristik šumu a typu signálu může pomoci k výběru konkrétní metody. Bez znalosti charakteristiky šumu nebo signálu není možné šum odstranit. Nejčastěji činěnými předpoklady o šumu jsou: vysoká frekvence, nízká energie, malá korelace s původním signálem.

Bariéry: (viz zdroj: ŠTOGR, Jakub. Zkreslení v komunikaci. Zkreslení ve zprostředkované komunikaci, jejich původ a důsledky [online]. 29.8.2003 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://jakub.stogr.net/bc/absprace.html>) jsou příčiny, které komunikaci

nebo některou její část znemožňují (oproti šumům, které komunikaci „pouze“ deformují).

Šumy: (viz zdroj: ŠTOGR, Jakub – citované dílo 2003) naproti tomu, jsou faktory, které obsah komunikace deformují.

1. 2 Informační šumy a bariéry, komunikační zkreslení

Pro účely této kapitoly byl použit (viz zdroj: ŠTOGR, Jakub – citované dílo 2003), kde je tematika **Informačních šumů a bariér** zpracována. Na rozdíl od této práce lze chápat informační šumy nejen čistě jako (jak je uvedeno v práci, na kterou odkazují) faktory, které obsah komunikace pouze deformují. Informační šumy se „nalézají“ někde mezi **bariérami a komunikačními zkresleními**.

Tedy:

Bariéry jsou skutečnosti, které komunikaci nebo některou její část znemožňují. Za určité specifické situace, kdy bariéry způsobují „výpadek“ části přenášené informace může také dojít ke zkreslení významu sdělení v komunikaci. (Příkladem může být ztráta písmen „zvěro“, z důvodu existence informační bariéry, ve slově zvěrokruh).

Komunikační zkreslení pak, jak je patrné již z jejich pojmenování, zkreslují, deformují „pokřivují“ přenášené informace, které mohou poté nabýt i jiný smysl, než mělo původní sdělení.

Informační šumy pak vnímám jako faktory, které obsah komunikace nejen deformují, ale i „překrývají“, ruší – jinak řečeno přenášenou informaci, nebo její část také „přehlušují“.

Výstižné vymezení základních pojmů v oblasti bariér a šumů najdeme již v základním sémantickém rozdílu jejich pojmenování, ze kterého vyplývá „účel“ či lépe „typ dysfunkce“, který způsobují.

Pro účely této kapitoly považuji absolventskou práci (viz zdroj: ŠTOGR, Jakub – citované dílo 2003) za důležitou, proto zde její část cituji:

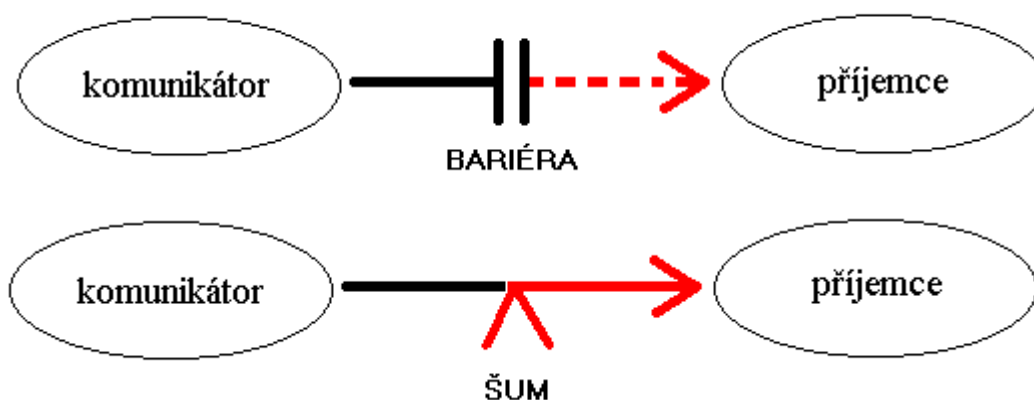
„Bariéry jsou skutečnosti, které komunikaci nebo některou její část znemožňují.

Šumy, naproti tomu, jsou faktory, které obsah komunikace deformují.

Podíváme-li se pozorně na tyto dvě definice, uvědomíme si následující rozdíl, tj. že bariéry jsou svým založením „statické“ (jsou v první řadě skutečnostmi) - znemožňují přenos informace, zatímco šumy jsou „dynamické“ (faktory) - degradují, mění obsah sdělení (viz obrázek 1).

Mohli bychom tedy říci, že se nejedná o pojmy, ale o označení dvou možných přístupů k hodnocení vlivu na výsledek při přenosu dat - buď zkoumáme překážku s ohledem na její schopnost zamezit předání „kvantity“ dat, nebo zjišťujeme, do jaké míry překážka mění „kvalitu“ dat.

Obr. 1 - Bariéry a šumy - jejich působení:



Zdroj: ŠTOGR, Jakub. Zkreslení v komunikaci. Zkreslení ve zprostředkované komunikaci, jejich původ a důsledky [online]. 29.8.2003 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://jakub.stogr.net/bc/absprace.html>

Podrobněji se nejdříve zaměříme na bariéry. Jak již bylo řečeno, již jejich existence ohrožuje možnost obdržet ucelený „obraz“, všechna data, a to skrz receptory příjemce. Mezi běžné bariéry můžeme zařadit čas a místo, tj. nemožnost komunikovat danými prostředky „skrze čas“ nebo na přílišnou vzdálenost. Dále se uplatňují bariéry spojené s nemožností zachytit signál v důsledku vnější nepřízně okolí, např. případ, kdy neslyšíme kvůli hluku projíždějících aut nebo nevidíme v husté tmě (popř. nevidíme ultrafialové záření atp.). Z čistě fyzikálního hlediska je bariérou i filtr, protože propouští pouze

část spektra viditelného světla. Obecně lze ale říci, že se s bariérou setkáme nejčastěji buď v podobě nemožnosti zachytit data některým ze smyslových orgánů nebo nemožnosti zachytit některou část okolí z fyzikálních a fyziologických důvodů.

Lidské oko např. nedokáže soustředit plnou pozornost na více objektů najednou, rozsah jeho vidění je omezen jak částí spektra viditelného světla, tak úhlem záběru (a i zde jsou velké rozdíly při vnímání periferií a oblasti tzv. „žluté skvrny“), o vnímání barev nemluvě. Výsledkem působení bariér tedy velice často bývá zúžení kapacity přenosového kanálu/zmenšení poměru přijatých dat k celkovému množství. Např. s ohledem na rozdělení verbální a neverbální komunikace si můžeme uvědomit, jaké důsledky má taková redukce některé roviny komunikace na následný proces interpretace.

Jistou výhodou bariéry je její relativně snadné rozpoznání. Tak můžeme dosti přesně identifikovat chybějící část dat a buď se je snažit doplnit v procesu komunikace převedením do jiné, komunikovatelné formy, nebo rezignujeme na jejich přítomnost a nezahrneme je do interpretace. Zcela odlišná situace nastává v případě šumů.

Šumy bychom též mohli nazvat „iluzemi“ - data, která podlehnou působení šumů jsou registrována jako kterákoliv jiná a nelze je primárně odlišit od skutečnosti. Na úrovni receptorů a registrovaného světa je tedy nedokáže tělo identifikovat a rozpoznat. Teprve procesem interpretace a verifikace můžeme dojít k závěru, že se jedná o zkreslená data. Příkladem je např. vnímání vody na těle - pocit tekoucí vody lze navodit přiložením a pohybem studeného kovu, tj. vytvořením iluze odpovídajícího poměru tlaku, pohybu a teploty tak, že opravdu věříme, že po nás stéká kapka - pokud ale vidíme pravou příčinu našeho pocitu, k interpretaci/vyhodnocení počitků jako kapky vůbec nedojde. Mezi nejběžnější šumy musíme ale v první řadě zařadit

již zmíněné fyziologické limity receptorů - tj. schopnost zachytit pouze fragmenty hraničící s nemožností interpretovat realitu v její „sdělované podobě“ a podléhání dojmům (což se může za jistých podmínek stát i bariérou v komunikaci).

Eliminace bariér a šumů

Díky různému působení je pochopitelně nutné přistupovat k bariérám a šumům rozdílně i při jejich eliminaci.

Úplné odstranění bariéry nemusí mít na komunikaci žádný negativní vliv, ale ve většině případů má, protože zásahem do komunikačního procesu vyvstanou problémy nové. Tedy, podaří-li se bariéru překonat, dojde buď k obnovení komplexnosti komunikace nebo - jako sekundární efekt zapříčiněný odstraňováním bariéry - se mohou v komunikaci objevit nové bariéry nebo „jen“ šumy (obrázek 2).

Obr. 2: Překonání bariéry za cenu vzniku šumu



viz zdroj: ŠTOGR, Jakub – citované dílo 2003

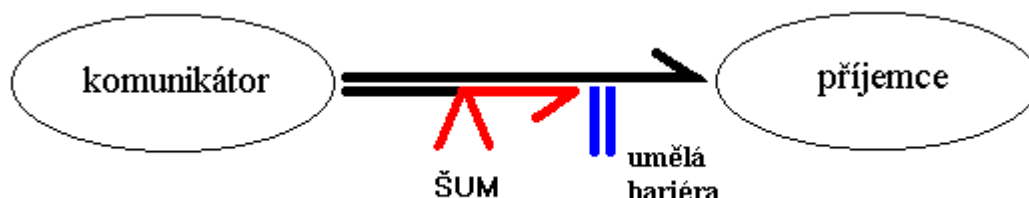
Příkladem může být jazyková bariéra - použijeme-li služeb tlumočníka, odstraníme bariéru, ale do komunikace pronikne určitý podíl šumů, zapříčiněný v tomto případě „rozpadem komunikace“ z jednoho přenosu komunikátor-příjemce na přenosy dva. Výsledný efekt může být pochopitelně v důsledku našich snah mnohem horší, než původní „efekt s bariérou“.

Obecně lze říci, že bariéry jakožto statické činitele, skutečnosti, lze snadno eliminovat, ale je takřka nemožné jejich působení (např. dále přes vzniklé šumy) zcela odstranit.

Poněkud jiná je situace u šumů. Faktem sice je, že překročí-li míra šumu určitou hranici, může dojít ke znemožnění komunikace (tj. k úplné degradaci sdělení) a šum se tak může stát v podstatě bariérou v komunikaci (tzv. „bariérou šumu“), ale jeho povaha neustále zůstává dynamická. Odstraníme-li samotnou příčinu šumu, prostě k dalšímu ovlivňování přenášených dat nedochází a šum byl zdárně eliminován. Problémem ovšem zůstává způsob, jakým do komunikačního procesu zasáhneme, tj. zda-li tím, že potlačíme degradující faktory nedojde zároveň k odclonění části sdělení nebo ke znemožnění komunikace vytvořením nové bariéry.

Příkladem budiž situace, kdy si ve velice hlučném prostředí (které představuje šum, ruší nás a my nerozumíme) nasadíme špunty do uší. Odclonili jsme tak šum za cenu ztráty části komunikačního kanálu vytvořením umělé bariéry (viz obrázek 3) Je ale neustále nutno rozlišovat mezi tímto řešením problému a „bariérou šumu“ – ta komunikační kanál nechává „otevřený“, ale šum zcela degraduje obsah sdělení, takže „slyšíme, ale nerozumíme“. V obou případech by bylo samozřejmě nejlepším řešením toto prostředí opustit a tím se šumům vyhnout, ale v praxi to není vždy možné.

Obr. 3: Umělá bariéra



(viz zdroj: ŠTOGR, Jakub – citované dílo 2003)

Malý exkurz do oblasti přenosu dat mezi efektory a receptory měl naznačit, jaká základní úskalí a problémy mohou vzniknout jen na této elementární úrovni. Je nutné si ale uvědomit, že právě přijatá data jsou vždy základem další intelektuální práce mysli a že je na nich mysl závislá. Pokud se nám podaří odhalit šumy a odstranit nebo eliminovat bariéry, teprve pak dostaneme svým způsobem „čistý“ obraz o našem okolí. Jakákoliv nedostatečnost a redukce vede k větším nárokům na správnost interpretace registrovaného světa popř. ke změně významu sdělení.“

1.3 Příčiny informačních šumů a komunikačních zkreslení

Za jednu z nejdůležitějších klasifikací příčin informačních šumů a komunikačních zkreslení považují příčiny vnitřní a vnější.

- **u vnitřních příčin** rozhoduje zejména vzdělání, věk, pohlaví, psychika, motivace, zdravotní hledisko, fyzický stav účastníka apod. jak vysílače, tak i příjemce.

Příkladem může být stres a bolest hlavy z důvodu nadměrného pracovního vytížení a z tohoto důvodu i nepříznivé emociální vyladění, které má negativní vliv na kvalitu příjmu informace u zaměstnance na pracovišti.

- **vnější příčiny** mají primárně vliv na vnitřní rozpoložení, tedy způsobí vznik vnitřních příčin informačních šumů a komunikačních zkreslení. Můžeme je například definovat z oblasti ergonomie nábytku (nepohodlné sezení), přes příčiny sociální (nesympatická osoba v blízkosti), až po fyzikální (teplota, světelné podmínky apod.).

Konkrétním příkladem může tedy například být přítomnost osoby na pracovišti vůči které má „příjímač“ averzi. To způsobuje i vnitřní nepříznivé emociální vyladění, které narušuje, nebo i někdy znemožňuje příjem informací od vysílače.

V následujících kapitolách (od teoretických předpokladů významnosti jednotlivých informačních šumů a komunikačních zkreslení přes praktickou část až po závěry této práce) se budu zejména zabývat eliminací nežádoucích vnějších a sekundárně i vnitřních příčin informačních šumů a komunikačních zkreslení (v praktické části pak v souvislosti s tzv. Programy zacházení realizovanými s osobami ve výkonu trestu odnětí svobody).

1. 4 Významnost jednotlivých informačních šumů a komunikačních zkreslení v souvislosti s tzv. „Programy zacházení“ ve VS ČR

Již třetím rokem pracuji ve Vězeňské službě ČR, VV Praha – Ruzyně na služebním místě systemizovaném k vězeňské a justiční stráži. Problematika mezilidské komunikace v rámci této organizační složky státu je známa. Když je příslušník, nebo civilní zaměstnanec v každodenním styku s obviněnými a odsouzenými, nelze nevidět, že na ty, se kterými se „pracuje“ ve smyslu mezilidské komunikace, ať již na formální, poloformální i neformální úrovni (např. formou tzv. Programů zacházení – viz dále) a kteří z tohoto důvodu mají adekvátní zpětné vazby na svou komunikaci i chování obecně, je vidět pozitivní změny nejen v jejich psychickém stavu, ale i v jejich projevujícím se jednání. Tedy nejen podle všeobecného mínění, které je vesměs názoru, aby vězni pracovali, komunikovali, obecně aby se celkově snažili (a systém je k tomu vedl) něco dělat a aby se dle představy této „laické“ veřejnosti „neváleli na posteli“, ale i na základě mé zkušenosti má většina odsouzených zájem na sobě „pracovat“ a zkvalitňovat svoje komunikační interakce se svým okolím. Těm, kterým se uvedené daří, jsou obecně spokojenější, vitálnější, komunikativnější i vstřícnější k Programům zacházení apod.

K výše uvedenému tedy zásadním způsobem přispívají tzv. „Programy zacházení“. V souvislosti s dalším zpracováním obsahu této práce pokládám za důležité konkretizovat, k jakému účelu jsou Programy zacházení realizovány. Dle zákona 169/1999 Sb. o výkonu trestu odnětí svobody se Program zacházení zpracovává na základě komplexní zprávy o odsouzeném s ohledem na délku trestu, charakteristiku osobnosti a příčiny trestné činnosti. Dále pak:

- Komplexní zpráva je shrnutím výsledků psychologického, pedagogického, případně lékařského posouzení a jiných

dostupných materiálů k osobě odsouzeného; její obsah je důvěrný.

- Program zacházení obsahuje konkrétně formulovaný cíl působení na odsouzeného, metody zacházení s odsouzeným směřující k dosažení cíle a způsob a četnost hodnocení. Pravidelnou součástí Programu zacházení je určení způsobu zaměstnávání odsouzeného, jeho účasti na pracovní terapii, vzdělávání anebo jiné náhradní činnosti, směřující k vytvoření předpokladů pro jeho samostatný způsob života. Pokud u odsouzeného přichází v úvahu více variant Programu zacházení, umožní se mu výběr.
- V rámci Programu zacházení se pro odsouzeného nejméně 3 měsíce před propuštěním vytvářejí podmínky pro jeho samostatný způsob života.
- Při vypracování Programu zacházení věznice podle potřeby spolupracuje s příslušnými orgány sociálního zabezpečení.

Jak Programy zacházení také definují i vnitřní předpisy Vězeňské služby ČR, obsahem a pravidelnou součástí Programu zacházení je určení způsobu zaměstnávání odsouzených, jejich účasti na pracovní terapii, vzdělávání anebo jiné činnosti, směřující k vytvoření předpokladů pro samostatný způsob života.

Cílem těchto speciálně výchovných aktivit by mělo být sebezpoznání vlastní osobnosti a nalézání takových modelů chování a jednání, které by přispěly k bezproblémovým vztahům se zaměstnanci a dalšími osobami, s nimiž přichází do kontaktu, vyrovnání se s trestem a svým odsouzením, zlepšení a rozvíjení komunikačních schopností, úcta k jedinci, životu a zdraví.

V souladu s výše uvedeným lze konstatovat, že mezilidská komunikace a případné její informační bariéry, šumy a komunikační zkreslení významným způsobem

(pozitivním, či negativním – viz kapitola 1. 5.) ovlivňují výše uvedené Programy zacházení, ale i naopak například eliminace nežádoucích informačních bariér, šumů i komunikačních zkreslení v Programech zacházení pozitivně ovlivňuje kvalitu mezilidské komunikace.

Lze tedy shrnout, že pro správné fungování a plnění úkolů Vězeňské služby České republiky má tvorba žádoucích a eliminace nežádoucích bariér (včetně informačních a komunikačních bariér) zásadní význam. Nejvíce specifickou úlohu sehrávají bariéry, které zabraňují nedovolené komunikaci a výměně informací. Mimo bariéry stavebně – technického rázu to jsou bariéry v sociálně – psychologické oblasti. Ty patří do množiny bariér s nejvyšší důležitostí. Žádné z „neživých“ bariér včetně stavebně – technických prostředků nemohou správně plnit svoji funkci bez odpovědné práce příslušníků a občanských zaměstnanců Vězeňské služby České republiky, jímž tyto prostředky poskytují podporu. Oni jsou ta „poslední instance“, která rozhoduje, která mezilidská komunikace je ta žádoucí a která ne. V souladu s těmito rozhodnutími pak dochází k tvorbě žádoucích, či eliminaci nežádoucích bariér mezilidské komunikace typu například: příslušník (občanský zaměstnanec) – odsouzený, odsouzený – odsouzený, příslušník (občanský zaměstnanec) - příslušník (občanský zaměstnanec) apod.

1. 5 Příklady pozitivních a negativních vlivů Informačních bariér, ale i šumů a komunikačních zkreslení ve Vězeňské službě České republiky

Obecně lze konstatovat, že informační bariéry, šumy i zkreslení v mezilidské komunikaci lze vnímat jako negativní faktor. Znesnadňují či znemožňují mezilidskou komunikaci a tedy jsou vnímány jako nežádoucí faktory. Není tomu však vždy. V prostředí VS ČR můžeme vnímat informační bariéry, ale i šumy a komunikační zkreslení jako nežádoucí i jako specificky žádoucí. V mezilidské komunikaci mezi příslušníky i občanskými zaměstnanci jsou informační bariéry, šumy a komunikační zkreslení vnímány vesměs negativně, protože znesnadňují fungování této organizační složky státu. Tyto negativní faktory zasahují do fungování jak u formálních povelů, rozkazů i běžné komunikace příslušníků při výkonu služebního poměru, tak i do podpůrných článků VS ČR, které zajišťují občanští zaměstnanci v oblastech zaměřené jako je například ekonomická oblast, dále pak oblasti logistiky, správní, informatiky, zdravotní atd.

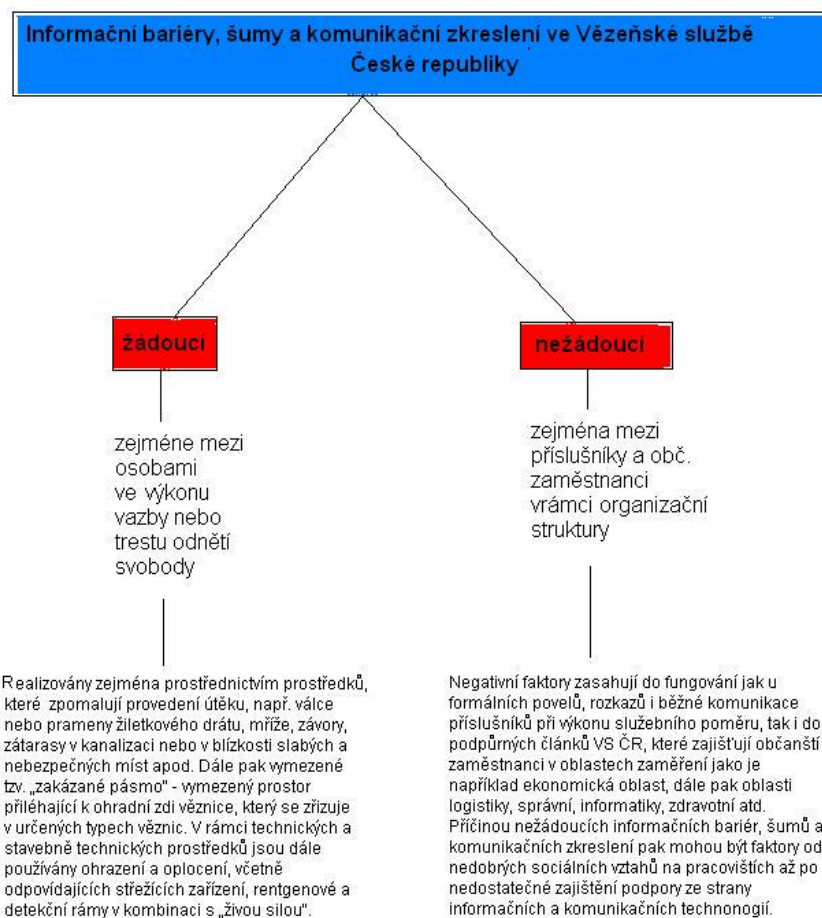
Tak, aby mohla Vězeňská služba České republiky řádně zajišťovat své poslání a základní úkoly - výkon vazby, výkon trestu odnětí svobody, bezpečnost a pořádek v soudních budovách, dále pak řídit správu a střežení věznic i detenčních ústavů v celé České republice a zajišťovat vytváření podmínek pro zaměstnávání, vzdělávání a rekvalifikaci vězňů, musí být vytvářeny v rámci této organizace stavebně – technické prostředky. Příkladem mohou být prostředky zpomalující provedení útěku, např. válce nebo prameny žiletkového drátu, mříže, závory, zátarasy v kanalizaci nebo v blízkosti slabých a nebezpečných míst apod. Dále pak vymezené tzv. „zakázané pásmo“ - vymezený prostor přiléhající k ohradní zdi věznice, který se zřizuje v určených typech věznic. V rámci technických a stavebně technických prostředků jsou dále používány ohrazení a oplocení, včetně

odpovídajících střežících zařízení, rentgenové a detekční rámy v kombinaci s „živou silou“.

Dalšími prostředky spojenými zejména s „živou silou“ jsou donucovací prostředky jako služební pes, slzotvorné prostředky, obušek, pouta s poutacím opaskem, poutací popruhy, pouta, předváděcí řetízky, hmaty, chvaty, úderý a kopy sebeobrany, vodní stříkač, zásahová výbuška, expanzní zbraně, úder střelnou zbraní, hrozba střelnou zbraní, varovný výstřel apod.

Jak je výše uvedeno, vytváří Vězeňská služba České republiky v rámci své specifické činnosti překážky (fyzické, stavebnětechnické včetně rušení, režimové, spojené s „živou silou“ apod.), které také zároveň působí jako žádoucí informační bariéry, šumy a zkreslení v mezilidské komunikaci tak, aby především výkon vazby i trestu probíhal řádně a dle platných předpisů.

Obr. 4: Žádoucí i nežádoucí informační bariéry, šумы i zkreslení v mezilidské komunikaci v rámci Vězeňské služby ČR:



Zdroj: vlastní šetření autorky 2012

1. 6 Ekonomické paralely

Na teoretické předpoklady, které ukazují „přínosy užitku“ nebo „ztráty užitku“ při existenci různé „intenzity“ informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení pro jednotlivé uživatele mezilidské komunikace, a to nejen u Vězeňské služby České republiky, lze dle mého názoru dobře aplikovat teorii užitku, kterou se zabývá ekonomie.

Užitek bude pro naše potřeby označovat subjektivní pozitivně vnímaný přínos plynoucí z úplného, nebo částečného odstranění nežádoucích informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení. V našem teoretickém výkladu dále bude existovat zřejmý předpoklad, že racionálně se chovající účastník komunikace se snaží svůj užitek maximalizovat.

Celkový užitek - Budeme považovat za pozitivně vnímaný přínos plynoucí z celkového úplného, nebo částečného odstranění nežádoucích informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení. Obecně lze konstatovat, že jak se zvyšuje „celková míra odstranění“ roste i celkový užitek.

Mezní užitek – dodatečný, přírůstkový užitek z naposledy odstraněné části (jednotky) nežádoucích informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení. Obecně lze konstatovat, jak se zvyšuje „celková míra odstranění“ mezní užitek klesá.

Celkové náklady – jsou náklady na odstranění jednotek nežádoucích informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení.

Mezní náklady jsou náklady potřebné na odstranění (další) dodatečné jednotky nežádoucích informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení.

Zákon mezního vyrovnání – účastník komunikace přeruší úsilí v odstraňování informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení u jedné komunikace (např. komunikace „A“), když míra přínosu z tohoto odstranění by byla menší než při stejném vynaloženém úsilí při odstraňování míry přínosu z odstranění informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení u komunikace druhé (např. komunikace „B“).

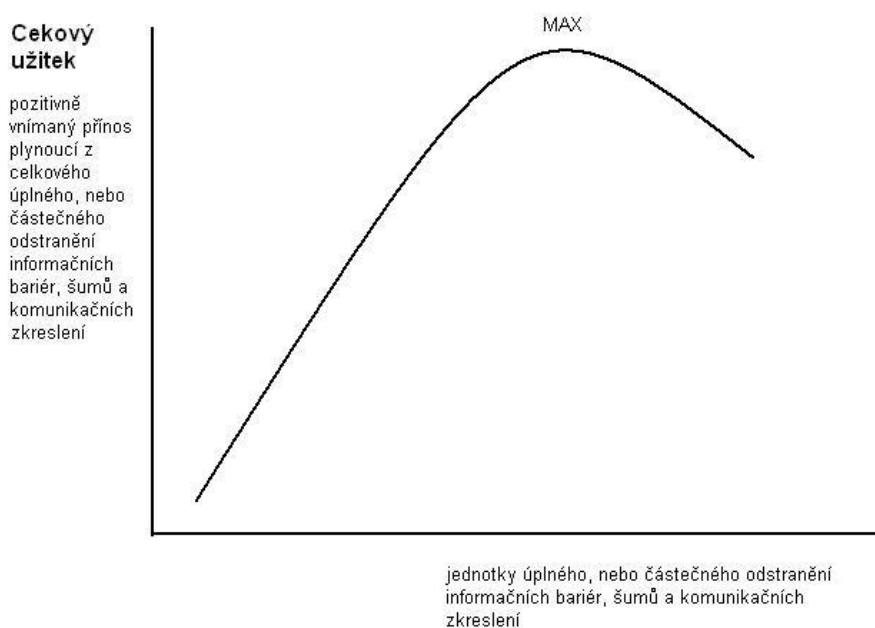
V této kapitole budeme předpokládat, že užitek lze měřit a kvantifikovat, tedy i zachytit do následujících křivek. Budeme tedy postupovat v souladu s tzv. kardinalistickou teorií užitku.

PŘÍKLADY:

Příkladem může být zavedení „Programu zacházení“ pro odsouzenou osobu ve výkonu trestu odnětí svobody. Částečné odstranění bariér a tedy implementace více pozitivních sociálních interakcí ve formě mezilidské komunikace do tohoto programu a to v rámci probíhající komunikace mezi zaměstnanci Vězeňské služby České republiky a odsouzenými by obecně mělo mít pozitivní dopad jak na odsouzeného, tak sekundárně na celou společnost – (blíže k Programům zacházení str. 3. 4).

Celkový užitek: jak se zvyšuje „celková míra odstranění“ např. informačních bariér tím, že je implementována do „Programů zacházení“ pozitivní forma mezilidské komunikace, roste i pozitivně vnímaný přínos - celkový užitek. Ten roste až do určité „doby“, kdy se další implementace „jednotky“ mezilidské komunikace stávají nežádoucími – dojde k odstranění i těch bariér, které jsou žádoucí.

Příkladem může být například neřízená komunikace bez jakékoliv kontroly, kdy se osoby ve výkonu vazby nebo trestu mohou domlouvat například na útěku, či vzpouře. Od tohoto bodu křivka celkového užítku již klesá – viz Obr.5:

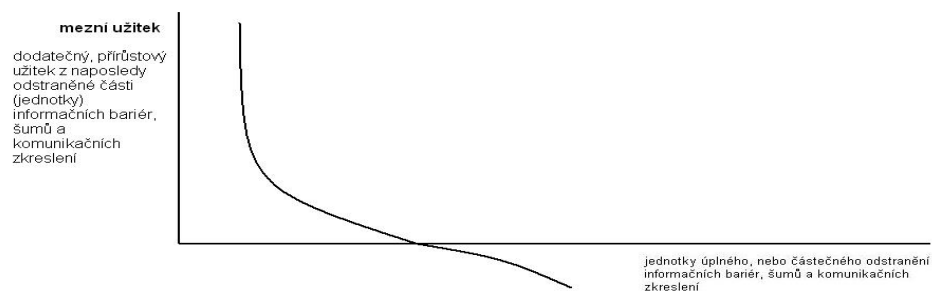


Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

Mezní užitek – jak se zvyšuje „celková míra odstranění“ např. informačních bariér tím, že je implementována do „Programů zacházení“ pozitivní forma mezilidské komunikace, klesá dodatečný, přírůstkový užitek z naposledy odstraněné části (jednotky) informačních bariér. Když se další implementace „jednotky“ mezilidské komunikace stávají nežádoucími – dojde k odstranění i těch bariér, které jsou žádoucí (viz předchozí odstavec - celkový užitek), mezní užitek se stává záporným. Lze konstatovat, jak se zvyšuje „celková míra

odstranění“ mezní užitek klesá a klesá až do záporných hodnot – viz obrázek 6.

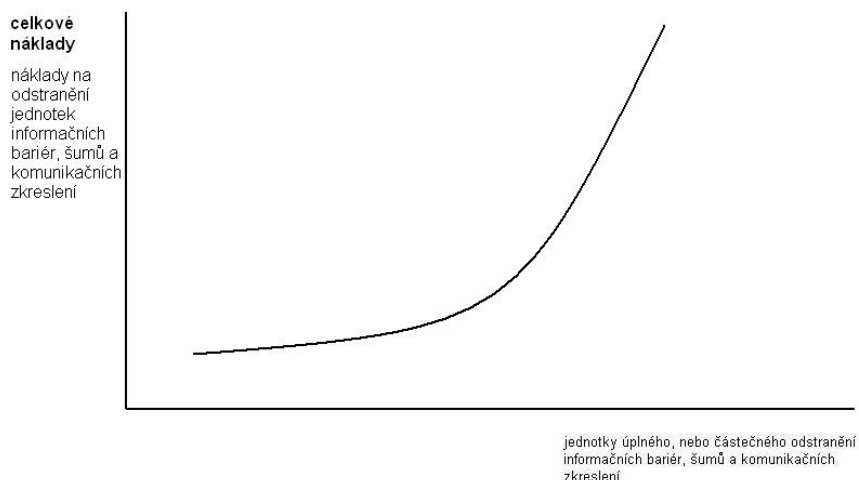
Obr. 6:



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

Celkové náklady – příkladem celkových nákladů v uvedeném smyslu mohou být u Vězeňské služby České republiky veškeré finanční prostředky (platy a příjmy příslušníků a občanských zaměstnanců, investice do technologií apod.) které vedou k odstranění „jednotek“ informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení v „Programech zacházení“ osob ve výkonu trestu odnětí svobody - viz obrázek 7.

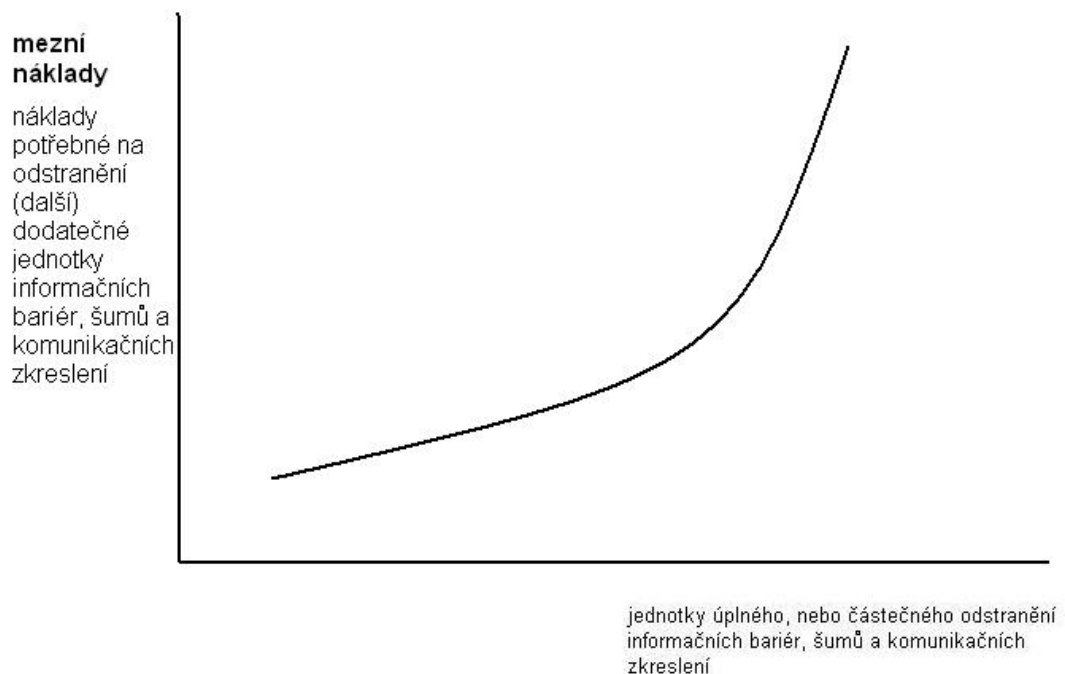
Obr. 7:



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

Mezní náklady - příkladem mezních nákladů (viz obrázek 8) mohou být u Vězeňské služby České republiky finanční prostředky (platy a příjmy příslušníků a občanských zaměstnanců, investice do technologií apod.) které vedou k odstranění poslední (dodatečné) „jednotky“ informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení v „Programech zacházení“ osob ve výkonu trestu odnětí svobody.

Obr. 8:

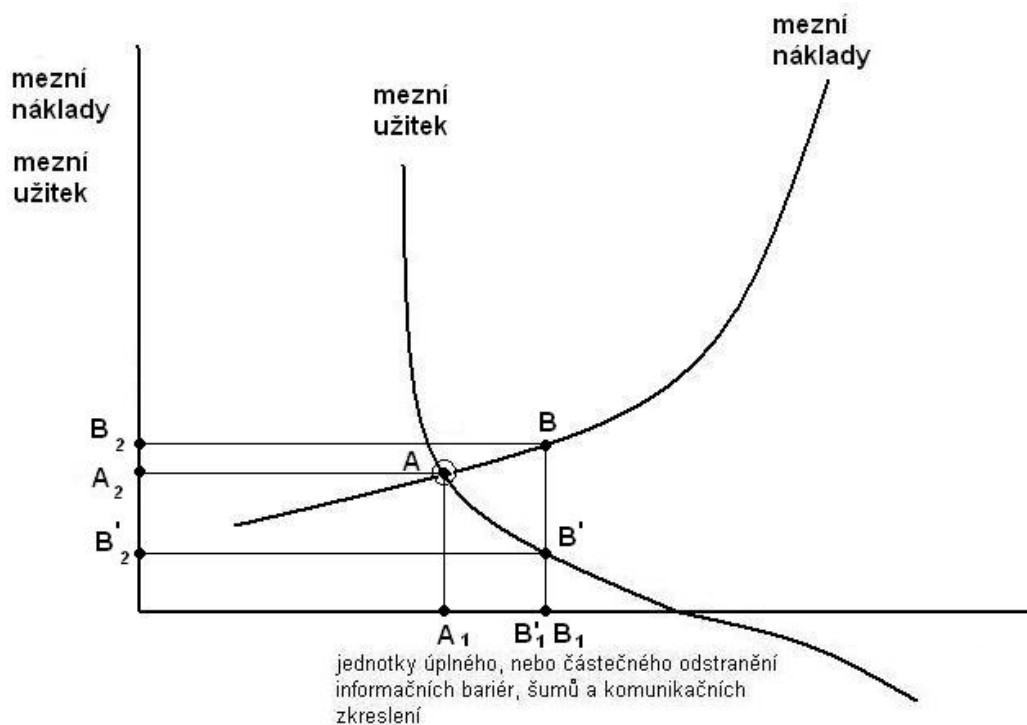


Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

Nyní se dostávám k tomu, co jsem chtěla touto kapitolou vyjádřit. Tak, jak v ekonomii hledáme optimální bod (množství zboží) při různých preferencích spotřebitelů a jimi vynaložených nákladů, tak i ve vztahu k „Programům zacházení“ pro osoby ve výkonu trestu odnětí svobody **lze hledat určitou optimální míru odstranění komunikačních bariér v souvislosti s vynaloženými náklady na jejich odstranění.**

Uvedené závislosti v sobě implementuje obrázek 9, kde rovnováhu ukazuje bod A (dále viz vysvětlení pod grafem).

Obr. 9:



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

pozn.: výše uvedené křivky jsou pouze orientační k demonstraci cíle této kapitoly. V praxi (v případě, že by hodnoty byly kvantifikovatelné a vyjádřitelné křivkami) se od uvedených příkladů mohou lišit.

Bod A na obrázku 9 – V tomto bodě se mezní užitek rovná mezním nákladům. Optimální množství eliminace např. informačních bariér se nalézá na úrovni A_1 při velikosti mezního užitku a mezních nákladů na úrovni A_2 . Kdybychom chtěli odstranit „další jednotku“ například informační bariéry, dostali bychom vertikálu $B-B_1$ B'_1 . Na úrovni této vertikály je mezní užitek menší než mezní náklady ($B'_2 < B_2$) a tedy odstranění další jednotky by se nevyplatilo...

Jak jsem již uvedla tato kapitola má demonstrovat v souvislostech s „Programy zacházení“ pro osoby ve výkonu trestu odnětí svobody určité optimální míry odstranění komunikačních bariér v souvislosti s vynaloženými náklady na jejich odstranění. **Účelem této kapitoly není konkrétní kvantifikace a specifikace míry takového odstranění a užitku, ale spíše demonstrace skutečností, že existuje určitá optimální a žádoucí míra odstranění informačních bariér ve vztahu k vynaloženým nákladům** a že užitek z tohoto odstranění vždy neroste s dalším odstraňováním automaticky donekonečna.

Výše uvedené včetně křivek v jednotlivých obrázcích platí za předpokladu, že užitek do určité míry odstranění je žádoucí a tedy se zvyšuje. Ve specifických podmínkách Vězeňské služby České republiky tomu tak vždy být nemusí. V rámci této organizace musí být vytvářeny žádoucí Informační bariéry v mezilidské komunikaci tak, aby především výkon vazby i trestu probíhal řádně a dle platných předpisů. Jak jsem již v předešlém zmínila, mohou to být překážky (fyzické, stavebnětechnické včetně rušení, režimové, spojené s „živou silou“ apod.) V tomto případě by platil „pravý opak“ , užitek by s postupujícím odstraňováním bariér klesal jak pro Vězeňskou službu, tak i pro celou společnost a křivky by měly vesměs opačný „zrcadlový“ průběh.

1. 7 Možné důsledky informačních bariér, šumů a komunikačních zkreslení a jejich řešení

Důsledky ve vztahu k informačním a komunikačním bariérám mohou být v prostředí Vězeňské služby České republiky fatální. V případě, že vznikne, nebo je vygenerována nežádoucí komunikační bariéra, která zcela, nebo zčásti přeruší komunikační kanál vazby velící důstojník – příslušník ve výkonu služby, mohou důsledky takového přerušení být od „pouhé“ nesprávné dílčí funkce systému až po například nežádoucí setkání osob ve výkonu vazby, kteří mohou v rámci jejich nežádoucí komunikace realizovat takovou výměnu informací vedoucí k maření trestního řízení, ohrožení zdraví, života příslušníků, osob ve výkonu vazby a trestu případně jiných osob, smyslu výkonu vazby a trestu, přípravy vzpoury, vzpoury, k přípravě dalších trestných činů v organizační jednotce i mimo ni apod.

Zrovna tak eliminace, či nesprávná funkce žádoucí informační a komunikační bariéry, která může mít zásadní následky jako již zmíněná nežádoucí komunikace a z ní vyplývající výměna informací vedoucí k maření výkonu vazby, nebo trestu odnětí svobody, následně páchaná trestná činnost apod.

Zásadním opatřením vedoucím k eliminaci výše vedeného je primárně správná funkce systému, důsledné plnění služebních i občanských povinností apod. Pozitivní důsledky eliminace nežádoucích komunikačních bariér a implementace vyššího stupně komunikace v specifických Programech zacházení odsouzených jsou zpracovány v praktické části této bakalářské práce.

1. 8 Rušení signálů mobilních zařízení – informační bariéry v komunikaci

Jako žádoucí bariéry ve specificky daném prostředí můžeme vnímat implementace některých systémů na zabránění nedovolené komunikace. Jedním z těchto systémů je i zařízení detekující, nebo i rušící signál mobilních telefonů a ostatních zařízení ve Vězeňské službě České republiky. V této kapitole se zaměřím na tzv. „rušičky“, které lze obecně popsat jako bezdrátové zařízení, jehož úkolem je znemožnit bezdrátovou komunikaci v daném pásmu. Čím širší pásmo je potřeba rušit, tím je zařízení i jeho instalace a uvedení do chodu obtížnější a finančně náročnější.

Obr. 10: „ruční“ rušička GPS / GSM / CDMA / DCS:



Zdroj: Rušička 30m GPS GSM CDMA DCS signálu mobilních telefonů. ELEKTROO [online]. 18.01.2011 16:33 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.elektroo.cz/product/rusicka-30m-gps-gsm-cdma-dcs-signalu-mobilnich-telefonu-271>

- Kapesní Rušička GPS / GSM / CDMA / DCS signálu
- Až 30m okruh(průměr) rušení GPS
- Až 24m okruh(průměr) rušení GSM

- S autonabíječkou 12V
- Síťovou nabíječkou 220V

V historii byly rušičky hojně využívány nejen ve válečných konfliktech (zejména 2. světová válka), ale i například v „předrevoluční době“ v bývalém ČSSR k rušení vysílání západních rádií apod. V současné době nalézají rušičky největší použití při rušení signálu GSM, tedy zejména při rušení mobilních telefonů v kinech, školách, divadlech, vězeňství atd. A právě možné použití rušících zařízení v prostředí vězeňství bude předmětem následující kapitoly.

1. 8. 1 Prostředky na zabránění nedovolené komunikace (ve smyslu bezdrátového zrušení signálů) ve Vězeňské službě České republiky

Není mým záměrem detailně rozpracovávat možné technologie mobilního zarušení ve Vězeňské službě České republiky, ale myslím, že pro potřeby této kapitoly je nutné alespoň rámcově uvést informaci o základních potřebách digitálních sítí ke své provozuschopnosti.

Základními parametry provozuschopné sítě (viz zdroj: ZIKMUND, Martin. Pozor na rušičky mobilů. *Mobil.cz* [online]. 20. 2. 2007 [cit.2012-01-15]. Dostupné z : http://mobil.idnes.cz/pozor-na-rusicky-mobilu-oblibenou-zbran-zlodeju-fu8-c=A070220_00233_mob_tech_jm) je kromě pokrytí kapacita kanálu měřená v bit/sec, šířka kanálu udávaná v Hz a výkon signálu a šumu. Jakmile veškeré tyto parametry nejsou v daném místě a čase určitých parametrálních „mantinelech“, síť nepracuje správně.

Vztahy mezi výše uvedenými veličinami obsahuje tento vzoreček:

$$C=B \cdot \log_2(1+P_s/P_\text{s})$$

C je kapacita kanálu v bit/s,

B je šířka kanálu v Hz

P_s a P_s je výkon signálu a šumu.

Dále je pro síť GSM definována šířka kanálu 200 kHz a přenosová rychlost 270 kbit/s.

Hodnoty parametrů nejsou na daném místě dány u dvou veličin, a to je výkon signálu (v daném místě, kde se nacházíme) a také výkon šumu

Rušičky mobilních zařízení pracují na základě generování šumu v pásmech pro které jsou určeny a to tak, že zvyšují hodnotu P_{ξ} , což má podle výše uvedeného vzorečku negativní vliv na kapacitu signálu a tedy kvalita signálu se zhoršuje.

Obr. 11 (oproti ručním jsou výkonnější rušičky nepřenositelné, které jsou napojeny na elektrickou síť):



Zdroj: ZIKMUND, Martin. Pozor na rušičky mobilů. Mobil.cz [online]. 20. 2. 2007 [cit.2012-01-15]. Dostupné z : http://mobil.idnes.cz/pozor-na-rusicky-mobilu-oblibenou-zbran-zlodeju-fu8-ob_tech.aspx?c=A070220_002633_mob_tech_jm

V podmínkách Vězeňské služby České republiky jsou zatím provozuschopné pouze zařízení na detekci signálů mobilních telefonů (ne na aktivní rušení). V případě, že by záměrem bylo pořízení nových zařízení k zarušení vazebních věznic a věznic, nová technologie by měla splňovat následující parametry:

- zarušení nejen signálů GSM, ale i ostatních frekvencí, na kterých lze pomocí mobilních zařízení realizovat komunikaci (například technologie UMTS, CDMA apod.)
- je nepřijatelné, aby systémy rušení instalované uvnitř vazebních věznic a věznic zarušovaly i část okolí těchto objektů, které používají cizí subjekty ke své komunikaci

- v neposlední řadě i úprava současné legislativy v tom smyslu, aby Český telekomunikační úřad mohl vydat na jejím základě kladné rozhodnutí ve smyslu možnosti používání těchto zařízení v oblasti vězeňství České republiky.

Řešením by zejména bylo implementovat do systému zarušení věznic více menších rušiček (s menším rozsahem, ale více lokálních zdrojů zarušení), které by znemožňovali komunikaci na žádoucích místech uvnitř objektů, ale okolí organizačních jednotek, které používají cizí subjekty ke své komunikaci by zůstalo nerušeno.

Na závěr této kapitoly bych chtěla zdůraznit, že současná legislativa (jak již bylo výše uvedeno) v divadlech, kinech, administrativních budovách, veřejných prostranstvích, ale i například v prostředí VS ČR použití aktivních rušících zařízení neumožňuje a v případě záměru na jejich využití by musel být podán návrh na změnu právních norem v této oblasti.

2. Praktická část – vlastní průzkum

2. 1 Vymezení úkolů, cíle

Úkolem je na základě průzkumu ve formě dotazování získat, utřídit a vyhodnotit veškeré relevantní informace k naplnění vytyčeného cíle.

Tedy předpokladem praktické části je prokázat, že eliminací, či minimalizací nežádoucích komunikačních bariér v Programech zacházení se zvýší spokojenost vězněných osob v jednotlivých definovaných oblastech, a tím, že tyto osoby získají kladný vztah a motivaci ke své resocializaci a snazšímu začlenění do běžného života po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody.

Bude zjištěn vztah mezi eliminací nežádoucích komunikačních bariér (a tím i ve zvýšení podílu implementace mezilidské komunikace v programech zacházení) na jedné straně a zvýšením spokojenosti vězněných osob v jednotlivých oblastech na straně druhé. Tedy, jestli čím více odsouzení v rámci programů zacházení komunikují, tím jestli také jsou spokojenější ve všech zkoumaných oblastech.

2. 2 Charakteristika a popis výběrového souboru

Vlastnosti „základního souboru“ všech vězněných osob již zmíněnou formou dotazování osob z podmnožiny základního – a to výběrového souboru ve výkonu trestu odnětí svobody. Z titulu výkonu svého pracovního zařazení (pracuji u eskort osob ve výkonu vazby a trestu odnětí svobody) přicházím do styku s těmito osobami, kteří jsou, nebo budou zařazeni do všech druhů výkonu trestu - obecně do pěti druhů věznic (viz zdroj: Zařazení do věznice. OBČANSKÉ SDRUŽENÍ PODANÉ RUCE, o.s. *Podané ruce* [online]. 1995, 2012 [cit. 2012-01-19]. Dostupné z: <http://vezeni.podaneruce.cz/literatura/jine-texty/Zarazeni-do-veznice/>): A - dohled, B - dozor, C – ostraha, D – zvýšená ostraha, E – je pro doživotně odsouzené vězně (to je vlastně samovazba s nejostřejším režimem v ČR).

Typ A, B, C, jsou vězni na odděleních většinou po 30 – 50 lidech. Na pokojích po 5 – 10. Na oddělení mají volný pohyb po tomto oddělení, kde mohou navštěvovat spoluvězně na jiných pokojích ve stejné ubikaci. Mají společnou kulturní místnost s televizí WC a umývárnu. Typ věznice D – zvýšená ostraha, je samostatná cela, přibližně o 10 - 15 lidech s WC na cele. Do koupelny se chodí zvlášť. Vězni se mohou navštěvovat hodinu až dvě denně na vycházkovém dvoře. Typ E – doživotně odsouzení, mají většinou každý samostatné cely s WC a televizí, vězni se mezi sebou nenavštěvují.

U výběrového souboru z hlediska relevantnosti zkoumaných dat je důležité, zda je tento výběr reprezentativní, tedy zda popisné charakteristiky výběru se, až na náhodnou chybu, shodují s charakteristikami celého základního souboru. Protože (jak již uvádím výše) přicházím do kontaktu se všemi „kategoriemi“ vězněných osob, má každá kategorie osob ze základního souboru relevantní nenulovou pravděpodobnost, že bude v mém (dotazovaném) vzorku výběrového souboru. Tedy, i když jsou data výběrového souboru vesměs oportunitní – získaná na základě příležitosti, tímto postupem nevzniká

„systematická chyba“, která by znemožňovala korektní zobrazení výsledků průzkumu všech vězněných osob a lze tedy tyto data zobecnit.

2. 3 Stanovení pracovních hypotéz a metod průzkumu

Metodou dotazníkového šetření budu zjišťovat míru pozitivního vlivu odstranění nežádoucích komunikačních bariér a zavedení vyššího podílu mezilidské komunikace v Programech zacházení. Tyto Programy zacházení jsou stanoveny na základě mnoha kritérií individuálně ve spolupráci vychovatele a specializovaných pracovníků (psycholog, ošetřující lékař atd.), na základě písemných podkladů o osobě zařazené do Programu zacházení (odborné posudky, charakteristiky osobnosti, délka a průběh předchozích i stávajících výkonů trestu apod.). Dle zákona 169/1999 Sb. o výkonu trestu odnětí svobody se Program zacházení zpracovává na základě komplexní zprávy o odsouzeném s ohledem na délku trestu, charakteristiku osobnosti a příčiny trestné činnosti a měly by být do něj implementovány psychologické, pedagogické, případně lékařské poznatky včetně jiných dostupných materiálů k osobě odsouzeného. Program zacházení obsahuje cíl, metody, hodnocení, pracovní terapie, vzdělávání. Veškeré tyto oblasti Program zacházení transformuje do činností, které směřují k vytvoření předpokladů pro samostatný způsob života, jako jsou například budoucí bezproblémové vztahy se zaměstnanci, vyrovnání se s trestem a svým odsouzením, zlepšení a rozvíjení komunikačních schopností, úcta k jedinci, životu a zdraví.

Ve smyslu výše uvedených Programů zacházení je zřejmé, že při jejich tvorbě a realizaci spolupracují jak specializovaní pracovníci (například speciální pedagog, vychovatel, psycholog), tak i příslušníci přímo ve výkonu služby, kteří jsou s tou kterou osobnostní charakteristikou včetně sociálních dovedností odsouzeného seznámeni. Pro zdárný průběh a výsledek Programů zacházení by měla v neposlední řadě pozitivně přijmout tento program i odsouzená osoba. K tomu, aby tato skutečnost nastala, musí být odsouzený s konkrétním

Programem zacházení nejen seznámen, ale měl by se i podílet na tvorbě tohoto specificky zaměřeného programu.

Z výše uvedeného vyplývá, že není pevně stanoven podíl činností souvisejících s mezilidskou komunikací a sociálními dovednostmi a je pro tu kterou vězněnou osobu specifický. Míru podílu mezilidské komunikace a volnost v odstranění komunikačních bariér zjistím v rámci první části dotazování. Z důvodu správného výkonu mého pracovního zařazení nelze „na místě“ vyplňovat s eskortovanou osobou dotazník, proto proběhne dotazování verbálně s tím, že následně po jeho realizaci zpracuji získané informace v písemné formě k jejich dalšímu vyhodnocení. Uvedené je dáno tím, že v mechanismu dotazování nelze z důvodu dodržování právních předpisů upravujících výkon mé služby vyžádat písemný souhlas s uveřejněním dat o dotazované osobě. Proto budou tyto osoby pro uvedené účely označeny pořadovými čísly. **Základními dotazovanými a následně zpracovávanými údaji budou** (tyto údaje můžeme pro potřeby naší práce považovat za pracovní hypotézy):

- jaká je míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení, tedy jaká je míra odstranění nežádoucích komunikačních bariér. Osoby ve výkonu trestu odnětí svobody učiní procentuální odhad této míry implementace ve svém specificky určeném Programu zacházení a dle tohoto odhadu budou zařazeni do jedné z pěti kategorií s rozlišením: 0 až 20 %, 21% až 40%, 41% až 60%, 61% až 80%, 81% až 100%. Pět kategorií bylo určeno na základě zkušeností autorky.
- jaká je spokojenost s Programem zacházení
- jaká je spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody

- jaká je spokojenost s celospolečenskými událostmi (politika, stav společnosti (atd.)
- jaká je spokojenost se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)

Ohodnocení spokojenosti v dané oblasti je v práci dotazovanými stanovena v rozlišení od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - nespokojen, ale jsou i některá pozitiva, 3 - nerozhodný 4 – spokojen s drobnými výhradami, 5 - absolutně spokojen).

Z jednotlivých odpovědí ohledně ohodnocení spokojenosti v dané oblasti je vypočteno váženou průměrnou míru spokojenosti za danou oblast v jednotlivých kategoriích.

Zjišťujeme, zda v kategoriích s nižší mírou implementace mezilidské komunikace v Programech zacházení je také nižší hodnota vážené průměrné spokojenosti za danou oblast. Tedy jestli implementace žádané mezilidské komunikace má pozitivní vliv na spokojenost osob ve výkonu trestu odnětí svobody.

Příklad výpočtu:

nejprve bude realizováno ústní dotazování ve smyslu dotazníku

Tab. 1:

dotazovaná vězněná osoba - poř. č.:	
odhadněte, jaká je míra implementace mezilidské komunikace do Vašeho Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	odhad je označen křížkem v příslušné řádce
0 až 20 %	
21% až 40%	
41% až 60%	
61% až 80%	
81% až 100%	

ohodnocení míry spokojenosti v dané oblasti od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - spokojen s drobnými výhradami, 3 - nerozhodný, 4 - nespokojen, ale jsou i některá pozitiva, 5 - absolutně spokojen)	OHODNOCENÍ
míra spokojenosti s Programem zacházení	
míra spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody	
míra spokojenosti s celospolečenskými událostmi (politika, stav společnosti atd.)	
míra spokojenosti se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)	

Zdroj: vlastní vzor - ústní dotazníkové šetření k práci

Sumarizaci míry implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér) zanesu do vzoru Tab. 2.:

Vzor odpovědní tabulky, do které zanesu informace získané na základě dotazování	
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním počet dotazovaných - 150 vězňů osob průzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011	
míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	počet kladných odpovědí v dané kategorii
0 až 20 %	
21% až 40%	
41% až 60%	
61% až 80%	
81% až 100%	

Zdroj: vlastní vzor - ústní dotazníkové šetření k práci

Do vzoru níže uvedené Tabulky 3 zanesu ohodnocení spokojenosti s danou oblastí (v tomto případě s Programem zacházení)

Tab. 3:

Vzor odpovědní tabulky, do které zanesu informace získané na základě dotazování		
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním		
počet dotazovaných - 150 vězněných osob průzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011		
míra implementace mezilidské komunikace do Programů zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	ohodnocení spokojenosti* s danou oblastí (např. s Programem zacházení)	počet kladných odpovědí
0 až 20 %	1	
0 až 20 %	2	
0 až 20 %	3	
0 až 20 %	4	
0 až 20 %	5	
21% až 40%	1	
21% až 40%	2	
21% až 40%	3	
21% až 40%	4	
21% až 40%	5	
41% až 60%	1	
41% až 60%	2	
41% až 60%	3	
41% až 60%	4	
41% až 60%	5	
61% až 80%	1	
61% až 80%	2	
61% až 80%	3	
61% až 80%	4	
61% až 80%	5	
81% až 100%	1	
81% až 100%	2	
81% až 100%	3	
81% až 100%	4	
81% až 100%	5	

Zdroj: vlastní vzor - ústní dotazníkové šetření k práci

*ohodnocení spokojenosti v dané oblasti od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - nespokojen, ale jsou i některá pozitiva, 3 - nerozhodný, 4 - spokojen s drobnými výhradami, 5 - absolutně spokojen)

Následně provedu zápis zjištěných údajů míry spokojenosti s danou oblastí v rozlišení dle jednotlivých kategorií do Tab. 4 :

míra spokojenosti s danou oblastí	KATEGORIE *				
	0 až 20 %	21% až 40%	41% až 60%	61% až 80%	81% až 100%
vážená průměrná míra spokojenosti s Programem zacházení	2,4 375 * *	atd...			
vážená průměrná míra spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody					
vážená průměrná míra spokojenosti s celospolečenskými událostmi (politika, stav společnosti atd.)					
vážená průměrná míra spokojenosti se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)					

Zdroj: vlastní vzor - ústní dotazníkové šetření k práci

* Kategorie míry implementace mezilidské komunikace (míry odstranění nežádoucích komunikačních bariér v Programech zacházení)

** výpočet průměrné míry spokojenosti s Programem zacházení v kategorii 0 až 20 %... v kategorii je 16 dotazovaných osob, kteří vyjádřili svoji spokojenost následovně: 5 osob - stupeň 1, 3 osoby - stupeň 2, 4 osoby - stupeň 3, 1 osoba - stupeň 4, 2 osoby - stupeň 5

Například výpočet průměrné míry spokojenosti s Programem zacházení v kategorii 0 až 20 %...v této kategorii je 16 dotazovaných osob, kteří vyjádřili svoji spokojenost následovně: 5 osob - stupeň 1, 3 osoby - stupeň 2, 4 osoby - stupeň 3, 1 osoba - stupeň 4, 2 osoby - stupeň 5.

Příklad výpočtu váženého průměru spokojenosti s Programem zacházení (váha je počet osob ve skupině) pak bude vypadat následovně $(5 \times 1 + 3 \times 2 + 4 \times 3 + 1 \times 4 + 2 \times 5)/16 = 39/16 = 2,4$. V oblasti Programu zacházení, v kategorii 0 až 20 %, byla z jednotlivých odpovědí týkajících se stupně spokojenosti vypočtena vážená průměrná spokojenost a to 2,4.

Následně bude vážená průměrná spokojenost vypočtena za všechny kategorie a za další oblasti (spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody, spokojenost s celospolečenskými událostmi a spokojenost se sociálním zázemím - užší rodina, příbuzní, známí apod.) k zjištění, zda vyšší míra implementace mezilidské komunikace (a odstranění nežádoucích bariér) povede k vyšší spokojenosti v uvedených oblastech. Z vypočtených údajů sestavím pro větší přehlednost tabulky a grafy k závěrečnému vyhodnocení.

Do metody ústního dotazování s následným písemným zpracováním bude zahrnuto 150 odsouzených osob v rozmezí období od června 2011 až do konce prosince 2011.

Předpokládám, že s rostoucím podílem mezilidské komunikace a odstranění nežádoucích komunikačních bariér v Programech zacházení statisticky poroste i spokojenost dotazovaných osob jak s Programem zacházení, tak i v dalších, mnou definovaných oblastech souvisejících s podmínkami, prostředím, událostmi. Těmito oblastmi tedy budou:

- míra spokojenosti s Programy zacházení
- míra spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody
- míra spokojenosti s celospolečenskými událostmi (politika, stav společnosti atd.)
- míra spokojenosti se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)

Konkrétněji tedy z údajů jednotlivých dotazníků vypracuji odpovědní tabulky (viz Přílohy 1 až 5), vypočtu průměrnou míru spokojenosti za jednotlivé oblasti (viz Příloha 6) a tyto výpočty zanesu do grafů. Ze zpracovaných a vypočtených údajů provedu další analýzu a vyhodnocení včetně interpretace výsledků.

2. 4 Výpočty a výsledky

Podrobně jsou výsledky, které byly získány na základě dotazování, uvedeny v jednotlivých odpovědních tabulkách - viz Příloha 1 až 5. Z těchto výsledků jsou provedeny výpočty vážených průměrů spokojenosti za jednotlivé oblasti (spokojenost s Programem zacházení, spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody, spokojenost s celospolečenskými událostmi, spokojenost se sociálním zázemím) viz Příloha 6. Následně jsou výsledky těchto výpočtů zaneseny do příslušných grafů – viz Příloha 7 až 10.

- **spokojenost s Programem zacházení v kategorii 0 až 20 %**...v této kategorii je 16 dotazovaných osob, kteří vyjádřili svoji spokojenost následovně: 5 osob - stupeň 1, 3 osoby - stupeň 2, 4 osoby - stupeň 3, 1 osoba - stupeň 4, 2 osoby - stupeň 5

výpočet váženého průměru spokojenosti s Programem zacházení (váha je počet osob ve skupině) pak bude vypadat následovně $(5 \times 1 + 4 \times 2 + 4 \times 3 + 1 \times 4 + 2 \times 5)/15 = 39/15 = 2,6$. V oblasti Programu zacházení, v kategorii 0 až 20 %, byla z jednotlivých odpovědí týkajících se stupně spokojenosti vypočtena vážená průměrná spokojenost a to 2,6.

- **spokojenost s Programem zacházení v kategorii 21% až 40%**...

$$(6 \times 1 + 3 \times 2 + 3 \times 3 + 1 \times 4 + 1 \times 5) / 14 = 30/14 = 2,1429$$

- **spokojenost s Programem zacházení v kategorii 41% až 60%**...

$$(20 \times 1 + 18 \times 2 + 10 \times 3 + 12 \times 4 + 1 \times 5) / 61 = 139/61 = 2,2787$$

- **spokojenost s Programem zacházení v kategorii 61% až 80%**...

$$(13x_1 + 5x_2 + 7x_3 + 7x_4 + 12x_5)/44 = 142/44 = \mathbf{3,2273}$$

- **spokojenost s Programem zacházení v kategorii 81% až 100%...**

$$(0x_1 + 1x_2 + 2x_3 + 6x_4 + 5x_5)/15 = 72/14 = \mathbf{5,1429}$$

- **spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody v kategorii 0 až 20 %...**

$$(6 \times 1 + 5 \times 2 + 4 \times 3 + 1 \times 4 + 0 \times 5)/16 = 32/16 = \mathbf{2}$$

- **spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody v kategorii 21% až 40%...**

$$(7 \times 1 + 2x_2 + 3x_3 + 0x_4 + 2x_5)/14 = 30/14 = \mathbf{2,1429}$$

- **spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody v kategorii 41% až 60%...**

$$(18 \times 1 + 17x_2 + 8x_3 + 15x_4 + 3x_5)/61 = 151/61 = \mathbf{2,4754}$$

- **spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody v kategorii 61% až 80%...**

$$(10x_1 + 8x_2 + 9x_3 + 10x_4 + 7x_5)/44 = 128/44 = \mathbf{2,909}$$

- **spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody v kategorii 81% až 100%...**

$$(2x_1 + 0x_2 + 1x_3 + 7x_4 + 5x_5)/15 = 58/15 = \mathbf{3,8667}$$

- **spokojenost s celospolečenskými událostmi v kategorii 0 až 20 %...**

$$(7x_1 + 4x_2 + 4x_3 + 0x_4 + 1x_5)/16 = 32/16 = 2$$

- **spokojenost s celospolečenskými událostmi v kategorii 21% až 40%...**

$$(5x_1 + 3x_2 + 0x_3 + 4x_4 + 2x_5)/14 = 37/14 = \mathbf{2,6429}$$

- **spokojenost s celospolečenskými událostmi v kategorii 41% až 60%...**

$$(22x_1 + 18x_2 + 8x_3 + 5x_4 + 8x_5)/61 = 142/61 = \mathbf{2,3279}$$

- **spokojenost s celospolečenskými událostmi v kategorii 61% až 80%...**

$$(15x_1 + 6x_2 + 6x_3 + 11x_4 + 6x_5)/44 = 119/44 = \mathbf{2,7045}$$

- **spokojenost s celospolečenskými událostmi v kategorii 81% až 100%...**

$$(0x_1 + 0x_2 + 2x_3 + 9x_4 + 4x_5)/15 = 62/15 = \mathbf{4,1333}$$

- **spokojenost se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí atd.) v kategorii 0 až 20 %...**

$$(1x_1 + 8x_2 + 7x_3 + 0x_4 + 0x_5)/16 = 38/16 = \mathbf{2.375}$$

- spokojenost se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)

v kategorii 21% až 40%...

$$(0x1 + 2x2 + 8x3 + 2x4 + 2x5)/14 = 46/14 = \mathbf{3,2857}$$

- spokojenost se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)

v kategorii 41% až 60%...

$$(10x1 + 6x2 + 15x3 + 20x4 + 10x5)/61 = 197/61 = \mathbf{3,2295}$$

- spokojenost se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)

v kategorii 61% až 80%...

$$(2x1 + 6x2 + 12x3 + 8x4 + 16x5)/44 = 162/44 = \mathbf{3,6818}$$

- spokojenost se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známí apod.)

v kategorii 81% až 100%...

$$(0x1 + 0x2 + 1x3 + 4x4 + 10x5)/15 = 69/15 = \mathbf{4,6}$$

2. 5 Interpretace výsledků

Jak na základě výše uvedených výpočtů, ale zejména vizuálně z grafů (viz Příloha 7 až 10) lze nepochybně vyčíst, že s rostoucím podílem mezilidské komunikace a odstranění nežádoucích komunikačních bariér v Programech zacházení, roste i spokojenost jak s Programem zacházení, tak i v ostatních oblastech jako: samotný výkon trestu odnětí svobody, celospolečenské události, sociální zázemí.

Z hlediska spokojenosti lze seřadit jednotlivé oblasti vzhledem k daným kategoriím následovně (od nejvyšší spokojenosti k nejnižší):

kategorie 0 až 20 %-ní míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)

- spokojenost s Programy zacházení
- spokojenost se sociálním zázemím,
- spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody a spokojenost s celospolečenskými událostmi jsou si rovny

kategorie 21 až 40 %-ní míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)

- spokojenost se sociálním zázemím,
- spokojenost s celospolečenskými událostmi
- spokojenost s Programy zacházení a spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody jsou si rovny

kategorie 41 až 60 %-ní míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)

- spokojenost se sociálním zázemím,
- spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody
- spokojenost s celospolečenskými událostmi
- spokojenost s Programy zacházení

kategorie 61 až 80 %-ní míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)

- spokojenost se sociálním zázemím,
- spokojenost s Programy zacházení
- spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody
- spokojenost s celospolečenskými událostmi

kategorie 81 až 100 %-ní míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)

- spokojenost s Programy zacházení
- spokojenost se sociálním zázemím,
- spokojenost s celospolečenskými událostmi
- spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody

Závěrem lze konstatovat, že se signifikantně zvyšuje spokojenost u osob ve výkonu trestu odnětí svobody ve výše uvedených oblastech

při vyšší míře implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení a odstranění nežádoucích komunikačních bariér v těchto programech. Je tedy žádoucí zvyšovat podíl této mezilidské komunikace, což se projeví např. v lepším sociálním zázemí odsouzeného při propuštění z výkonu trestu odnětí svobody a jeho bezproblémovější zařazení do společnosti jak z hlediska pracovních, ale i mimopracovních aktivit

- vztah mezi podílem mezilidské komunikace (a odstraněním nežádoucích komunikačních bariér) a spokojeností s Programy zacházení

- vztah mezi podílem mezilidské komunikace (a odstraněním nežádoucích komunikačních bariér) a spokojeností se sociálním zázemím

- vztah mezi podílem mezilidské komunikace (a odstraněním nežádoucích komunikačních bariér) a samotným výkonem trestu odnětí svobody

- vztah mezi podílem mezilidské komunikace (a odstraněním nežádoucích komunikačních bariér) a spokojeností s celospolečenskými událostmi

Praktická část této práce tedy potvrdila předpoklady o závislosti mezi výše uvedenými oblastmi – podrobněji viz Závěr.

ZÁVĚR:

Komunikaci ovlivňují informační bariéry a šumy. Bariéry a šumy mohou být jak žádoucí, tak nežádoucí. Dále ovlivnění může být jak pozitivního, tak negativního charakteru. Ve Vězeňské službě ČR se vyskytují jak žádoucí, tak i nežádoucí bariéry. Žádoucí bariéry jsou vytvářeny tam, kde je třeba komunikaci zabránit, znemožnit, nebo alespoň minimalizovat (například při domluvě dvou vazebně stíhaných osob, kteří se mají tendenci „domlouvat“ nepovoleným způsobem, což by ovlivnilo délku vazby a následně i trestu v jejich prospěch). Nežádoucí bariéry, které negativně působí na žádoucí komunikaci, lze například nalézt od nesrozumitelně artikulovaného povelu dozorce s odsouzeným, až po nesprávně koncipovaný program zacházení, který má být specificky uzpůsoben odsouzenému. Například u osoby s nižšími rozumovými schopnostmi je vhodné volit tomu uzpůsobenou úroveň komunikace. Komunikace vyžadující vyšší úroveň porozumění by u těchto osob byla sama o sobě nežádoucí bariérou v komunikaci – tyto osoby by nedokázaly obsahu sdělení porozumět.

A právě tato bakalářská práce měla za cíl prokázat či vyvrátit, zda eliminací, či minimalizací těchto nežádoucích bariér v Programech zacházení lze zvýšit spokojenost vězněných osob v jednotlivých oblastech, a tím i k získání kladného vztahu a motivace ke své resocializaci a snazšímu začlenění do běžného života po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody.

Byl zjištěn silný vztah mezi eliminací nežádoucích komunikačních bariér (a tím i ve zvýšení podílu implementace mezilidské komunikace v programech zacházení) na jedné straně a zvýšením spokojenosti vězněných osob v jednotlivých oblastech. Tedy čím více odsouzení v rámci programů zacházení komunikují, tím jsou spokojenější ve všech zkoumaných oblastech. Výsledek dotazování prokazují grafy:

- spokojenost s programem zacházení samotným v závislosti na míře implementace mezilidské komunikace do těchto programů zacházení – viz graf G na str. VII
- spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody samotným v závislosti na míře implementace mezilidské komunikace do programů zacházení – viz graf H na str. VIII
- spokojenost s celospolečenskými událostmi v závislosti na míře implementace mezilidské komunikace do programů zacházení – viz – graf I na str. IX
- spokojenost se sociálním zázemím v závislosti na míře implementace mezilidské komunikace do programů zacházení – graf J na str. X

Předpoklad, že spokojenost odsouzených s výše definovanými oblastmi se zvýší tím, čím více odsouzení v rámci svých programů zacházení komunikují ať už mezi sebou či s vychovatelem, dozorcí, sociálními pracovníky, speciálními pedagogy se potvrdil.

V interpretaci výsledků je konstatováno, že s podílem mezilidské komunikace a odstranění nežádoucích komunikačních bariér v Programech zacházení, roste i spokojenost jak Programem zacházení, tak i v oblastech jako: samotný výkon trestu odnětí svobody, celospolečenské události, sociální zázemí. Základní pocit spokojenosti a snaha ji dosáhnout je i základním kamenem pro pozitivní „formování“ osob ve výkonu trestu odnětí svobody, k získání standardních sociálních návyků a následnou resocializaci odsouzených.

Výsledky této bakalářské práce jsou při správné implementaci do specifických Programů zacházení využitelné ve smyslu zvýšení

účinnosti v kladném působení těchto programů. Výsledky praktické části této práce tedy i použiji při výkonu své služby v souvislosti s výše uvedeným.

Závěrem lze konstatovat, že implementace komunikace a odstraňování nežádoucích bariér (a vytváření žádoucích) je přínosné v rámci specifických činností Vězeňské služby a jejich existence (příp. neexistence) přináší dalekosáhlé důsledky v chování, jednání a prožívání odsouzených osob na dlouhou dobu (ne –li na celý život).

Seznam odborné literatury v českém jazyce:

- BERKA, Karel. *Teorie modelu a modelování / Výběr sest. a red. Karel Berka a Ladislav Tondl ; Z angl. a jiných originálu přel. kol. - 1. vyd. - Praha : Svoboda, 1967. 302s.*
- CEJPEK, Jiří. *Informace, komunikace a myšlení. Praha : Univerzita Karlova v Praze. Nakladatelství Karolinum, 2005. 233 s.*
- DEVITO, Joseph A a Ladislav NYKL. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. 1. vyd. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0*
- HLOUŠKOVÁ, Ivana. *Vnitrofiremní komunikace. 1. vydání. Praha : Grada,1998. 103 s. ISBN 80-7169-550-5.*
- HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě. 1. vydání. Brno : Computer Press, 2006. 176 s. ISBN 80-251-1250-0.*
- KONIGOVÁ, Marie. *Informační systémy / Marie Königová, Jarmila Machonová. - 1. vyd. - Praha : SPN, 1981. - 155 s.*
- KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. *Management. Přeložil Václav Dolanský. vydání. Praha : Victoria Publishing, 1993. 659 s. ISBN 80-85605-45-7.*
- KUNCZIK, Michael. *Základy masové komunikace / Michael Kunczik ; [z anglických a německých originálu přeložili Štěpánka Kudrnáčová a Milan Šmíd]. - Vyd. 1.. - Praha : Karolinum, 1995. 307 s.*

- LAMSER, Václav. *Komunikace a společnost*. Praha : Academia, 1969. 298s.
- LECHTA, Viktor. *Diagnostika narušené komunikační schopnosti / Viktor Lechta a kol. ; [ze slovenského originálu ... preložila Jana Krížová]*. - Vyd. 1. Praha : Portál, 2003. - 359 s.
- MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL.
Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2011, 172 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4736- 129.
- NOVÝ, I., SCHROLL-MACHLL, S. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. 2. vydání. Praha: Management Press, 2001. 183 s. ISBN 80-7261- 042-2
- PATOČKA, JAN. *Filosofie a společenský problém informace*. In Acta Bibliothecalia et informatica. Opava : Slezská univerzita, 1996.
- PLAŇAVA, Ivo a Ladislav NYKL. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2005, 146 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0858-2.
- RŮŽIČKA, Michal. *Informace a dobro*. Praha : Ježek, 1993. 82s.
- SLOUKOVÁ, D. *Souhrnná charakteristika informace a sémiotická role subjektu*. E-LOGOS [online]. Electronic Journal for Philosophy. 2003. ISSN 1121-0442.
- SLOUKOVÁ, D. *Znalost z pohledu sémiotiky a hermeneutiky, a orientace znalostního managementu*. E-LOGOS [online]. Electronic Journal for Philosophy. 2004. ISSN 1121-0442.

- *Slovník cizích slov*. 2. vydání. Praha 2: Encyklopedický dům, spol. s r. o., 1995. 251 s. ISBN 80-90-1647-0-6
- STRÍŽOVÁ, Vlasta. *Organizace, informace, management*. 1. vydání. Praha : Oeconomica, 2005. 168 s. ISBN 80-245-0924-5.
- ŠVARCOVÁ, Iva; KÖNIGOVÁ, Marie; SMETÁČEK, Vladimír. *Informační systém VTEI a uživatel*. 1. vyd. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1983. 271 s.
- VÁGNER, Ivan; KLESTIL, Jiří; KRAVÁČEK, Ivo. *Vybrané kapitoly z teorie řízení a teorie organizace*. 1. vydání. Brno : Masarykova univerzita, 1991. 106 s..ISBN 80-210-0216-6.
- VLASÁK, R. *Informační politika: základní východiska a současnost ve vyspělých demokraciích*. In: *Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I*. 1. vyd. Praha: ÚISK FF UK 2001, s. 1-194.
- VYMĚTAL, Štěpán a Ladislav NYKL. *Krizová komunikace a komunikace rizika: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
- WINKLER, Jiří. *Komunikace v organizacích*. 1. vydání. Brno : Masarykova univerzita, 1998. 107 s. ISBN 80-210-1892-5.

Seznam odborné literatury ze zahraničních zdrojů:

- GOLDHABER, G.; BARNETT, G. *Handbook of organizational communication*. Norwood, N.J. : Ablex Pub. Corp., 1990.
- HEATH, Robert. *Human Communication Theory and Research*. Lawrence Erlbaum Associates, 2000. Lea's Communication Series. 464 s. ISBN 0805830081.
- BAUGH, S. C. *Organizational climate and communication climate in schools*: dissertation thesis. Brigham Young University. 1978. 300 s.
- BOUWMAN, H. *Information and communication technology in organizations: adoption, implementation, use and effects*. London ; Thousand Oaks, Calif. : SAGE, 2005.
- BROWN, S. A. *Knowledge, communication and progressive use of information technology* : dissertation thesis. University of Minnesota. 1997. 215 s.
- OLDENKAMP, J. H. *Successful Knowledge Transfer*. Lemma BV. Utrecht. 2001.
- ROBERTSON, Ed. *How to use a communication climate model : A case for leaders to improve the communication climate in organizations*. SCM. Roc. 7, c. 2. Leden/brezen 2003.

Internetové odkazy:

- CHARVÁTOVÁ, Dagmar. Vliv formy a kvality komunikace na efektivnost komunikace [on-line]. [cit. 2009-08-26]. Dostupné na internetu: www.agris.cz/etc/textforwarder.php?iType=2&ild=152687&PHPSESSID=3e Ikaros, redakce. Reportáž z neviditelné univerzity. Ikaros [online]. 2006, roc. 10, c. 5 [cit. 2010-07-09]. Dostupné na internetu: <http://www.ikaros.cz/node/3359>. ISSN 1212-5075.
- JONÁK, Zdenek. *Pojem „informace“ ve svete sdíleného pojetí skutečnosti*. Ikaros [online]. 2000, roc. 4, c.2. Dostupný na World Wide Web:<http://www.ikaros.cz/>.
- KELBL, Jiří. *Přínosy modelu sociální/lidské komunikace pro informační studia*. Praha 2002. 97 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, ÚISK. Komunikace v organizaci [online]. [cit. 2009-09-25]. Dostupné na internetu: lide.uhk.cz/fim/ucitel/franema1/data/Prednaska%2013.ppt.
- MODROVÁ, Simona. *Informace plynoucí v neformálních komunikačních kanálech organizace*. Praha 2010. 92 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, ÚISK.
- *Odstranění šumu*. WIKIPEDIE - OTEVŘENÁ ENCYKLOPEDIE [online]. 5. 3. 2008, 16:57, 22. 6. 2011 v 03:04 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Odstran%C4%9Bn%C3%AD_%C5%A1umu
- *Rušička 30m GPS GSM CDMA DCS signálu mobilních telefonů*. ELEKTROO [online]. 18.01.2011 16:33 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.elektroo.cz/product/rusicka-30m-gps-gsm-cdma-dcs-signalu-mobilnich-telefonu-271/>
- SKENDERIJA, S. *Teorie stárnou - informace přžívají*. Ikaros, 1997, roc. 1, c. 8. Dostupný z URL: <http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200201116>.
- STODOLA, Jiří. *Hodnota informace : příspěvek k etice, ontologii a estetice*. Inflow [online]. 2008, vol. 1, no. 6 [cit. 2010-03-10]. Dostupné na internetu:

<<http://www.inflow.cz/hodnota-informace-0>>.
ISSN 1802-9736.

- Šum: *Komunikační šum*. WIKIPEDIE – OTEVŘENÁ ENCYKLOPEDIIE [online]. 23. 1. 2007, 22:00, 27. 9. 2011 v 16:29 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/%C5%A0um#Komunika.C4.8Dn.C3.AD_.C5.A1um/
- ŠTOGR, Jakub. *Zkreslení v komunikaci. Zkreslení ve zprostředkované komunikaci, jejich původ a důsledky* [online]. 29.8.2003 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://jakub.stogr.net/bc/absprace.html>
- VACULKA, Tomáš. *Formální organizační struktury* [on-line]. 20.05.2002 [cit. 2010-07-12]. Dostupné na internetu <<http://www.maturita.cz/referaty/referat.asp?id=4557>>.
- VACKOVÁ, Edita. *Vliv moderních informačních a komunikačních technologií na komunikaci v organizaci*. Brno, duben 2006. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí práce Doc. PhDr. Růžena Lukášová, CSc.
- *Zařazení do věznice*. OBČANSKÉ SDRUŽENÍ PODANÉ RUCI, o.s. Podané ruce [online]. 1995, 2012 [cit. 2012-01-19]. Dostupné z: <http://vezeni.podaneruce.cz/literatura/jine-texty/Zarazeni-do-veznice/>
- ZIKMUND, Martin. *Pozor na rušičky mobilů*. Mobil.cz [online]. 20. 2. 2007 [cit.2012-01-15]. Dostupné z http://mobil.idnes.cz/pozor-na-rusicky-mobilu-oblibenou-zbran-zlodeju-fu8-ob_tech.aspx?c=A070220_002633_mob_tech_jm

SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha A - Odpovědní tabulka s údaji získanými na základě dotazování

Příloha B - Odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti s Programy zacházení

Příloha C - Odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody

Příloha D - Odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti s celospolečenskými událostmi

Příloha E - Odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti se sociálním zázemím

Příloha F - Výpočet průměrné vážené míry spokojenosti v dané oblasti

Příloha G - Graf míry spokojenosti s Programem zacházení

Příloha H - Graf míry spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody

Příloha I - Graf spokojenosti s celospolečenskými událostmi

Příloha J - Graf spokojenosti se sociálním zázemím

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE:

Jméno autora: Renata Drsková

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Mezilidská komunikace – informační šumy a komunikační
zkreslení

Rok: 2012

Počet stran bez příloh: 68

Celkový počet stran příloh: 10

Počet titulů české literatury a pramenů: 24

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 7

Počet internetových zdrojů: 14

Vedoucí práce: PaedDr. Anton Tomko, LL. A.

Příloha A:

Zdroj: Ústní dotazníkové šetření k práci

odpovědní tabulka s údaji získanými na základě dotazování	
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním počet dotazovaných - 150 vězněných osob výzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011	
míra implementace mezilidské komunikace do Programu zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	počet kladných odpovědí v dané kategorii
0 až 20 %	16
21% až 40%	14
41% až 60%	61
61% až 80%	44
81% až 100%	15
	celkem 150

Příloha B:

Zdroj: Ústní dotazníkové šetření k práci

Příloha B:			
odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti s Programy zacházení			
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním			
počet dotazovaných - 150 vězněných osob výzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011			
míra implementace mezilidské komunikace do Programů zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	ohodnocení spokojenosti* s danou oblastí (s Programem zacházení)	počet kladných odpovědí	
0 až 20 %	1	5	
0 až 20 %	2	4	
0 až 20 %	3	4	
0 až 20 %	4	1	
0 až 20 %	5	2 (celkem za kategorií 16)	
21% až 40%	1	6	
21% až 40%	2	3	
21% až 40%	3	3	
21% až 40%	4	1	
21% až 40%	5	1 (celkem za kategorií 14)	
41% až 60%	1	20	
41% až 60%	2	18	
41% až 60%	3	10	
41% až 60%	4	12	
41% až 60%	5	1 (celkem za kategorií 61)	
61% až 80%	1	15	
61% až 80%	2	10	
61% až 80%	3	9	
61% až 80%	4	5	
61% až 80%	5	5 (celkem za kategorií 44)	
81% až 100%	1	2	
81% až 100%	2	1	
81% až 100%	3	0	
81% až 100%	4	9	
81% až 100%	5	3 (celkem za kategorií 15)	

*ohodnocení spokojenosti v dané oblasti od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - spokojen
drobnými výhradami, 3 - nerozhodný, 4 - nespokojen, ale jsou i některá pozitivní, 5 - absolutně spokojen)

Příloha C:

Zdroj: Ústní dotazníkové šetření k práci

Příloha C:		
odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody		
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním		
počet dotazovaných - 150 vězňů osob výzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011		
míra implementace mezilidské komunikace do Programů zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	ohodnocení spokojenosti* s danou oblastí (s výkonem trestu odnětí svobody)	počet kladných odpovědí
0 až 20 %	1	6
0 až 20 %	2	5
0 až 20 %	3	4
0 až 20 %	4	1
0 až 20 %	5	0 (celkem za kategorií 16)
21% až 40%	1	7
21% až 40%	2	2
21% až 40%	3	3
21% až 40%	4	0
21% až 40%	5	2 (celkem za kategorií 14)
41% až 60%	1	18
41% až 60%	2	17
41% až 60%	3	8
41% až 60%	4	15
41% až 60%	5	3 (celkem za kategorií 61)
61% až 80%	1	10
61% až 80%	2	8
61% až 80%	3	9
61% až 80%	4	10
61% až 80%	5	7 (celkem za kategorií 44)
81% až 100%	1	2
81% až 100%	2	0
81% až 100%	3	1
81% až 100%	4	7
81% až 100%	5	5 (celkem za kategorií 15)

*ohodnocení spokojenosti v dané oblasti od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - spokojen
drobnými výhradami, 3 - nerozhodný, 4 - nespokojen, ale jsou i některá pozitivna, 5 - absolutně spokojen)

Příloha D:

Zdroj: Ústní dotazníkové šetření k práci

odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti s celospolečenskými událostmi		
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním		
počet dotazovaných - 150 vězňů osob výzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011		
míra implementace mezilidské komunikace do Programů zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)	ohodnocení spokojenosti* s danou oblastí (s celospol. událostmi)	počet kladných odpovědí
0 až 20 %	1	7
0 až 20 %	2	4
0 až 20 %	3	4
0 až 20 %	4	0
0 až 20 %	5	1 (celkem za kategorií 16)
21% až 40%	1	5
21% až 40%	2	3
21% až 40%	3	0
21% až 40%	4	4
21% až 40%	5	2 (celkem za kategorií 14)
41% až 60%	1	22
41% až 60%	2	18
41% až 60%	3	8
41% až 60%	4	5
41% až 60%	5	8 (celkem za kategorií 61)
61% až 80%	1	15
61% až 80%	2	6
61% až 80%	3	6
61% až 80%	4	11
61% až 80%	5	6 (celkem za kategorií 44)
81% až 100%	1	0
81% až 100%	2	0
81% až 100%	3	2
81% až 100%	4	9
81% až 100%	5	4 (celkem za kategorií 15)

*ohodnocení spokojenosti v dané oblasti od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - spokojen
drobnými výhradami, 3 - nerozhodný, 4 - nespokojen, ale jsou i některá pozitivní, 5 - absolutně spokojen)

Příloha E:

Zdroj: Ústní dotazníkové šetření k práci

Příloha E:		
odpovědní tabulka - ohodnocení spokojenosti se sociálním zázemím		
metoda - ústní dotazování s následným písemným zpracováním		
počet dotazovaných - 150 vězněných osob výzkum realizován - od 1.6.2011 do 31.12.2011		
ohodnocení spokojenosti* s danou oblastí (se sociálním zázemím)	počet kladných odpovědí	
míra implementace mezilidské komunikace do Programů zacházení (odstranění nežádoucích komunikačních bariér)		
0 až 20 %	1	1
0 až 20 %	2	8
0 až 20 %	3	7
0 až 20 %	4	0
0 až 20 %	5	0 (celkem za kategorií 16)
21% až 40%	1	0
21% až 40%	2	2
21% až 40%	3	8
21% až 40%	4	2
21% až 40%	5	2 (celkem za kategorií 14)
41% až 60%	1	10
41% až 60%	2	6
41% až 60%	3	15
41% až 60%	4	20
41% až 60%	5	10 (celkem za kategorií 61)
61% až 80%	1	2
61% až 80%	2	6
61% až 80%	3	12
61% až 80%	4	8
61% až 80%	5	16 (celkem za kategorií 44)
81% až 100%	1	0
81% až 100%	2	0
81% až 100%	3	1
81% až 100%	4	4
81% až 100%	5	10 (celkem za kategorií 15)

*ohodnocení spokojenosti v dané oblasti od stupně 1 do stupně 5 (1 - absolutně nespokojen, 2 - spokojen
drobnými výhradami, 3 - nerozhodný, 4 - nespokojen, ale jsou i některá pozitiva, 5 - absolutně spokojen)

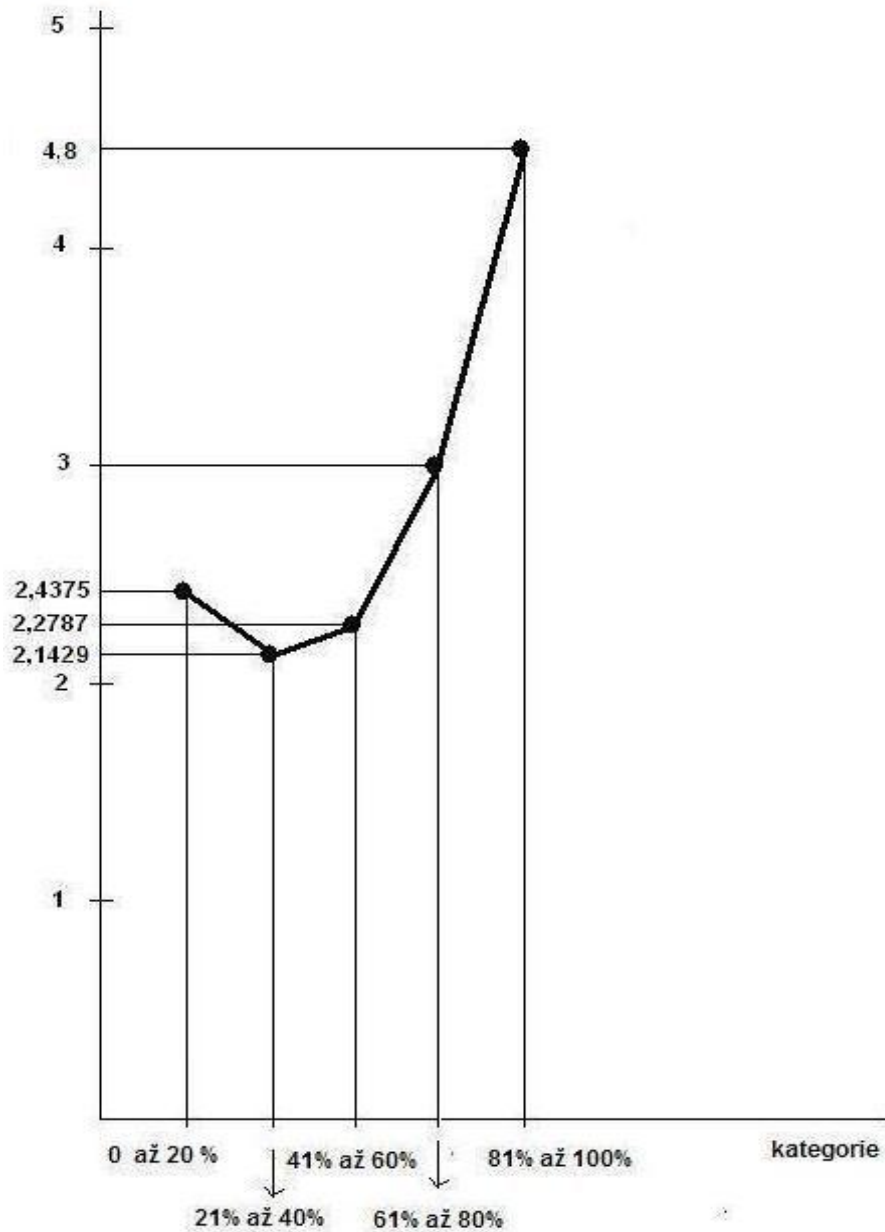
Příloha F:

Zdroj: Ústní dotazníkové šetření k práci

výpočet průměrné vážené míry spokojenosti v dané oblasti					
KATEGORIE *					
	0 až 20 %	21% až 40%	41% až 60%	61% až 80%	81% až 100%
míra spokojenosti s danou oblastí	2,4375	2,1429	2,2787	3	4,8
vážená průměrná míra spokojenosti s Programem zacházení	2	2,1429	2,4754	2,909	3,8667
vážená průměrná míra spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody	2	2,6429	2,3279	2,7045	4,1333
vážená průměrná míra spokojenosti s celospolečenskými událostmi (politika, stav	2,375	3,2857	3,2295	3,6818	4,6
vážená průměrná míra spokojenosti se sociálním zázemím (užší rodina, příbuzní, známi apod.)					
* Kategorie míry implementace mezilidské komunikace (míry odstranění nežádoucích komunikačních bariér do Programů zacházení					
** výpočet průměrné míry spokojenosti s Programem zacházení v kategorii 0 až 20 % ... ve kategorii je 16 dotazovaných osob, kteří vyjádřili svoji spokojenost následovně: 5 osob - stupeň 1, 3 osoby - stupeň 2, 4 osoby - stupeň 3, 1 osoba - stupeň 4, 2 osoby - stupeň 5 výpočet vážené průměru spokojenosti s Programem zacházení (váha je počet osob ve skupině)... $(5 \times 1 + 4 \times 2 + 4 \times 3 + 1 \times 4 + 2 \times 5) / 16 = 37 / 16 = 2,4375$					
spokojenost se sociálním zázemím, spokojenost s výkonem trestu odnětí svobody a spokojenost s celospolečenskými událostmi jsou si rovny					

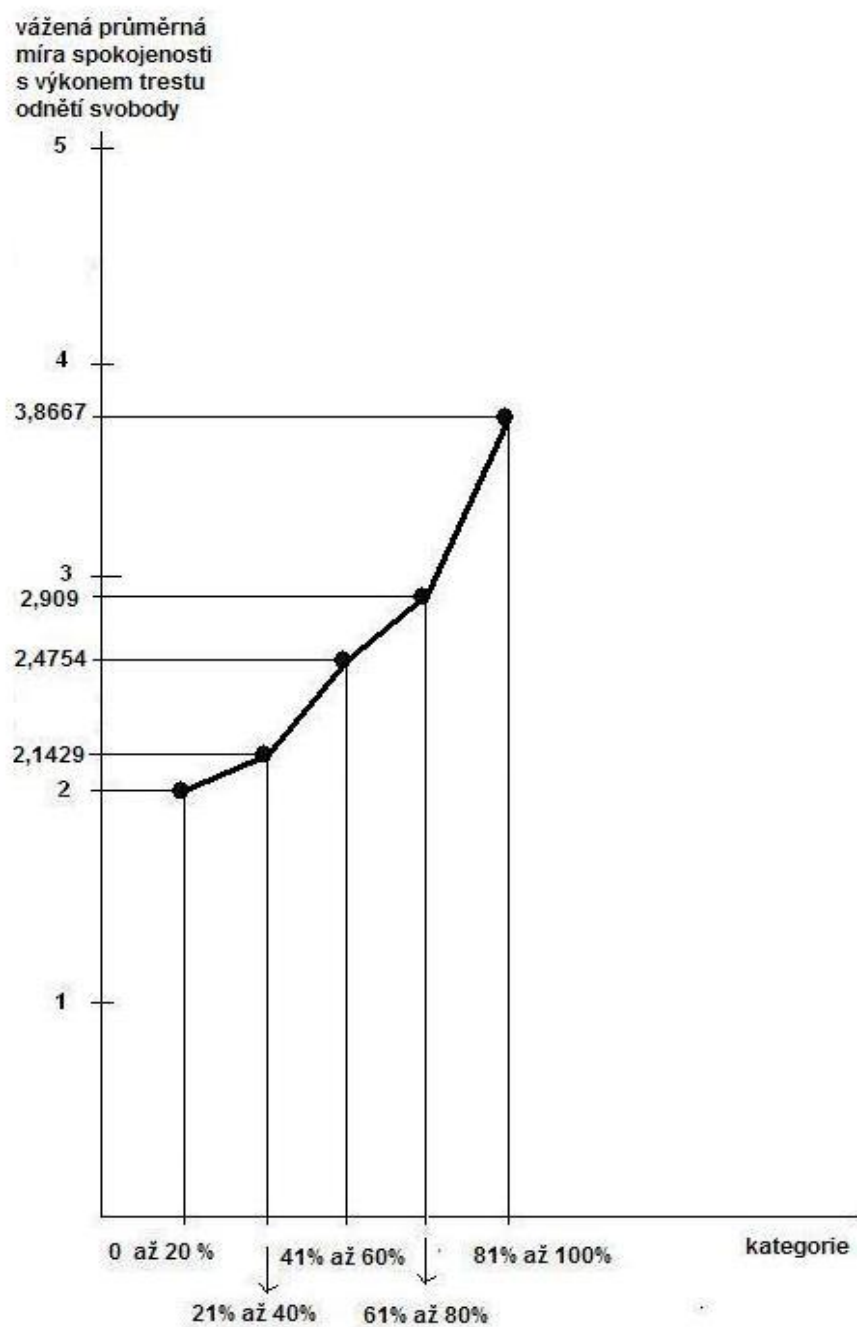
Příloha G - Graf míry spokojenosti s Programem zacházení

vážená průměrná
míra spokojenosti s
Programem
zacházení



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

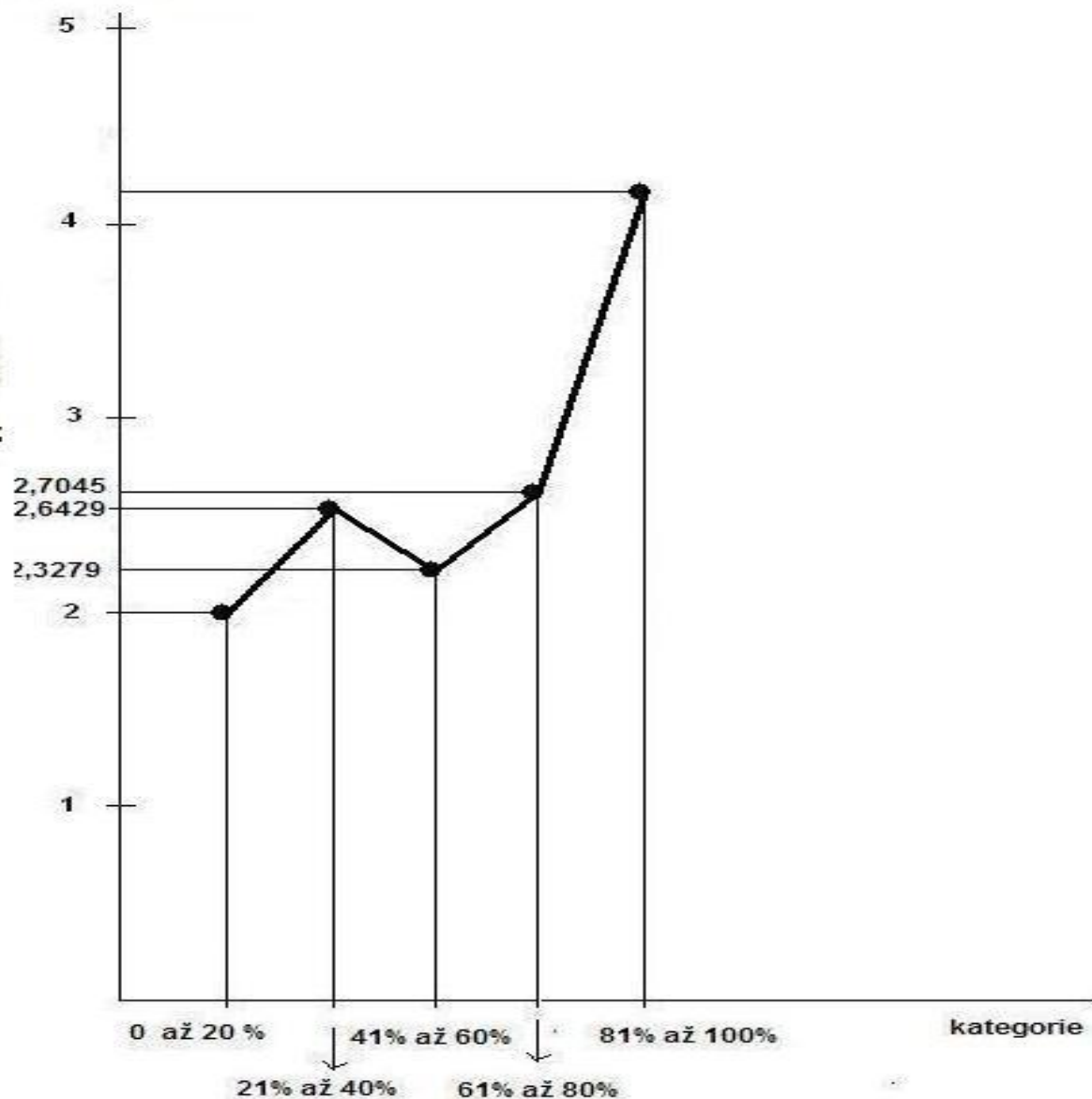
Příloha H - Graf míry spokojenosti s výkonem trestu odnětí svobody



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

Příloha I - Graf spokojenosti s celospolečenskými událostmi

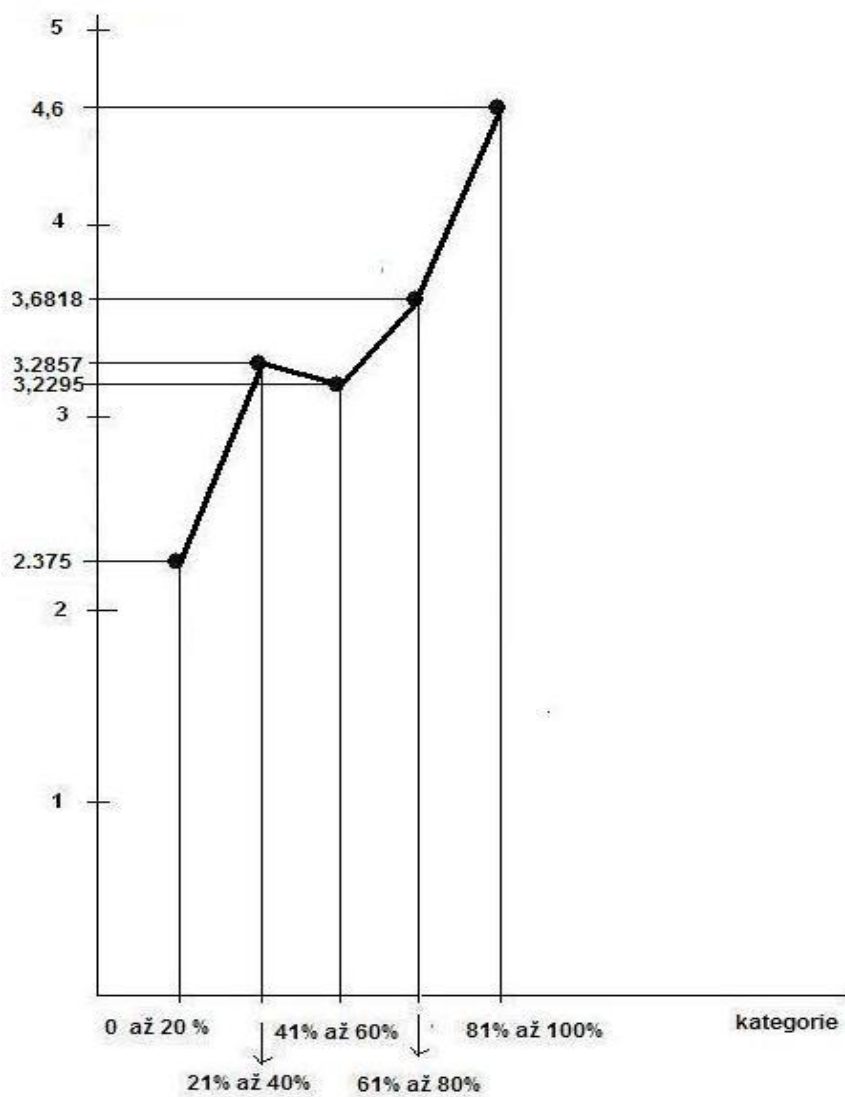
vážená průměrná míra
spokojenosti s
celospolečenskými
událostmi



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012

Příloha J - Graf spokojenosti se sociálním zázemím

vážená průměrná
míra spokojenosti
se sociálním
zázemím



Zdroj: Vlastní šetření autorky 2012