

**Univerzita Palackého**

**Ústav speciálněpedagogických studií**

**Komunikace ve výkonu trestu odnětí svobody jako součást  
resocializačního procesu**

**Bakalářská práce**

Olomouc 2011

Vedoucí diplomové práce:  
Mgr. Alena Jahodová

Vypracovala:  
Lenka Nováková

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a veškeré použité prameny, ze kterých jsem čerpala, uvádím v seznamu literatury.

V Hranicích 25. června 2011

.....

(podpis autora)

**Poděkování:**

Děkuji Mgr. Aleně Jahodové za odborné vedení a cenné rady při zpracování mé bakalářské práce.

<b>ÚVOD</b>	<b>7</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b>	<b>9</b>
<b>1 Komunikace</b>	<b>9</b>
1.1 Teorie komunikace	9
1.1.1 <i>Komunikace z pohledu sociální psychologie</i>	10
1.1.2 <i>Komunikace z aspektu psychologie</i>	14
<b>2 Modely komunikačních situací ve věznici</b>	<b>20</b>
2.1 Trest odnětí svobody, prostředí věznice	20
2.1.1 <i>Programy zacházení</i>	23
<b>3 Struktura Vězeňské služby České republiky</b>	<b>28</b>
3.1 Sociální role zaměstnanců vězeňské služby	29
<b>4 Vzdělávání pracovníků vězeňské služby</b>	<b>34</b>
4.1 Institut vzdělávání pracovníků Vězeňské služby České republiky	34
4.2 Organizace vzdělávání pracovníků vězeňské služby	35
4.2.1 <i>Program celoživotního vzdělávání pracovníků             vězeňské služby</i>	35
<b>5 Charakteristika vězeňské populace</b>	<b>36</b>
5.1 Příčiny delikventního chování	36
5.2 Charakteristika vězně v osobnostní rovině	38
5.3 Charakteristiky vězně v sociální rovině	41
<b>6 Vyjednávání</b>	<b>43</b>
6.1 Vymezení vyjednávání	45
6.1.1 <i>Cíle vyjednávání</i>	45
7.1.2 <i>Prostředky vyjednávání</i>	47

<b>EMPIRICKÁ ČÁST</b>	<b>51</b>
<b>7 Cíl výzkumu</b>	<b>51</b>
<b>8 Metodika výzkumu</b>	<b>51</b>
8.1 Výzkumný soubor	52
8.2 Průběh řešení úkolu	52
8.3 Popis výsledků	53
8.3.1 <i>Vliv vzdělání, věku a pracovních zkušeností Na psychosociální kompetence zaměstnanců V přímém kontaktu s odsouzenými ženami</i>	53
8.3.2 <i>Úroveň komunikačních dovedností pracovníků Vězeňské služby České republiky</i>	58
8.3.3 <i>Důvěra odsouzených žen v pracovníky vězeňské služby</i>	71
 <b>ZÁVÉR</b>	 <b>78</b>
 RESUMÉ	 80
SUMMARY	81
 ANOTACE	 82
 LITERATURA	 83
 SEZNAM PŘÍLOH	 84
Přílohy	85

## Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace v penitenciární péči, a její významnou rolí v resocializačním procesu. Toto téma jsem si vybrala proto, že komunikace jako taková je podstatnou součástí sociální interakce, či bychom jí dokonce mohli se sociální interakcí ztotožnit, a právě ve věznici probíhá sociální interakce ve specifických podmínkách, což činí toto téma zajímavým. Ve věznici pro odsouzené ženy jsem pracovala několik let jako vychovatelka.

Hlavním poznávacím cílem mé práce je **analýza komunikace v kontextu věznice a zjištění, zda zaměstnanci vězeňské služby jsou dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi**, tzn. zda jsou schopni se s úspěchem podílet na "převýchově" odsouzených. Komunikace je nejdůležitějším "pracovním nástrojem" pracovníka vězeňské služby, resp. vychovatele. Znalost a ovládání efektivní komunikace posiluje naši odbornou kvalifikaci, vzdělání i lidské kvality. Neznalost komunikačních dovedností a "laický přístup" v komunikaci může v prostředí jakým je věznice způsobit větší či menší komplikace. Cílem je tedy rozbor komunikačního procesu ve věznici, ve kterém jednotlivými složkami jsou *vězeňské prostředí, zaměstnanci vězeňské služby a samotní odsouzení*.

Ve své práci se snažím především o analýzu vztahu odsouzená – zaměstnanec věznice z aspektu komunikace, tzn. zjistit, které faktory a jakým způsobem se na tomto vztahu podílí. Zaměřuji se na stav a možnost zvýšení úrovně komunikačních dovedností pro zaměstnance vězeňské služby, což by mohlo představovat určitou reflexi jejich vlastní práce, především v tom, že budou schopni analyzovat jednotlivé situace ve "vězeňském životě" a adekvátně reagovat. Čímž by se mohla pozvednout úroveň resocializačního procesu.

Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část.

V úvodu teoretické části jsem se v první kapitole zabývala teorií komunikace z hlediska psychologie a sociální psychologie. Je zde předložen teoretický koncept komunikace a její rozdělení.

Druhá kapitola se věnuje problematice výkonu trestu odnětí svobody v současnosti. Jsou zde představeny jeho hlavní zásady vycházející ze zákona o výkonu trestu a stručně jsem charakterizovala důležité "nástroje VTOS", které mají přispívat k dosahování úspěchů v procesu resocializace odsouzených. Jedná se o programy zacházení a režim výkonu trestu.

Obsahem třetí kapitoly je struktura Vězeňské služby České republiky a sociální role jednotlivých zaměstnanců. Jedná se o konkrétní náplň jejich práce.

Ve čtvrté kapitole jsem se věnovala vzdělávání zaměstnanců vězeňské služby, a to jak občanských zaměstnanců, tak zaměstnanců ve služebním poměru.

V páté kapitole je nastíněna struktura vězeňské populace. Popsala jsem zde příčiny delikventního jednání a charakterizovala osobnost odsouzeného jedince, proč je důležitá znalost osobnosti konkrétního jedince a jakým způsobem s ní komunikovat.

Šestá kapitola se zabývá procesem vyjednávání a funkcí vyjednávajícího, jeho činností ve věznici při mimořádných událostech.

Empirická část bakalářské práce se zabývá vlastním výzkumem a analýzou jeho výsledků. Je členěna na část metodologickou a výsledkovou.

Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda psychosociální kompetence, resp. komunikační dovednosti zaměstnanců vězeňské služby jsou na dostatečné úrovni pro zvládnutí běžných, ale i konfliktních situací ve věznici. Zda je komunikace mezi vězeňským personálem a odsouzenou ženou efektivní a tím zároveň zjistit nakolik je podporován resocializační proces, jehož je komunikace podstatnou součástí. Snažila jsem se o zmapování komunikační situace pracovníků vězeňské služby versus odsouzení se všemi aspekty, které sebou vězeňské prostředí přináší. Zajímalo mě, jestli jsou psychosociální kompetence pracovníků vězeňské služby závislé na jejich věku, vzdělání a délce zaměstnání, a především nutnost rozšiřování vzdělání v této oblasti. Myslím si, že pracovníci, kteří jsou, v přímém kontaktu s odsouzenými by měli mít v každém směru profesionální znalosti, ale i osobnostní předpoklady a lidský přístup. Tento přímý kontakt je založen především na komunikaci.

Pro zjištění vytčeného cíle a ověření hypotéz jsem si zvolila kvantitativní výzkumnou strategii a jako nástroj sběru dat dotazník. Vysvětluji zde průběh výzkumné práce a použité metody. Dále popisují zpracování a analýzu dat až po jejich interpretaci. Výzkumná zjištění jsou shrnuta v závěru.



# Teoretická část

## 1 Komunikace

V úvodu si položíím otázku "Co je to komunikace?". Odpověď může být stručná a jednoduchá – *MLUVENÍ, NASLOUCHÁNÍ, PSANÍ, ČTENÍ*. Sice to vystihuje část podstaty a v povědomí laické veřejnosti je toto spojení časté, ale poměrně zavádějící. V dnešní moderní době je pojem *komunikace* skloňovaný ve všech pádech, "usilujeme o efektivní komunikaci", "snažíme se o zlepšení komunikace", "komunikace je na minimální úrovni". A i když se tohoto výrazu užívá jako klišé, jedná se o *koncept*, o *děj*, jehož pravidla a zákonitosti zkoumají odborníci napříč obory. Problematikou komunikace se zabývají nejenom obory společenskovední - psychologie, pedagogika, sociologie, ale i obory přírodovědní a technické.

### 1.1 Teorie komunikace

Jak praví citát – "Nelze nekomunikovat" (Paul Watzlavik) – je to jedna z mála jistot našeho života, že ať chceme, nebo ne, neustále komunikujeme se svým okolím, se svým protějškem, se svými kamarády. I ne je odpověď, a mlčení v některých situacích hovoří za vše. Výměna informací s okolím, tj. komunikace, je to, co odlišuje živé organismy od neživých. U člověka probíhá tato výměna na velmi složité úrovni.

Co tedy znamená komunikace? Pro jednoduché zobrazení bychom využili příměru z technických oborů.

Na jedné straně stojí **vysílač** – člověk, který různým způsobem sděluje určitou informaci (např. slovně – verbálně: *odpoledne bude pršet, vezmi si deštník*; mimoslovně, neverbálně – bariéra z rukou jako signál – *ted' mne nech být, necítím se zrovna dobře*; oční kontakt podpořený úsměvem jako signál – *neboj se, mluv se mnou* atd.).

Na straně druhé existuje **přijímač** – okolí vysílače či konkrétní člověk, který vysílaný signál zachytí, kterému je vysílaný signál určen nebo jen byl u toho, když byl signál vyslán. Vysílané informace, zprávy zpracuje a zpětně na ně reaguje.

Situace je taková, že jedinec si informaci vyslechne, zařadí ji do kontextu svých předchozích poznatků, reaguje na ni na základě charakteru své osobnosti, momentálního stavu, svých osobních zkušeností, ale i zkušeností svých přátel atd. Tento stav by byl ideální, ale realita je často jiná. Ne vždy bude druhý člověk (přijímač) schopen vnímat vše, co se mu jedinec (vysílač) snaží sdělit. Tuto situaci je dobré akceptovat jako fakt – není to dobře ani špatně. Je to realita.

### 1.1.1 Komunikace z pohledu sociální psychologie

Sociální psychologie patří mezi nejvýznamnější základní psychologické vědy. Je vědou interdisciplinární, ovlivňována především psychologii, a to psychologii osobnosti (osobnost v sociálním kontextu) a vývojovou psychologii (sociální vztahy jako činitelé psychického vývoje), sociologií a kulturní antropologií.

Předmětem sociální psychologie je chování, prožívání a zkušenosti jednotlivce ve společnosti. R. Kohoutek (1998, s. 3) uvádí: „...studuje např: vrůstání jedince do společnosti, vztahy a interakce osobnosti a skupiny, utváření rolí a pozic jedince ve skupinách. *Sociální psychologie není psychologii sociálních jevů, ale psychologii osob v sociálních situacích.*“

Mezilidská komunikace, vzájemná interakce, dorozumívání nebo oznamování něčeho někomu patří mezi základní lidské aktivity, které celkově ovlivňují osobnost člověka. M. Nakonečný, 1997 uvádí: "Pro fungování lidské psychiky je tedy podstatné, že:

1. člověk je primárně vztažná bytost se všudypřítomnou sociální determinací,
2. přirozenou a rozhodující oblastí jeho psychických projevů je pole sociálních interakcí.

Obecně řečeno, lidská psychika se utváří a funguje v kontextu sociálních interakcí; je podstatně, i když nikoliv výlučně, determinována sociálními zkušenostmi z těchto interakcí. Obsah těchto tezí ilustruje obvyklá témata sociální psychologie (její taxonomie), kterou tvoří v podstatě jednotlivé aspekty sociálních interakcí:

1. sociální motivace (proč jedinec vstupuje do sociálních interakcí a proč je udržuje),
2. sociální percepce (jak si vytváří obraz partnera interakce, který určuje způsob jeho chování vůči tomuto partnerovi),
3. sociální techniky (způsob chování vůči partneru interakce vycházející z jeho obrazu),
4. sociální komunikace (podstatná složka interakce),
5. postoje (vnitřní dimenze či obsah sociálních vztahů tvořené komplexem kognitivních, emotivních a konativních složek),
6. sociální učení (jak se organizuje sociální zkušenost individua a jak intervenuje v jeho sociálním chování),
7. socializace (jak se individuum stává sociální bytostí a jak jako sociální bytost funguje),
8. jedinec v malé skupině, její struktura dynamika.“

Nakonečný se zmínil o sociální komunikaci jako podstatné složce interakce, je tedy jakýmsi nositelem sociálního dění. Porozumění či neporozumění mezi lidmi se děje prostřednictvím komunikace.

**Sociální komunikaci** vymezíme jako sdělování a přejímání významů v sociálním chování a sociálních vztazích lidí, toto se může dít v *přímém i nepřímém* sociálním kontaktu. V lidské

společnosti spočívá jádro komunikace v tom, že osoba, která používá a využívá komunikační prostředky v sociální interakci „přijímá“ - vnímá postoj druhé osoby, stejně tak jako v ní zároveň určité postoje vyvolává. R. Kohoutek, 1998 píše: "**Komunikace** je složitý, komplexní sociální jev, který je nutno vidět v širších souvislostech sociální interakce, nikoli jen formálně jako výměnu určitých informací, sdělení, signálů."

Jak jsem již napsala komunikace může být přímá (rozhovor "face to face"), nepřímá (např. informačně komunikační technologie), intrapersonální a interpersonální, oboustranná nebo jednostranná (je založena na přijímání rolí, tj. na rolích řečníka a posluchače – jde o monolog či dialog), se zpětnou vazbou a bez zpětné vazby (rozlišení je založeno na tom, zda komunikátor má možnost přijímat reakce recipienta), párová, skupinová, hromadná (je dána počtem účastníků), veřejná či masová – je zvláštním druhem hromadné komunikace, je to nepřímá jednosměrná komunikace bez zpětné vazby.

Komunikace je výpovědí o tom, jak člověk chápe, "vidí", interpretuje sebe, jiné lidi a vztahy mezi nimi. Výpověď člověka je vždy subjektivní a vždy je to zároveň jak sdělení druhému tak výpovědí o sobě samém. Zjednodušeně řečeno je účelem komunikace:

- a) naznačovat fakta
- b) vyjadřovat stav mluvčího
- c) měnit stav posluchače

Nyní si objasníme formální stránku komunikace. *CO* je prostřednictvím komunikace sdělováno, *JAK* – jakým způsobem, jakými prostředky, *KDY* – za jakých okolností (v jakém kontextu).

"*CO*" – **komuniké** – obsah komunikace, předávaná informace, sdělení, signál

"*JAK*" – **způsob sdělování**; sociální psychologie rozlišuje tři skupiny **komunikačních kanálů** /vícekanálový způsob sdělování/:

- verbální, slovní komunikace (sluchově vokální kanál)
- nonverbální, mimoslovní komunikace (vizuální kanál)
- komunikace činem

Za kanály však můžeme označit jakoukoliv cestu obsahu komunikace od vysílatele k příjemci. Komunikace se tedy též uskutečňuje prostřednictvím určitého sensorického kanálu (zraku, sluchu, hmatu) a sdělení je tedy zakódováno ve struktuře určitého druhu sensorických podnětů. Většinou probíhá výměna signálů prostřednictvím více kanálů, a to hlasového, zrakového, čichového a hmatového. Za komunikační kanály však považujeme i telefon, elektronickou poštu, film, televizi, časopisy, noviny. V případě navázaného mezilidského vztahu

komunikujeme s druhým člověkem i v jeho nepřítomnosti, když mezi námi žádný fyzikální kanál neexistuje. Komunikujeme se svou představou o něm.

Specifickými **verbálními komunikačními prostředky** jsou *mluvená a psaná řeč* (slova, větné členy, věty), jejíž národní formou je jazyk, který se patrně vyvinul z jednoduché vokalizace v podmínkách vzájemného soužití, které, kromě jiného, vyžadovalo dělbu práce a diferenciaci sociálních rolí. Mluvená řeč se může lišit rytmem, pauzováním, intonací, tzv. prozodii – zvukovou stránkou jazyka.

K **nonverbálním prostředkům** patří *metakomunikační, paralingvistické* faktory – smích, křik, výkřiky údivu, strachu, úsměšek, úšklebek, ironické zabarvení hlasu.

*Mimoslovní komunikací* si sdělujeme především emoce, postoje a hodnocení. Tuto složku využíváme neuvědoměle a patří k ní:

- proxemika
- haptika
- mimika
- gestikulace a gestika
- posturika
- sdělování úpravou zevnějšku nebo prostředí

**Komunikátor** - ten, který "obsah komunikace" nějakým způsobem "vysílá", signalizátor, vysílač.

**Komunikant** – další účastník komunikace, přijímač, též recipient (příjemce sdělení), provádí filtraci či selekci přijímaných informací. Selekcce je ovlivněna motivací recipienta a uskutečňuje se v předkomunikativní fázi.

V teorii komunikace se rozlišuje šest fází, přičemž v každé z nich může docházet k různým "šumům" či nedorozuměním, tj. k úbytku informací (obsahu) nebo k jeho deformaci:

1. ideová geneze – tj. vznik, zrod nápadu, myšlenky, obsah myšli komunikátora,
2. zakódování – vyjádření myšlenky v symbolech, slovech, znacích, pohybech,
3. přenos – pohyb symbolů od vysílajícího k příjemci, vedení vysílaného obsahu,
4. příjem – okamžik, kdy symboly dojdou k příjemci,
5. dekódování – proces příjemcova výkladu, interpretace přijatých symbolů,
6. akce – chování, činnost příjemce vyvolaná přijatou zprávou, využití informace.

Komunikační kanály, jako cesty sloužící k předávání informací, můžeme dále rozdělit na *vertikální* či *horizontální*.

Cestu komuniké, které bývá většinou zakódováno v nějakém znakovém systému, lze vyjádřit následujícím schématem (Nakonečný, M., 1997)

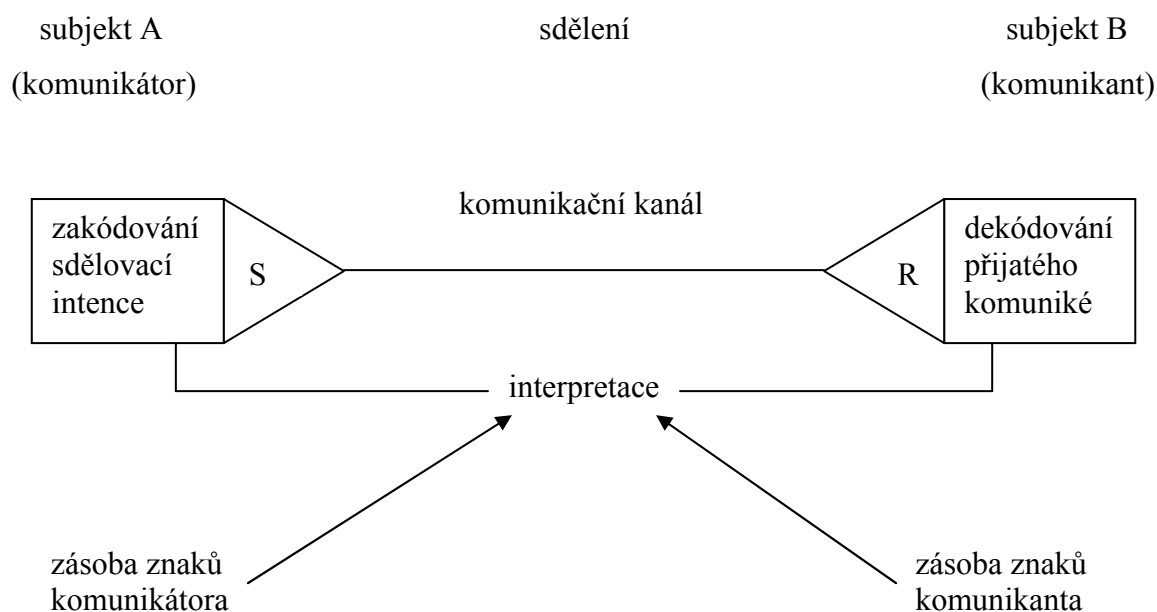


Schéma podává pohled jen na sdělování jedné strany, tedy akce komunikátora a reakci komunikanta, která tu zachycuje pouze pasivní přijetí sdělení. Tento způsob komunikace osvětlily dřívější teorie a byl nazván *lineárním modelem*.

Postupem času bylo lineární pojetí komunikace nahrazeno *interakčním modelem*, podle kterého se pozice mluvčího a posluchače střídají. Mluvení a naslouchání je stále považováno za oddělené akce, které se však nepřekrývají a které nejsou prováděny současně.

*Kvalita komunikace* má rozhodující vliv na vzájemné vztahy členů skupiny. Skupina vždy silně ovlivňuje své členy v jejich názorech a postojích, což vede k jejich přejímání jedincem a jeho konformitě se skupinou. Tento vliv skupiny bývá označován jako *horizontálně vedené mínění* – jeden člen skupiny ví, co si myslí druhý člen skupiny o tom či o onom. U *horizontální komunikace* proudí informace mezi členy skupiny na téže úrovni.

Vedle horizontálně vedeného mínění existuje i mínění vedené *vertikálně*. U *vertikální komunikace* proudí informace směrem od nadřízeného k podřízeným, nebo vychází od těch osob v rámci skupin, které mají větší vliv na druhé lidi.

V rámci komunikace se mohou vyskytnout, a často vyskytují, **komunikační šumy**, což je cokoli, co je překážkou příjmu sdělení v podobě, v jaké podle záměru mluvčího (komunikátora) mělo být přijato. Šum může být v komunikačním systému přítomen v takové míře, že přijaté sdělení není totožné se sdělením vyslaným.

Jednotlivé typy šumů:

- *fyzické*: jsou to rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího a posluchače, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení (rušivé vlivy prostředí – hlasitě puštěná TV, rádio, prostředí diskotéky),
- *fyzilogické*: vlastní fyziologické bariéry mluvčího nebo posluchače (vady smyslových orgánů, logopedické vady, amnézie),
- *psychologické*: kognitivní nebo mentální interference (vliv halo-efektu, předpojatost a klamně úsudky o druhém, uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce - sdělování v afektu, nenávisť, láska, smutek),
- *sémantické*: rozdílně pochopené výrazy (mlhavé a neurčité vyjadřování, nejasná formulace myšlenek, používání žargonu nebo slov, kterým příjemce nerozumí, komunikující hovoří odlišnými jazyky).

Bezproblémová komunikace vyžaduje nejen minimalizaci šumů v komunikačním kanálu, a celkové interakci, ale i určitou symetrii v aktivitách komunikujících osob, udržování zájmu o komunikaci a komuniké a další podmínky, např. nedostatek pozornosti u komunikanta, nerespektování osobní vzdálenosti mezi účastníky komunikace, přehnaná mimika a gestika a řada dalších podnětů může být vnímáno nepříjemně a může to vést k narušení komunikace. Proto je nutné naučit se rozpoznávat typy šumů a najít možné cesty, jakým způsobem je zredukovat.

**Komunikace je schopnost**, a jako taková je spjatá s individualitou, osobností člověka a je možné se jí naučit a rozvíjet ji. *Úspěšná komunikace* není možná bez porozumění, společného východiska a cíle, vnímání, uvědomění a sebeuvědomění.

Význam sociální komunikace spočívá v jejím formativním vlivu na rozvoj osobnosti, pracovních aktivit, zájmů, citovém rozvoj atd.

### 1.1.2. Komunikace z aspektu psychologie

*Komunikace* je složitý jev, který je zkoumán mnoha disciplínami, mimo jiné lingvistikou, pedagogikou, informatikou, filozofií, antropologií, sociologií a *psychologií*.

Autoři kalifornské paloaltoské školy Watzlavick, Beavinová a Jackson (1969) charakterizovali lidskou komunikaci jako " médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů".

Paul Watzlawick je představitelem komunikační psychoterapie, jež vychází z teorie komunikace, kterou vypracovala kalifornská škola z Palo Alto. Popsala tři druhy vztahů v lidské komunikaci:

- a) Symetrický vztah: na obou stranách je týž druh chování, ve vztahu je zdůrazněna rovnost.

- b) Komplementární vztah: jeden dává, přikazuje, kritizuje, radí, druhý spíše přijímá, poslouchá. Obě osoby si nejsou rovné.
- c) Metakomplementární vztah: jedna osoba dovoluje druhé, aby užívala určitých manévru, nebo ji k tomu nutí.

Dále dělila paloaltoská škola komunikaci na *digitální a analogovou*. Digitální komunikace pracuje s rozumem a logikou, používá věcné argumentace a logické zákony. Analogová komunikace je obrazná, intuitivní a imaginativní. Autoři se odvolávají na neuropsychologické výzkumy a spojují digitální komunikaci s funkcí dominantní u praváků levé mozkové hemisféry, a analogovou komunikaci s funkcí hemisféry pravé. V nedominantní hemisféře probíhá zpracovávání vnější skutečnosti ne na podkladě rozumové analyticko-syntetické činnosti, ale v dojmech a obrazech. Komunikace posiluje nebo tlumí emoce a formuje postoje. Jedním z prvků komunikačního procesu je účinek, viz Lasswellova "fráze"

**Kdo**

říká **Co**

**Jakým kanálem**

**Komu**

s jakým Účinkem?

Účinkem u efektivní komunikace jsou pozitivní změny u vysílače i příjemce.

Komunikací mění člověk sám sebe, svůj "vnitřní kontext" v myslí, ve vědomí i nevědomí, mění, "dotýká" se svých blízkých – komunikátor i komunikant získávají pocit sounáležitosti. Přinášejí si navzájem nové informace, které nás nejen informují, ale také in-formují, tzn. tvarují, mění naše poznatky, postoje a emoce. Záleží na nás jak dalece se necháme "informovat". Proto je nutná tzv. *zdravá filtrace*, nefiltrovat málo, ale ani příliš. Znamená to nebýt zcela ovlivnitelný, ale ani nebýt předem zaujatý, přehnaně podezřívavý či uzavřený.

Paloaltoská škola analyzovala v komunikaci její syntaktickou, sémantickou a pragmatickou (psychologickou či vztahovou) stránku.

1. *Syntaxe* – zkoumá takové jevy jako je kódování, komunikační kanály, kapacita komunikace, ruchy, redundance, statistické jazykové jevy.
2. *Sémantika* – zabývá se tím, jaký význam danému slovu připisuje komunikátor a jaký komunikant, jestli oba shodně rozumějí symbolům, metaforám atd.
3. *Pragmatika* – tj. rozbor vztahu mezi komunikátorem a komunikantem v konkrétním kontextu, porozumění záměru a analýza takových jevů, jakými jsou ovlivňování, přesvědčování, potvrzování, přijímání a odmítání komunikovaného sebepojetí druhého, atd.

V některých názorech odborníků se může pojem komunikace překrývat s pojmem interakce, i když tento pojem je daleko širší. U Watzlawicka zase splývá komunikace s pojmem "chování": "Nejen řeč, nýbrž všechno chování je komunikací a každá komunikace – včetně komunikativních aspektů každého kontextu – ovlivňuje chování" (Z.Vybíral, 2000).

Předmětem psychologie lidské komunikace jsou záměry komunikujících, motivace, funkce a cíle jejich komunikace, dorozumění i nedorozumění v procesu komunikace a účinky na osobnosti všech zúčastněných při předávání sdělení (slovních i neslovních) či při společném sdělení situace. Významnou roli hraje i reciprocita, cirkularita koloběhu sdělování, synchronicita (ve stejnou chvíli komunikují dvě i více osob) nebo sériovost komunikace, emoce a jejich vliv na komunikační proces, poznávací procesy a zkušenosti (resp. jejich výsledky v podobě myšlenkových a jazykových vzorců a stereotypů).

Žijeme v určitém prostředí jako individuality, tzn., že všechny interakce se uskutečňují v jistém čase, prostoru a za určitých okolností. Výzkum komunikačního kontextu zaujímá důležité postavení v psychologii lidské komunikace. Zkoumá vnitřní – mentální a vnější – fyzický kontext. *Mentální kontext komunikujícího* představuje jeho osobnost, zahrnuje množství představ a kategorií, které ovlivňují jeho chápání a používání komunikačních nástrojů. Tento vnitřní kontext je vědomý stav naší mysli, ale také neuvědomovaný.

*K vnějšímu kontextu* patří nejen aktuální sociální a fyzický (věcný) kontext, ale i ustálený kontext kulturní, zvykový a jazykový.

Psychologie lidské komunikace analyzuje uskutečňování nejrůznějších sdělení druhému člověku, a to jak úmyslné, tak neúmyslné – v jistém kontextu, která předpokládají schopnost komunikátora zprávu zakódovat a předat a schopnost komunikanta ji přijmout a dešifrovat. K základní jednotce výměny sdělení (k jednomu komunikčnímu aktu) patří i vyhodnocení dopadu sdělení na všechny zúčastněné a vyvození důsledků: pokračovat, pozměnit postup nebo ukončit komunikaci. Zúčastnění se rozhodují, zda sdělení zprávy bylo postačující, zda má být zopakováno jinými prostředky, odhadují úspěšnost, vyhodnocují apod.)

Cílem může být i určitá **funkce** komunikace, kterou můžeme rozdělit na (Vybíral, Z., 2000):

- informativní – předávání dat, faktů, znalostí, informací, zkušeností, vědomostí mezi lidmi,
- poznávací – získávání znalostí o sobě, o ostatních lidech, o světě,
- instruktivní – informační funkce s doplněním vysvětlení postupu, organizace, návodu, metodického postupu, jak něčeho dosáhnout, jak něco udělat,
- vzdělávací a výchovná – souhrn funkce informativní, instruktivní, poznávací, realizovaných prostřednictvím vzdělávacích institucí nebo samostudiem,
- osobní identity – ujasnění si svého já, svých postojů, názorů, sebevědomí i osobních ambicí,



- socializační a společensky integrující – vytváření vztahů s druhými lidmi, vzájemné reakce a interakce při komunikaci, navazování vztahů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti, umění komunikace v závislosti na různém prostředí, na společenské vrstvě, stupni vyspělosti komunikujících, na společenském postavení atd.,
- přesvědčovací – měnění postojů, názorů, hodnocení, způsob konání i chování druhých,
- posilující a motivující – je o posilování pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti, vztah k něčemu apod. (překrývá se s funkcí přesvědčovací),
- zábavná – komunikace, která vytváří pocit pohody, spokojenosti, pobavení, radosti,
- svěřovací - naslouchání druhým a nabízení řešení jejich problémů, zbavování se vnitřního napětí, překonávání těžkostí, sdílení pocitů, umožnění "vymluvit se",
- úniková – odreagování se komunikací od starostí, od shonu, eliminace depresí.

Účinek komunikace může být poznávací, emocionální a motivační. Realizace cíle, evtl. komunikačního záměru obvykle předpokládá promyšlení a vytvoření komunikačního plánu.

Nyní se zmíníme o motivaci ke komunikaci. Motivaci můžeme označit také jako latentní či skrytou funkci. Motivace ke komunikaci může mít u každého jedince různou intenzitu, která kolísá a je závislá na řadě okolností např., na tom, zda je nám druhý sympatický, jak dalece je pro nás navázání vztahu důležité atd.

Co nás tedy motivuje ke komunikaci?

1. Motivace kognitivní: chceme či potřebujeme něco sdělit, vyjádřit se o světě, o sobě, o druhých. Chceme se s komunikujícím partnerem podělit o to, co jsme se dozvěděli, co si myslíme.
2. Motivace sdružovací: chceme navázat vztah. Je to snaha o uspokojení potřeby kontaktu, která vyplývá z funkce fatické (kontaktní), obsažené v řadě komunikačních výměn. Tato potřeba patří mezi základní lidské potřeby.
3. Motivace sebepotvrzovací: komunikací s druhými lidmi nalézáme a potvrzujeme svou osobní identitu, objevujeme, zpevňujeme a upřesňujeme vlastní self (sebeobraz, mínění o sobě).
4. Motivace adaptační: v komunikaci signalizujeme svoji roli. Komunikujeme proto, abychom ji hráli, potvrzovali její přijetí a osvojení. Právě v komunikaci, resp. v interakci s okolím se přizpůsobujeme rolovým stereotypům, event. je vědomě narušujeme, hrajeme konvenční komunikační hry a signalizujeme jimi svou konformitu anebo se konvencím (méně často) vzpíráme. Všemi těmito postupy se sociálně integrujeme a adaptujeme na společenský řád, přizpůsobujeme se okolí.

5. Motivace "přesilová": řídíme se potřebou uplatnit se. Snažíme se předvést něco, o čem jsme přesvědčeni, že nám zjedná úctu, obdiv a respekt. Porovnáváme se s druhými.
6. Existenciální motivace: v komunikačním procesu strukturujeme a fázujeme čas a průběh svého života, tak abychom se vyhnuli pocitům bezesmyslnosti, zahnali nudu, vyhnuli se depresi a melancholii. Komunikujeme, proto, abychom si udrželi psychické zdraví.
7. Motivace požitkářská: překrývá se s funkcí zábavnou. Máme chuť se rozptýlit, odpočinout si, uniknout od starostí, bavit se. (Vybíral, Z., 2000)\*.

Nyní se budeme blíže zabývat *komunikačním kontextem*, o kterém jsem již psala. Každá komunikace probíhá v nějakém kontextu, prostředí, a to prostředí fyzickém, psychologickém, společenském a časovém. Kontext je aktuální vztahový rámec, celek všech proměnných, ve kterém komunikační proces probíhá, a který vyjadřuje: *s kým, kde, kdy, o čem, jak a proč* – a *s jakým výsledkem* – komunikujeme.

Z. Vybíral mluví o schématu komunikace:

$$(K1 \rightarrow S - O + K2 - R \leftarrow K3) \leftarrow K4$$

K1 – kontext, ve kterém došlo ke spuštění podnětu

K2 – momentální kontext, v němž se nachází osoba příjemce

K3 – kontext, který působí na reakce příjemce

K4 – globální kontext, ve kterém se komunikuje, kulturní, jazykový, sociální, společenský

Každý z těchto kontextů se na následné výměně sdělení určitým způsobem "podepíše". Při komunikaci můžeme některé aspekty zohledňovat, analyzovat, a reagovat přiměřeně situaci, nebo jednat automaticky. Potom naše chování vysvětlujeme: "Nemohl jsem v dané situaci jednat jinak." či se omlouváme a říkáme: "Měl jsem se zachovat jinak."

Nikdo z nás nejsme "tabula rasa", tento náš vnitřní kontext je stále vytvářen, doplňován a obměňován předchozími zkušenostmi a zážitky, spontánními asociacemi, emocemi, momentálním a dřívějším vztahem ke komunikačnímu partnerovi, osobnostními vlastnostmi apod. Tento náš vnitřní kontext se neustále mění.

Vnější kontext má sociálně psychologickou, systémovou, kulturní, společensko-politickou a technickou podobu.

Komunikace je vždy přizpůsobena situaci, jinak hovoříme v přítomnosti dětí, svých rodičů nebo se svým vedoucím. Komunikační situace může být pokaždé jiná a je podstatnou součástí komunikačního kontextu. Pokaždé jsou komunikující v jiné roli nebo zaujímají různou pozici.

*Kontextové modality* jsou proměnné, které se podílejí na komunikačním kontextu.

Většinou je komunikace ovlivňována:

- časem, kdy a po který k ní dochází: kolik času na výměnu sdělení máme,
- prostorem a prostorovým uspořádáním,

- jaký význam komunikace pro své účastníky má,
- emoce,
- vztahovými proměnnými (dominace, submise, rivalita, komplementarita, komunikující jsou si navzájem cizí či naopak blízcí),
- vztahovým rámcem,
- existencí kontinuity, jíž je komunikace součástí (komunikace probíhá neustále a aktuální výměna informací je pouze její součástí, navazujeme po dlouhé odmlce, komunikace v minulosti již vícekrát ztroskotala),

Všechny tyto kontextové modality jsou ovlivnitelné, sami se můžeme podílet na jejich změně. Důležitou komunikační proměnnou je modalita vztahová, která je také analyzována v komunikační psychoterapii. Zde jsou popsány dvě roviny komunikace – vztahová a obsahová, provádí se důkladný rozbor vztahu mezi komunikujícími a analýza obsahu komunikace. Každá komunikační výměna je základem pro vytvoření určitého vztahu, byť jen krátkodobého. Pokud je již tento vztah vytvořen, pak je jím průběh komunikace určen. *Komunikace o vztahových aspektech* je výměna sdělení týkající se vzájemných vztahů účastníků komunikace (takto vidím sebe, tebe, nás dva).

Dále můžeme komunikaci dělit na **synchronní** a **asynchronní**.

Při synchronní komunikaci komunikátor a komunikant ve stejný čas, zaměřují si navzájem pozice produktora a recipienta, komunikace cirkuluje, je zde plynulá kontinuita.

V komunikačním procesu je důležitou složkou **přijímání a dekódování zpráv** a jejich převádění do adresátových mentálních struktur. Jen zcela výjimečně dochází k bezchybnému přenosu sdělení, viz komunikační šumy.

**Recepce** je aktivním procesem, jehož atributy jsou výběrovost, tempo, investice energie, intencionalita, zkreslení (stereotypy, atribuční chyby) aj. Recepce může být vědomá s určitým cílem nebo mimovolní a neuvědomovaná.

Vnímání (percepce) často předchází a provází recepci. A právě na úrovni vnímání se uskutečňuje selekce. Mezi "selektivní filtry" patří filtry fyziologické, psychologické a kulturní. S neuvědomovaným vnímáním souvisí pojem podprahové vnímání (subliminal consciousness). Podprahově znamená, že si aktuálně neuvědomujeme, že vnímáme, přijímáme a zpracováváme signály a informace.

S komunikačním kontextem úzce souvisí **komunikační kompetence**. Co si představíme pod pojmem komunikační kompetence? Jedinec je komunikačně kompetentním, pokud má soubor znalostí a je schopen těchto znalostí využít v daném komunikačním kontextu. To znamená účastník komunikačního aktu je schopen předat sdělení rychle, správně, s omezením

komunikačních šumů – např. dovednost vybírat přiměřené zakódování zprávy. Kompetence jsou ovlivňovány sebepojetím a sebevědomím, které tyto dovednosti snižuje či zvyšuje.

Způsoby komunikace mohou dle Watzlawicka probíhat ve třech základních dichotomiích (poplaritách):

1. Digitálních nebo analogových – *digitální komunikace* je většinou komunikace verbální, kterou lze zapsat, aniž bychom museli nějak výrazně měnit obsah.  
*Analogová komunikace* je sdělování neverbální, postojem nebo činem. Má podobu zvukových, obrazových, pohybových, barvových a jiných symbolů. Digitalizací nazýváme průběh převádění analogových sdělení na sdělení digitální jako je např. výklad snů.
2. *Komplementární komunikování* je formou vzájemného doplňování, jeden mluví, druhý poslouchá, komunikátor má dominantní postavení a komunikant se podřizuje. Při *symetrických* komunikačních výměnách se oba partneři chovají stejně. Při *metakomplementární, asymetrické* komunikaci má jeden z účastníků nadřazenou pozici.
3. *Komunikace o obsazích* je zaměřena na přenos věcných informací, je zde naplněna především informativní a instruktážní funkce, jejich cílem není utvářet vztah mezi komunikujícími.

## 2 Modely komunikačních situací ve věznici

Složkami komunikačního rámce ve věznici jsou *prostředí věznice, zaměstnanec vězeňské služby a odsouzený*, v našem případě odsouzená žena. Jednotlivými složkami se budeme zabývat **samostatně**.

### 2.1 Trest odnětí svobody, prostředí věznice

V minulých dobách byly věznice nazývány nápravným výchovným zařízením, tzn. člověk zde byl umístěn za trest a měl se zde napravit, být převychován. Trest patří spolu s odměnou do základních výchovných prostředků, je to jedna z forem negativního motivačního působení.

V sociálním kontextu je trest využíván jako obranný mechanismus před chováním a jednáním, které porušuje zavedené sociální konvence, pravidla a normy, systém trestů je vymezen právem. Trest odnětí svobody je jedním z trestů definovaných v Trestním zákoně. Trest odnětí svobody je "fakticky trestem odnětí svobodného pohybu a příležitostí k uspokojování řady i primárních, tj. biologických potřeb" (Hájek in Netík, 1997, str. 28). Výkon trestu odnětí

svobody probíhá ve čtyřech základních typech věznic členěných podle způsobu vnějšího střežení a zajištění bezpečnosti (Zákon č. 169/1999 Sb. O VTOS).

- o s dohledem
- o s dozorem
- o s ostrahou
- o se zvýšenou ostrahou

Jednotlivé typy věznic se od sebe liší dle vnějšího zabezpečení (různou výškou oplocení a ohrazení), zajištěním vnitřní bezpečnosti (zvýšeným počtem vězeňské stráže, většího počtu stavebně zabezpečovacích prostředků, větší nebo menší volností vězňů uvnitř věznice, ubytováním na ložnicích nebo zařazováním do práce apod.).

Rozdíly najdeme také v nabídce a realizaci programů zacházení. Ve věznici s dohledem se zaměřují výchovní pracovníci více na zájmové aktivity vězněných osob oproti zvýšené ostraze, kam jsou umíst'ovány zvlášt' nebezpečné osoby zpravidla s uloženým výjimečným trestem až na doživotí. Tam se aplikují více terapeutické programy zacházení s důrazem na dodržování bezpečnosti, kázně a pořádku.

O umístění odsouzených do jednotlivých typů věznic rozhoduje soud při vynášení rozsudku. Jde o tzv. vnější diferenciaci. Důvodem rozdělení odsouzených je, aby více narušený pachatel trestného činu vykonával trest odděleně od méně narušeného. (ZVTOS č. 169/1999).

V jedné věznici může být zřízeno více typů, v žádném případě však nesmí dojít k narušení účelu výkonu trestu odnětí svobody. Nesmí dojít např. ke společnému ubytování, uplatňování stejných bezpečnostních zásad nebo přístupů vyplývajících z platných norem. K dalšímu rozdělení odsouzených dochází při ubytování na ložnice. Diferencují se zvlášt' mladiství odsouzení od dospělých, recidivisté od prvotrestaných atd. To vše je pravidelně kontrolováno státním zastupitelstvím, kam mají odsouzení možnost zasílat své připomínky evtl. stížnosti. To znamená, že jednotlivé typy věznic se liší svými podmínkami výkonu trestu odnětí svobody, které jsou určovány zákonem, a strukturou odsouzených. A zároveň tyto podmínky vytvářejí komunikační rámec pro výměnu sdělení.

Ještě jednou bych se chtěla vrátit k trestu jeho **funkcím a cílům**. Trest odnětí svobody je chápán jako *účinná ochrana společnosti* před nebezpečnými jedinci, a zároveň představuje určitou odplatu za jeho provinění. Jedinec je potrestán *"vyjmutím ze svého přirozeného prostředí" a následnou izolací*.

Další funkce trestu jsou **informační**, tzn., že by odsouzený měl vzít na vědomí, že se chová nesprávně. Ve většině případů však již „odsouzení“ jako takové připadá jedinci jako nespravedlivé, odnětí svobody vnímá negativně a svoji vinu si vůbec nepřipouští či ji

bagatelizuje. V komunikaci mezi odsouzenými je projev lítosti nad svým činem nebo vůči oběti tabuizován a chápán jako slabošství.

Tato situace, represivní charakter trestu, izolace odsouzeného, podmínky věznění, které vyvolávají změny v chování odsouzených, to vše představuje **negativní východisko pro následnou komunikační výměnu**.

Jinou funkcí trestu je funkce *motivační*, tzn., že by měl vést ke *změně v chování pachatele* trestného činu. Ovlivňování odsouzeného za účelem dosažení změny v jeho chování se děje v komunikační výměně významů v interpersonálním kontextu jako podstatné části resocializačního procesu. Touto *změnou* se rozumí přerušování vazeb na závadové prostředí, opuštění nežádoucích návyků, způsobů chování, změnu v hodnotové orientaci. Zároveň si však můžeme položit otázku, zda lze takové změny ve výkonu trestu odnětí svobody dosáhnout? Může dojít u odsouzených během jejich pobytu ve vězení k rozvoji takových schopností a dovedností, které zvyšují jejich šance zvládat náročné životní situace pro propuštění v souladu se zákonem? Samotné prostředí věznice je do jisté míry "patologické".

V této souvislosti mluvíme o **prizonizaci**. Tento proces se také nazývá "druhým životem" odsouzených. Prizonizace má dvě složky – *institucionalizaci*: důsledek adaptace na přísně a vysoce organizovaný život ve vězení, výsledkem bývá ztráta aktivity a život ze dne na den. Druhou složkou je *ideologizace*: proces přizpůsobování se normám, hodnotám, názorům a postojům, které se vytvářejí v neformálních skupinách odsouzených, přizpůsobení se vězeňské subkultuře, která má desocializační charakter. (Sochůrek, 2007). Navazování takových vztahů, které souvisí s kriminálním jednáním odsouzených. Izolace odsouzeného slouží sice k "vyjmutí" odsouzeného jedince ze závadového prostředí, což může mít kladný dopad např. u drogově závislého, ale zároveň může dojít k přerušování vztahů, které jsou funkční a pro odsouzeného přínosem (rozbití rodiny u činů z nedbalosti). Dochází k sociální stigmatizaci, což může být problémem v následné reintegraci. Prizonizace je také spojena se změnou volných vlastností jako je samostatnost, schopnost se rozhodovat, sebeovládání. U většiny odsouzených jedinců roste zadluženost. Také přichází do styku s homosexualitou. Někteří odborníci označují podmínky výkonu trestu odnětí svobody nikoliv za resocializační, ale za desocializační. K existenci prizonizace přispívají bohužel svým přístupem k zacházení s vězni také zaměstnanci VS. Také proto, u nás docházelo v minulých letech ve vězeňském systému k tak razantním změnám. Účelem trestu by neměl být jen represivní charakter, izolace a ochrana společnosti (v dobách totalitního systému získání levné pracovní síly) s důsledky prizonizace a stigmatizace, čímž může dojít k vyšší nebezpečnosti odsouzeného, ALE dosáhnout u odsouzeného takových pozitivních změn, které přispějí k následné reintegraci do společnosti. To znamená skutečnou

humanizaci vězeňství a zkvalitnění resocializačního procesu, jehož podstatnou část tvoří kvalitní komunikace, přínosná výměna informací, názorů a sdělení. Sice neexistují univerzálně účinné nástroje pro zacházení a výchovné ovlivňování vězňů, ale dle mého mínění spočívá podstata tohoto "zacházení" v *individuálním přístupu a vzájemné efektivní komunikaci vězeňského personálu s odsouzenými*.

### **2.1.1 Programy zacházení**

Resocializace obviněného a odsouzeného je prováděna prostřednictvím programu zacházení, který je zpracován na základě komplexní zprávy o odsouzeném s ohledem na délku trestu, charakter osobnosti a příčiny trestné činnosti. Komplexní zpráva je shrnutím výsledků psychologického, pedagogického, sociálního, popř. lékařského posouzení a jiných dostupných materiálů k osobě odsouzeného, obsah je důvěrný. V oblasti zdravotních údajů se musí dodržovat zákon o ochraně osobních dat.

Do roku 1992 byly tyto programy nazývány resocializační nebo reedukační. Tvorba těchto programů je stanovena zákonem o výkonu trestu odnětí svobody č. 169/1999 Sb. a jejich realizace je zakotvena v Řádu výkonu trestu odnětí svobody č. 345/1999 Sb. Náležitosti dokumentace programů zacházení jsou uvedeny v Metodickém listě Generálního ředitelství VS ČR č. 18/2004 kterým se stanoví náležitosti programů zacházení a pravidla zpracovávání. Programy zacházení představují souhrn pracovních, vzdělávacích, speciálně výchovných, zájmových aktivit a oblast utváření vnějších vztahů, což znamená udržovat kontakt s "vnějším okolím". smyslem těchto aktivit je směřovat k dosažení stanoveného účelu trestu.

Resocializace ve vězeňské praxi je podle Pokorné (2003) chápána jako složitý proces nápravy a převýchovy i změny vadné socializace. V penitenciárních podmínkách se resocializace též nazývá korektivní socializací. Měla by odsouzené připravit na život mimo vězeňské zdi, vést je k plnění běžných sociálních rolí řadových občanů, tj. najít si vhodné zaměstnání, navázat kontakt s rodinou, přerušit komunikaci se závadovými skupinami, aj. Personál Vězeňské služby by se svými penitenciárními intervencemi měl snažit o úspěšnou resocializaci, ale zároveň by měl mít na paměti důležitou zásadu vězeňství: když nemůžeme pomoci, alespoň nesmíme uškodit.

#### *1. Pracovní aktivity*

Práce je jedním z výchovných prvků resocializačního procesu. A zároveň se odsouzení podílí na zajištění běžného provozu věznice (úklidy, práce v kuchyni, údržba, apod.).

Pro některé odsouzené je zaměstnání ve výkonu trestu první legální pracovní zkušeností se všemi svými aspekty, které s sebou přináší. Mezi negativní aspekty patří brzké ranní vstávání,

stálá i nestálá pracovní doba, výkonové normy, každodenní pracovní stereotyp, spolupráce ve skupině, samostatná činnost a především pocit zodpovědnosti, atd.

Zařazování odsouzených do pracovních programů je poměrně složitý rozhodovací proces, ve kterém se vyjadřují vedoucí oddělení výkonu trestu odnětí svobody, specializovaní pracovníci tohoto oddělení – psycholog, speciální pedagog, sociální pracovník, dále vychovatel, vedoucí oddělení pro zaměstnávání odsouzených, pracovník ekonomického oddělení, a při zaměstnávání mimo věznic také pracovníci oddělení prevence. Během zařazování se přihlíží k mnoha okolnostem, jako je zdravotní stav, dosažená odbornost, chování ve VTOS, k nebezpečnosti odsouzené a také k vyživovacím povinnostem a dluhům odsouzeného. Dále se vychází z kritéria záslužnosti, protože práce není vždy dostupná a pro vězně z ní plynou pochopitelné výhody. Zaměstnanost ve věznicích je problémem, který s větším či menším úspěchem řeší výrobní oddělení dané věznice. Většina vězňů prokazuje enormní zájem o práci, alespoň před vězeňským personálem. Avšak vzhledem ke kapacitě pracovních míst nemůže být všem vyhověno, a zde nastávají první konfliktní situace. Odsouzená neustále "pronásleduje" vychovatele, proč ještě není zaměstnaná, kdy bude zaměstnaná, proč byla její spolubydlící pracovníčně zařazená a ona ještě ne. Zde by měla ze strany personálu "proběhnout" jasná a zřetelná komunikační výměna sdělení. Odsouzená by měla být srozumitelně informována, za jakých podmínek je možné pracovní zařazení. A protože komunikace je systém dorozumívání náchylný k poruchovosti a šumům, měli bychom se přesvědčit, zda odsouzená v průběhu rozhovoru vše pochopila. Proto během rozhovoru klademe upřesňující dotazy typu otevřených otázek.

Pokud již odsouzená byla zařazená do pracovního programu, může se vyskytnout další problém. Z výše uvedených důvodů, jako je ranní vstávání, pracovní stereotyp atd., odmítá jít do práce, jako příčinu může uvádět zdravotní komplikace. Tato situace je řešena s lékařem, a buď se vše zakládá na pravdě a odsouzená je ze zdravotních důvodů z pracovního procesu vyřazena, anebo je vyřazena proto, že práci odmítá a v tomto případě to pro ni má mimo to, že ztratí práci další negativní důsledky.

Odsouzená také může mít konflikt na pracovišti, potom závisí na spolupráci vychovatele, speciálního pedagoga a pracovníků výrobního oddělení, jak dalece tento problém rozkryjí či jsou "ochotni" rozkrýt. Což souvisí s postojem většiny zaměstnanců vůči odsouzeným, a asymetrickým vztahem zaměstnanec VS a odsouzený.

## *2. Vzdělávací aktivity*

Vzdělávání je důležitou součástí programů zacházení s odsouzenými. Vzdělávání ve věznicích je důležitou součástí socializace odsouzeného, jde o dosažení kognitivní vybavenosti osobnosti (osvojené vědomosti, dovednosti, postoje, hodnoty, normy), která se formuje



prostřednictvím vzdělávacích procesů. Do vzdělávacích aktivit jsou vybíráni odsouzení na základě doporučení specialistů, vlastního zájmu, schopností a délky trestu. Udržet zájem odsouzených je velmi složité, protože s každým sebemenším problémem (sociální zázemí, výkon trestu, náladovost apod.) motivace ke studiu klesá.

Důraz je kladen na vzdělávání mladistvých, u nichž při zabezpečování povinné školní docházky spolupracují orgány Vězeňské služby s příslušnými školami a orgány státní správy a samosprávy ve školství. Z dokladů o vzdělávání odsouzených nesmí být patrné, že byly získány ve výkonu trestu.

Vzdělávací programy umožňují odsouzeným získání, rozšíření či doplnění vzdělání na základní, střední nebo i vysoké škole, či v některém z odborných rekvalifikačních kurzů, a tím se zvyšuje možnost jejich uplatnění na trhu práce a podporuje proces integrace. Věznice zřizují tzv. Školská vzdělávací střediska, která spolupracují se školskými institucemi mimo věznice nebo přímo ve věznicích jsou organizovány různé vzdělávací kurzy. Vzdělávání se stalo vedle pracovních, terapeutických a zájmových aktivit nedílnou součástí programu zacházení, a v rámci programu zacházení daného jedince se mu věnuje poměrně velká pozornost. U mladistvých odsouzených je kladen velký důraz na jejich vzdělávání a přípravě na povolání. Výchova mladistvého a jeho příprava na budoucí povolání je chápána jako účel výkonu trestu.

### 3. *Speciálně výchovné aktivity*

Speciální výchovné aktivity zahrnují širokou řadu postupů od běžného penitenciárního působení, režimového přístupu přes psychologické působení (psychoterapie, sociální výcvik), sociálně právní poradenství, krizovou intervenci, skupinovou a individuální psychoterapii (např. trénink zvládnání agresivity, kurz komunikačních dovedností), apod. Ve věznicích je realizace takovýchto programů závislá na počtu a odborné kvalifikaci zaměstnanců – psychologů, pedagogů, sociálních pracovníků, terapeutů, a dalších.

V rámci speciálně výchovných aktivit si odsouzený buduje postupně náhled na trestnou činnost, na svoji osobnost, a přizpůsobuje své aspirace, hodnota a normy reality. Také dochází k vzájemnému poznávání odsouzených mezi sebou, a tím i ke zvyšování sociálních a komunikačních dovedností. Speciálně výchovné aktivity mohou řešit bezprostřední problémy spojené s výkonem trestu formou specializačních kurzů či terapeutických skupin (např. antistresové - relaxačně abreakční, toxik) zaměřených na redukci vnitřního napětí, odstraňování závislostí, formování žádoucích složek osobnosti – jako jsou mravní vlastnosti, vztah k práci, lidem, vytrvalost, odolnost vůči zátěži, vůle, sebeovládání, eliminace agrese, atd.

### 4. *Zájmové aktivity*

Zájmové aktivity mají největší zastoupení ze všech nabízených možných aktivit. Jde zejména

o volnočasové aktivity, jejichž smyslem je rozvoj osobnosti, upevňování zdraví, překonání pasivní konzumace, rozvoj kreativity, orientace na sociální kontakt a společné prožívání volného času (skupinové aktivity), v neposlední řadě je to uvolněnost, zábava a odreagování se. Důraz se klade na smysluplné využívání volného času odsouzeného v průběhu výkonu trestu odnětí svobody, a tím jej zároveň motivovat po propuštění.

Většina odsouzených, zejména ti jedinci s kriminálním životním stylem, tráví svůj volný čas nevhodným způsobem. "Je to dáno jednak nedostatkem motivace, jednak absencí potřebných znalostí a dovedností, přičemž nabytí těchto potřebných fenoménů je možno pokládat za elementární úkoly vytyčené pro programy volného času" (Kadlec, 1995, str. 9).

Odsouzený si může zvolit aktivity, které ho nejvíce zajímají nebo ty, o nichž je přesvědčen, že v nich může dosahovat dobrých výsledků. Tím je veden k samostatnému rozhodování o využití vlastního volného času, s ohledem na časový rozvrh dne a stupeň střežení v konkrétním typu věznice.

Nabídka zájmových aktivit se v jednotlivých věznicích liší, odsouzení se mohou účastnit různých zájmových kroužků např. sportovní, zahradnický, výtvarný, hudební, rukodělný atd., ale i kulturních programů, sportovních závodů a zejména edukačních programů, ke kterým patří osvětové besedy, aj.

##### 5. *Oblast utváření vnějších vztahů*

V této oblasti je sledováno sociální zázemí odsouzeného, jeho rodinné vazby a sociální vztahy s vnějším prostředím. Nejedná se však pouze o sledování, ale i o utváření vnějších vztahů. Zde se jedná o tzv. extramurální programy 25, které směřují za zdi věznice. Účelem těchto programů je vytvoření, udržení či posílení vazeb odsouzených se světem nacházejícím se mimo věznici. Hlavní místo zaujímají tzv. sociálně pozitivní vazby, např. k rodině, přátelům (zde pozor na "přátele" pocházející z kriminální subkultury), profesním nebo náboženským organizacím. Tyto programy se snaží o psychickou stabilitu a řešení některých problémů tzv. "druhého života" odsouzených, které úzce souvisí s prizonizací.

Extramurální<sup>1</sup> programy jsou jedním z prostředků, jenž zahrnuje aktivní přístup vězňů k řešení jejich sociálních problémů, tj. zejména otázky zaměstnání a bydlení po ukončení trestu. Podle Mařádka (2005, s. 38) by proto měly dominovat "především v období před propuštěním z výkonu trestu, aby navazovaly na případnou postpenitenciární péči". Tyto programy tvoří hlavní náplň ve výstupních odděleních věznice, kde jsou umístováni odsouzení zpravidla šest měsíců před koncem trestu nebo před podmíněným propuštěním.

---

<sup>1</sup> extramurální = v doslovném překladu znamená za zdmi (Mařádek, 2005)

## 6. Režim

Nástupem odsouzeného do věznice se mění či omezují jeho práva a povinnosti.

Odsouzený má:

- právo na ochranu svých práv (možnost podávat stížnosti)
- právo volit a být volen do samosprávy odsouzených
- právo na vyrozumění blízkých příbuzných odsouzeného o jeho zdravotním stavu, či právo vyrozumění odsouzeného o nemoci nebo úmrtí jeho příbuzných
- právo na uspokojování základních sociálních potřeb
- právo na informace a vzdělávání
- právo na duchovní péči a svobodné vyznávání náboženství
- právo na poskytování právní pomoci advokátem
- právo volit
- ostatní práva a povinnosti vyplývající ze ZVTOS, ŘVTOS, vnitřních řádů a dalších předpisů. Povinností odsouzeného je podrobit se omezujícím opatřením. Některá jeho práva a svobody jsou omezeny – např. nedotknutelnost osoby nebo soukromí, svobody pohybu a pobytu, zachování listovního tajemství, práva svobodné volby povolání, svobodné volby lékaře, odsouzení jsou zbaveni práva podnikat, sdružovat se ve spolcích a společnostech, zakládat politická hnutí, vykonávat volené a jiné veřejné funkce apod.

Mezi základní povinnosti odsouzeného ve VTOS patří dodržování vnitřního řádu věznice a to:

- plnit příkazy zaměstnanců
- dodržovat stanovený pořádek a kázeň
- plnit úkoly vyplývající z programu zcházení
- dodržovat zásady slušného chování ve vztahu ke všem osobám, které potká
- podrobit se osobním prohlídkám
- umožnit prohlídky svých osobních věcí
- nesmí navazovat nedovolené styky s osobami v rozporu se zákonem
- pronášet, vyrábět a přechovávat nedovolené předměty, zejména ty, které by mohly sloužit k útěku nebo útoku na jiné osoby,
- hrát hazardní hry
- tetovat sebe nebo jiné
- sebepoškozovat se, provokovat nekázně apod.

Jestliže si odsouzený neplní své povinnosti musí být kázeňsky potrestán, avšak při vzorném plnění povinností může být kázeňsky odměněn. V krajním případě, když odsouzený odmítá

plnění svých povinností je napomenut a opětovně vyzván k jejich plnění, pokud neuposlechne je donucen povolenými donucovacími prostředky.

Mařádek (2005, s. 97) uvádí, že režim je "způsobem organizace průběhu životního procesu vězňů ve vězeňských zařízeních". Tento způsob řízení je písemně stanoven v ZVTOS, ŘVTOS, ve vnitřních řádech a jiných předpisech a je pokládán za komplexní metodu výchovného působení. Dále Mařádek shrnuje úkoly režimu věznice do těchto základních oblastí: "1. režim je prostředkem uskutečňování přísné sociální kontroly, 2. je prostředkem nápravy, převýchovy, a výchovy ke kázní, 3. stojí v základě všech ostatních forem výchovného působení na vězně" (Mařádek, 2005, s. 97).

Jestliže se preferuje tato metoda nápravy v resocializačním procesu na úkor jiných, jedná se o situaci převýchovně neproduktivní a nevhodnou. Ve výkonu trestu odnětí svobody se jedinec sice dokáže přizpůsobit stanovenému a vynucovanému režimu autoritou VS. Problém nastává po propuštění na svobodu, kdy již tato silná sociální kontrola není a v průběhu výkonu trestu nedošlo k osobnostnímu posunu odsouzeného.

### 3 Struktura Vězeňské služby České republiky

Vězeňská služba České republiky byla zřízena zákonem České národní rady ve smyslu § 1 zákona č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráži České republiky ze dne 17. listopadu 1992 s účinností od 1.1.1993, a je podřízena Ministerstvu spravedlnosti České republiky, jež je ústředním orgánem státní správy pro vězeňství a plní ve vztahu k vězeňství funkci zřizovatele.

Vězeňská služba je organizační složkou státu a hospodaří s majetkem státu, který potřebuje k plnění svých úkolů, je účetní jednotkou. Vězeňská služba *se člení na vězeňskou stráž, justiční stráž a správní službu.*

Vězeňská stráž a justiční stráž mají postavení *ozbrojeného sboru.*

*Vězeňská stráž* střeží, předvádí a eskortuje osoby ve výkonu vazby a ve výkonu trestu odnětí svobody, střeží vazební věznice, věznice a věznice pro místní výkon trestu a při této činnosti a v uvedených místech zajišťuje stanovený pořádek a kázeň.

*Justiční stráž* zajišťuje pořádek a bezpečnost v budovách soudů a státních zastupitelství a v jiných místech činnosti soudů a ministerstva spravedlnosti a v rozsahu stanoveném zákonem zajišťuje bezpečnost výkonu pravomocí soudů a státních zastupitelství.

*Správní služba* rozhoduje ve správním řízení podle zvláštních právních předpisů a zabezpečuje organizační, ekonomickou, výchovnou a další odbornou činnost. Součástí správní

služby je i zdravotnická služba. Činnost správní služby zajišťují občanští zaměstnanci a příslušníci.

#### **Vězeňská služba se člení na organizační jednotky:**

1. generální ředitelství
2. vazební věznice
3. věznice
4. Institut vzdělávání Vězeňské služby České republiky
5. Zotavovny Vězeňské služby České republiky

Strukturu Vězeňské služby jsem popsala z důvodu horizontální a vertikální komunikace, která v této organizaci probíhá. Vzhledem k tomu, že tuto organizaci můžeme nazvat "polovojenskou", v rámci služebního poměru se nosí uniformy a je zde systém hodností. Musí se u pracovníků ve služebním poměru zachovávat oficiální postupy ve vertikálním směru komunikace. Tato komunikace, pokud má být efektivní by měla být orientována především na příjemce. Pro dobré plnění úkolů ze strany podřízených je důležité, aby pokyny nadřízených byly jasné a konkrétní, a zároveň, aby byla zajištěna zpětná vazba. Pokud vládne dominance v rozhovoru a nenaslouchání ostatním může to vést ke zkreslení mezi zamýšleným sdělením a přijatým sdělením.

Ve své práci jsem se soustředila především na vztah a tím i komunikační rovinu pracovníků VS versus odsouzená. Základem úspěšného resocializačního procesu je efektivní komunikace, tj. že sdělení bylo přijato tak, jak bylo míněno a dosáhlo svého účinku, tj. příjemce sdělení nejen přijal, ale také ho interiorizoval. Podstatnou podmínkou efektivní komunikace je pozitivní přístup všech zúčastněných, v našem případě to je především pozitivní přístup zaměstnanců vězeňské služby k odsouzeným. Vzájemný vztah mezi vězňenými a vězeňským personálem se zdá být bipolární, každý je na jiné straně "katru", ale oba tyto tábory by měly tvořit jednotu a spolupracovat, ačkoliv se to zdá být rozporuplné. Komunikační vztah je asymetrický, je zde jasné rozdělení rolí, ale proces výměny sdělení by měl probíhat v atmosféře vzájemného respektu a ze strany zaměstnanců VS zachovávání důstojnosti odsouzených.. Zkušenosti zaměstnanců, především civilních, hovoří o tom, že pokud se chovají vstřícně a slušně i ke konfliktním odsouzeným, je jim toto chování opláceno. To znamená, že pokud úvod v komunikaci ladím pozitivně s očekáváním kladného výsledku, pravděpodobně budu mít úspěch. Samozřejmě, že základem komunikační výměny je znalost osobnosti odsouzeného, jeho životní situace, být si vědom aktuálního stavu odsouzeného, ale i jeho vztahů ve věznici a sociálního klimatu na oddělení, kde je odsouzený ubytován. Osoby v přímém styku s odsouzenými by si dle povahy rozhovoru měli vytyčit dostatečnou časovou rezervu.

### 3.1 Sociální role zaměstnanců vězeňské služby

V rámci „Programu zacházení s vězni“ se klade důraz především na výchovné působení zaměřené na odsouzené a jejich *resocializaci*, převýchovu a navrácení odsouzeného zpět do společnosti, tzv. *reintegraci*, plnohodnotné znovuzачlenění vězněného jedince zpět do společnosti. Ve struktuře českého vězeňství nalezneme několik charakteristik pracovních zařazení a sociálních rolí, které toto zajišťují. Nutno podotknout, že kvalita programu zacházení spočívá na týmové spolupráci všech pracovníků vězeňské služby.

Náplní jednotlivých profesí je především výchovné působení na odsouzeného. Každý pracovník VS by měl mít odbornou znalost v rámci výkonu své funkce, odbornou způsobilost, profesionální přístup a z pedagogického hlediska je nezbytné sebevzdělávání, které je předpokladem pro uplatňování nových poznatků v programech zacházení s vězni. A měl by mít také možnost dalšího vzdělávání, které zajišťuje Institut vzdělávání Vězeňské služby ČR. Součástí správní služby je *oddělení výkonu trestu*, které má svoje nezastupitelné místo v přímém kontaktu s odsouzenými.<sup>2</sup>

#### **Pracovníky oddělení výkonu trestu jsou:**

- vychovatel,
- speciální pedagog,
- pedagog volného času (dříve lektor-instruktor),
- sociolog (není standardním zaměstnancem ve všech věznicích)
- psycholog,
- sociální pracovník,
- vychovatel-terapeut,
- kaplan, může být externím zaměstnancem

**Psycholog** - k základním činnostem psychologa ve věznici patří psychologická diagnostika, poradenství, psychoterapie. Tyto služby poskytuje psycholog nejen odsouzeným, ale i personálu. Poskytuje nejrůznější formy pomoci při řešení problémů pracovních, osobních a jiných. Dle mých zkušeností vychovatele byly v určitou dobu přítomny dva psychologové, jeden vychovatel-terapeut a dva lektori-instruktoři na ca. 600 odsouzených. Jsem si vědoma toho, že toto souvisí s počtem tabulkových míst v dané věznici a samozřejmě s momentální ekonomickou situací.

**Speciální pedagog** - hlavní činností je metodické řízení vychovatelů, koordinace činností týmu, který zpracovává komplexní diagnózu odsouzeného, jeho program zacházení a vytváří podmínky pro realizaci tohoto programu, podílí se na přímém zacházení s odsouzenými ve formě

---

<sup>2</sup> HÁLA, J. Úvod do teorie a praxe vězeňství. České Budějovice : Vysoká škola studií, 2005

vedení zájmových kroužků, sportovních nebo kulturních akcí, speciálního pedagoga by měl vykonávat zkušený zaměstnanec Vězeňské služby ČR s vysokoškolským vzděláním.

**Vychovatel - terapeut** – jedná se o odborného zaměstnance realizujícího skupinové i individuální terapie. Jeho náplní práce je také podílení se na tvorbě programů zacházení a speciálních výchovných aktivit.

**Pedagog volného času** – angažuje se v aktivitách odsouzených vykonávaných v jejich volném čase v rámci zájmových aktivit. Jeho základním úkolem je realizace individuální, skupinové, zájmové a sebeobslužné (dle odbornosti a kvalifikace příp. i terapeutické) činnosti. Zabývá se sportovní, rukodělnou a kulturní činností vězňů. Podílí se na realizaci programu zacházení s odsouzenými, měl by sledovat kvalitu jejich účasti na jednotlivých aktivitách, změny v chování atd. V rámci své odbornosti se podílí na vyhodnocování programů zacházení. Svými činnostmi přispívá k vytváření psychosociálního klimatu věznice.

**Sociální pracovník** - ten na základě diagnostické činnosti poskytuje obviněným ve výkonu vazby a odsouzeným ve výkonu trestu odnětí svobody sociálně právní informace a poradenství, spolupracuje s pracovníky probační a mediační služby, obecních a městských úřadů, úřadů práce, azylových domů atd.

**Kaplan** – i v prostředí věznic je věnována pozornost duchovním otázkám. Náplň duchovní služby kaplanů zahrnuje individuální duchovní službu, poskytovanou na základě přání obviněných a odsouzených, organizování kulturně-náboženských akcí pro větší skupiny zájemců, u mladistvých je jejich činnost realizována ve vzdělávací oblasti a jejich snahou je i přispět k větší stabilitě rodinných vazeb klientů. Kaplani rovněž obstarávají kontakt s charitativními a církevními organizacemi. Cílem působení duchovní služby ve Vězeňské službě ČR je kromě umožnění projevu a aplikace ústavou zaručeného náboženství vyznání vězněným osobám i úsilí přispět využitím duchovních motivů k překonání negativních vlivů spojených s kriminalitou, k přijetí vlastní viny vězněných osob i změně jejich smýšlení a zlepšení kvality mezilidských vztahů.

**Vychovatel** – je členem týmu, jehož základním úkolem je komplexní výchovná, vzdělávací, diagnostická a preventivní činnost zaměřená na celkový rozvoj osobnosti a na socializaci, resocializaci a reedukaci včetně cílených opatření k optimalizaci vzdělávacího procesu odsouzených a realizaci protidrogové prevence v rámci věznice. Při práci s odsouzenými zejména tyto úkoly: zná osobně a pedagogicky usměrňuje jemu svěřené odsouzené, zná sociální vztahy a skupinovou atmosféru v přidělené skupině, vede osobní karty odsouzených, provádí průběžné zápisy postihující probíhající naplňování účelu výkonu trestu u odsouzeného, podílí se na hromadně organizovaných akcích, dbá na kázeň odsouzených, na pořádek a upravenost

ubytovacích prostor a motivuje odsouzené k přiměřené estetické úpravě, realizuje svěřenou kázeňskou pravomoc, zpracovává návrhy na přerušování výkonu trestu, povolování volného pohybu mimo věznici, dočasného opuštění věznice, účasti odsouzených na akcích mimo věznici, návštěv bez zrakové či sluchové kontroly a přeřazování odsouzených do jiného typu věznice nebo jejich přemístění, podílí se na výběru odsouzených k zařazení do práce, zná odsouzené mající sklony k sebepoškození, útekům, odsouzené vytypované jako možné objekty napadení nebo možné pachatele násilného jednání, odsouzené, kteří jsou vyšetřováni nebo obžalováni z další trestné činnosti, a ty, jimž by měl být nařízen další nepodmíněný trest odnětí svobody nebo přeměněn trest podmíněný na nepodmíněný, vytypovává odsouzené s aktuálními psychologickými problémy a upozorňuje na ně odpovědné zaměstnance věznice, podílí se na zkoumání příčin vzniku mimořádných událostí a navrhuje příslušná opatření k jejich řešení, předcházení a eliminaci, spolupracuje s příslušnými vykonávajícími dozorní službu a předvádění odsouzených. Dále se podílí se na zajištění organizačního chodu oddělení tím, že u svěřených odsouzených vede početní a jmenný přehled, rozhoduje o jejich ubytování do jednotlivých ložnic nebo cel, zabezpečuje kontrolu korespondence odsouzených a uskutečňování telefonických hovorů, zabezpečuje realizaci práv odsouzených zejména na přijetí a odesílání korespondence a balíčků, na přijetí návštěv, provedení nákupů, vycházek a telefonických hovorů a k tomu vede příslušnou evidenci, vyjadřuje se k návrhu na přiznání a výši sociálního kapesného, zprostředkovává vyřizování žádostí, stížností a podnětů a styk odsouzených s ostatními zaměstnanci věznice, pravidelně organizuje shromáždění odsouzených za účelem projednávání otázek souvisejících s jejich životem ve věznici, navštěvuje pravidelně pracoviště svěřených odsouzených s cílem zajištění potřebné spolupráce s mistry při komplexní realizaci zacházení, zabezpečuje přístup odsouzených k právním předpisům upravujícím výkon trestu a k vnitřnímu řádu věznice, předkládá požadavky na materiálně technické vybavení ubytovacích prostor, zabezpečení chodu jemu svěřeného úseku a na odstraňování zjištěných závad a nedostatků; na nástupním oddělení realizuje v příjmovém oddělení poučení odsouzených o právech a povinnostech podle zákona, vyhlášky a seznamuje je s vnitřním řádem věznice, zaznamenává chování a jednání odsouzených do osobní karty včetně upozornění na eventuální specifika osobnosti odsouzeného. Jak čtenář vidí, je tento pracovník „zavalen“ administrativou, na této pozici jsou velmi důležité organizační schopnosti, vzhledem k nutnosti přímé práce s odsouzenými. Sice není součástí správní složky Vězeňské služby, patří k Vězeňské strážní, ale je jedním z nejdůležitějších článků resocializačního procesu – dozorce.

**Dozorce** - Povinnosti dozorců jsou přesně a podrobně popsány v interních předpisech a nařízeních vydávaných generálním ředitelem Vězeňské služby České republiky. Jeho prvotní



povinností je zajistit řádný výkon vazby a to na základě všech zákonných prostředků při respektování lidské a občanské důstojnosti obviněných. Pro optimalizaci zacházení s obviněnými v činnosti dozorců vyplývají rady a četná doporučení, které mohou mít i obecnější platnost pro ostatní zaměstnance:

1. Trpělivě obviněného/odsouzeného vyslechnout, jeho oprávněné nároky (dané vnitřním řádem věznice), v rámci možností je splnit.
2. Při vyžadování plnění povinností (úklid na cele, slušné chování a vystupování) být důsledný.
3. S obviněným jednat vždy korektně, humor používat velmi citlivě, domýšlet a předvídat jeho dopad na aktuální stav psychiky obviněného, uvědomovat si, že prožívání je zdrojem chování.
4. Nikdy neponižovat a nezesměšňovat obviněné.
5. Obviněným zásadně vykat (i patnáctiletým chlapcům), při oslovování používat slovo pane.
6. Slibovat obviněnému jen to, co sám mohu a chci splnit a slíbené vždy v termínu realizovat.
7. Uvědomovat si, že pro obviněné jsou důležité i zdánlivé maličkosti (dopisní papír, zda už přišly dopisy) a nesnižovat před ostatními obviněnými jejich význam, mít na paměti, že většina z nich potřebuje určitou úroveň interakce.
8. Nevést na chodbě před celami žádné zbytečné hovory, zvláště ne o služebních či soukromých záležitostech.
9. Nezaplést se s obviněnými, nezneužívat svého postavení k osobnímu zisku.
10. Nekompromitovat kolegu, nedělat se lepším na jeho účet (Já bych to pro vás udělal, ale on byl proti tomu).
11. Nezasahovat do práce a kompetencí druhých, tzn. nesdělovat obviněným nic z průběhu jednání různých pracovních skupin (např. kdo doporučoval přeřazení obviněného na jinou celu a proč).
12. V rozumné míře vykonávat pro obviněné různé drobné nezakázané služby (sdělit čas, informovat specialistu, že s ním obviněný potřebuje hovořit apod.).
13. S výrazným taktem, značnou trpělivostí, ale i zdrženlivostí jednat s obviněnými ženami.
14. Zvýraznit důslednost, ale současně i přátelský a povzbudivý pozitivní přístup k mladistvým obviněným.
15. S mentálně handicapovanými obviněnými jednat jako s ostatními.
16. Při všech jednáních s obviněnými si uvědomovat, že aktuálně prožívaná zátěž je často namáhá až do krajnosti a pokoušet se uplatňovat pozitivně laděný přístup.
17. Nahlásit nadřízenému nevhodné (špatné) zacházení zaměstnance s obviněným (Hála,1996).

Tyto zásady přispívají také k předcházení konfliktů

## **4 Vzdělávání pracovníků Vězeňské služby**

Vzdělávání zaměstnanců státní správy, tedy i pracovníků Vězeňské služby České republiky, vychází ze Zákona č. 218/2002 Sb., o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech (služební zákon) a Zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků.

Vzdělávání zaměstnanců Vězeňské služby České republiky zajišťuje Institut vzdělávání Vězeňské služby České republiky. Institut vzdělávání Vězeňské služby ČR nabízí širokou škálu vzdělávacích aktivit pro všechny zaměstnance v systému českého vězeňství od základní odborné přípravy až po vzdělání na vysokých školách.

### **4.1 Institut vzdělávání Vězeňské služby České republiky**

Institut vzdělávání Vězeňské služby České republiky je rezortním vzdělávacím zařízením s celorepublikovou působností, které zajišťuje profesní teoretickou a praktickou přípravu příslušníků a občanských pracovníků VS ČR tak, aby byli vycvičeni a vyškoleni pro výkon služby a postupně se zvyšovala jejich odborná úroveň pro výkon práce ve vězeňské službě. Institut vzdělávání Vězeňské služby ČR byl zřízen v roce 1993 v Brně na půdě Střední policejní školy Ministerstva vnitra. Jako samostatné vzdělávací zařízení začalo působit v r. 1996, kdy byla ukončena jeho činnost v Brně a byl přemístěn do Stráže pod Ralskem, které je hlavním vzdělávacím centrem. Zde se soustřeďuje vzdělávání nových příslušníků a specializační kurzy. Jedná se o základní odbornou přípravu zaměstnanců VS, kteří absolvují tzv. nástupní kurzy typu A. Součástí Institutu vzdělávání Vězeňské služby (dále jen IVVS) ve Stráži je i vědecko-výzkumné oddělení, které je počátkem budoucího penologického ústavu.<sup>3</sup> Dalším vzdělávacím střediskem IVVS je středisko v Kroměříži, jehož posláním je základní odborná příprava občanských zaměstnanců, ale i organizování specializačních kurzů. Součástí IVVS je Kabinet dokumentace a historie Vězeňské služby ČR se sídlem v Praze, který přináší pro vzdělávání nemalé zkušenosti z minulosti.

### **4.2 Organizace vzdělávání pracovníků Vězeňské služby České republiky**

Nově přijatí zaměstnanci Vězeňské služby ČR se automaticky zařazují do systému celoživotního vzdělávání soustředěného kolem Institutu vzdělávání Vězeňské služby ČR (dále jen IVVS ČR). Jsou cíleně, systematicky a s využitím moderních pedagogických metod připravováni a také zdokonalováni v souladu se specifiky jednotlivých vězeňských povolání.

<sup>3</sup> Institut vzdělávání vězeňské služby ČR. Dostupný na WWW: <<http://www.ivvs.cz>>

Nelze opomenout vlastní aktivitu pracovníka VS. **Plán vzdělávání pracovníků** Vězeňské služby ČR, který připravuje a realizuje IVVS ČR, můžeme shrnout do tří bodů:

1. Základní profesní příprava

2. Základní odborná příprava – nástupní kurzy

a) Nástupní kurz typu "A"

b) Nástupní kurzy typu "B" (B1, B2, B3, I)

3. Program celoživotního vzdělávání

Nedílnou součástí programu celoživotního vzdělávání tvoří:

- Zdokonalovací a rozšiřovací kurzy
- Specializační kurzy

#### 4.2.1 Program celoživotního vzdělávání pracovníků VS ČR

Program celoživotního vzdělávání pracovníků Vězeňské služby ČR se datuje od roku 1995. **Celoživotní vzdělávání** můžeme chápat jako cílevědomou, plánovitou a všestrannou kultivaci každého jedince, který je zaměstnán ve Vězeňské službě ČR. Tato **kultivace** je zaměřena především na permanentní **zvyšování jeho vzdělanosti**. Program celoživotní vzdělávání zaměstnanců Vězeňské služby České republiky zahrnuje *deset stupňů*.

Jádro celoživotního vzdělávání tvoří systém rozšiřujících a specializačních kurzů určených pro jednotlivé funkce ve vězeňské službě dle katalogu funkcí, jež má každý zaměstnanec absolvovat. Kurzy jsou povinné nebo fakultativní (nepovinné). Zdokonalovací a rozšiřovací kurzy jsou určené pro zaměstnance Vězeňské služby, kteří již absolvovali nástupní kurz a kde si pracovníci VS ČR rozšiřují odbornou úroveň. Jsou zaměřeny na konkrétní vymezený problém. Tento typ kurzů je určen pro posluchače podobných pracovních zařazení a je přínosný především z hlediska komunikace mezi účastníky, kteří si navzájem předávají informace a zkušenosti. Specializační kurzy zahrnují přípravu dle požadavků organizačních článků VS ČR. Cílem je udržování a zvyšování kvalifikace zaměstnanců VS ČR. Ve specializačních kurzech získávají zaměstnanci postupně nebo přímo svou další odbornou specializaci. Tyto kurzy se staly základem pro vytvoření kariérního řádu, v němž jsou pro každou funkci vyspecifikovány jako povinné, které je vždy nutno absolvovat, nebo fakultativní (nepovinné-ponechaný na vůli jednotlivce).

Studium ve všech typech kurzů slouží k průběžnému rozšiřování odborné úrovně pracovníků a vychází z aktuálních potřeb vězeňské služby. Cílem je flexibilní reakce na probíhající změny ve vězeňské službě. V rámci kvalifikačních kurzů je také poskytování informací o studiu v

neresortních zařízeních. Jedná se zejména o nabídku kombinovaného, distančního bakalářského či magisterského studia na vysokých školách.

## 5 Charakteristika vězeňské populace

Z hlediska penitenciární péče je znalost sociální a osobnostní roviny vězňů velmi důležitá. Realizace a účinnost celého resocializačního procesu, včetně programu zacházení vychází ze sociální a osobnostní charakteristiky odsouzených či obviněných. Dle charakteru jedince, jeho temperamentu, osobnostních rysů a vlastností, ale i sociálních deviací a poruch osobnosti jsou jedinci diferencováni do určitých výchovných a bezpečnostních skupin, které vyžadují specifické resocializační přístupy.

Ve věznicích jsou umístěni obvinění a odsouzení osoby, které prokazují patologii v chování a jednání, mají určité osobnostní rysy a vlastnosti. Osobnostní rysy mají vliv i na přístup vězňů k celému resocializačnímu procesu. V praxi především pracujeme s jedinci, u kterých se nejčastěji projevují osobnostní rysy ve formě chronického lhaní, chybějícího pocitu viny, afektivity, nedostatku empatie, egocentrismu, narcismu, nízké sebekontroly, promiskuity, nedostatku dlouhodobých a perspektivních cílů, nezodpovědnosti, kriminální všestrannosti a recidivy.

Ihned po přijetí do nápravného zařízení je odsouzená osoba podrobena vstupním vyšetřením a je stanovena penitenciární diagnóza. Penitenciární diagnóza je základem klasifikace vězňů, na ni by mělo navazovat diferencované zacházení (Netík, Netíková, Hájek 1997, s. 36). Na této penitenciární diagnóze se podílejí vězeňský psycholog a speciální pedagog, sociální pracovník vytváří sociální anamnézu.

### 5.1 Příčiny delikventního jednání

Delikventní chování má většinou řadu příčin, které se navzájem kombinují a ovlivňují. Trestní jednání musíme chápat jako souhrn vnitřních a vnějších faktorů. Např. žena v afektu zabije svého manžela, který jí dlouhá léta týral, v tomto případě převládly vnější podmínky nad vnitřními faktory.

Vrozené předpoklady k určitému způsobu chování a jednání (např. agresivita, nízká frustrační tolerance, impulzivita, dráždivost) mají pro vznik kriminálního jednání velký význam. **Biologické faktory** jsou častou příčinou poruch sociálního chování, nepůsobí však samostatně, ale v kombinaci s jinými, především sociálními vlivy. Mezi biologické faktory patří *faktory genetické*, např. chromozomální abnormality, vrozené metabolické defekty, *endokrinní* (nedostatek

nebo nadbytek některých hormonů), *fyziologické poruchy*, *malformace a vývojové vady* atd. Mohou vznikat prenatálně (genetické poruchy, poškození plodu chemickými látkami, infekcí nebo traumatem matky), perinatálně (porodná asfyxie, porodní krvácení, komplikace při klešťovém porodu) nebo postnatálně (infekce jako encefalitidy a meningitidy, mozková poranění, krvácení, tumory apod.).

Dědičnost ovlivňuje jen některé z mnoha rysů považovaných za znaky patologické osobnosti. Z výzkumů osobnostních patologií, jako je např. otrlost, násilnictví, úzkostnost, podezřívavost a sebepoškozování, bylo zjištěno, že dědičný vliv na těchto poruchách je 50%. Dědičnost nejvíce ovlivňuje tyto poruchy osobnosti: narcismus, otrlost, sadistické prvky, sobectví, neschopnost empatie a mezilidských vztahů. Vhodná a cílená výchova může většinu patologických osobnostních vlastností daných dědičností ovlivnit až z poloviny (Koukolík, Drtilová, 1996, s. 141). **Psychologickými faktory** jsou *porucha socializace v raném dětství*, *porucha komunikace mezi rodiči a dítětem*, jako příklad můžeme uvést "dvojnou vazbu". Pozornost se také věnuje rodinnému prostředí a jejímu vlivu na osobnost dítěte. V dnešní době přibývá neúplných rodin, díky ekonomickým podmínkám ve společnosti přibývá sociálně slabých rodin nebo naopak rodin s vysokým ekonomickým standardem, kde však mohou být problémy vztahové a komunikační, a tím dochází k deprivaci a subdeprivaci dětí.

Jak je uvedeno výše na uspořádání osobnosti se podílejí jak dědičnost, tak zevní prostředí (učení, zkušenost). Na osobnostních poruchách se podílí prostředí mnohočetnými vlivy. Prostor ovlivňuje v celém rozsahu poruchy chování projevující se násilím, antisociálním chováním, neschopností přijmout sociální normy nebo závislostí na návykových látkách. Zevní prostředí v kombinaci s různými onemocněními a duševními poruchami má vliv na vzniku deprivanství (Koukolík, Drtilová, 1996, s. 143).

Porucha chování a emocí je výsledkem narušení (trhlín) v celkovém sociálním systému, v němž jsou jednotlivé elementy (rodina, škola, komunita...) navzájem provázané a závislé. Chování je tedy ovlivňováno způsoby, jakými se s lidmi jedná. Jak k nim přistupuje okolí, rodiče, učitelé, sourozenci, kamarádi apod. (Vojtová, 2004, s. 67).

Čírtková, hovoří o **sociální určenosti**, kterou vytváří zejména následující činitele (2000, s. 66):

- *Sociální makroprostředí* – sociální a kulturní normy, vzory a ideály.
- *Kultura* – osvojené způsoby chování, zvyklosti, postoje, náboženství a myšlení v závislosti na kulturní oblasti, kde jedinec vyrůstal.
- *Příslušnost k sociální vrstvě* – fenomén příslušnosti k nižší nebo vyšší společenské vrstvě.
- *Styl výchovy* – např. výchova přísná, láskyplná, autoritativní

Vliv **dědičnosti** a prostředí má závažné praktické důsledky, neboť to, co je dědičné, je hůře měnitelné než to, co je produktem vlivů prostředí. Výchovná a resocializační opatření mají větší naději na úspěch, pokud se koncentrují na zvláštnosti osobnosti, které nejsou výrazně určovány biologickými faktory (Čírtková, 2000, s. 67).

Významný podíl na současné epidemii násilí mají také hromadné sdělovací prostředky, zejména televize. Existují případy, které jednoznačně prokazují vztah mezi násilím předváděným v televizi a následným násilným chováním dětí a mladistvích. K těmto vlivům je nutné přičíst zamoření populace drogami. Drogy prostupují všechny sociální vrstvy (Koukolík, Drtilová, 1996, s. 207). „Rodina“ je považována za hlavního činitele, jenž svým selháváním umožňuje dětem kriminální chování. Rodinné prostředí delikventně jednajících jedinců je zpravidla chladné s minimem rodičovského zájmu o děti. Rizikovým faktorem je nepřítomnost rodičovské postavy v rodině a rodiče se sociální nepřizpůsobivostí. Také konflikty mezi sourozenci předpovídají vyšší riziko delikvence. Chybění přiměřené rodičovské péče má za následek deprivací syndrom, který je způsoben především kvalitou vazby mezi dítětem a matkou (Matoušek, 2003, s. 37 – 48).

V rámci prostředí výchovy a konkrétně neúplnosti rodiny je problémem tzv. častý výskyt změny péče o dítě, kdy jedinec byl v péči matky, následně otce, v ústavní výchově atd.. Časté změny ve výchově významně ovlivňují rozvoj sociálních vztahů, interakcí a jejich emociální zpevnění, stálost, hloubku (Černíková, 2002, s. 112).

**Situační faktory** mohou být také spouštěčem kriminálního chování, jedná se např. o dostupnost cíle, pocit snadnosti, nepřítomnost nikoho dalšího, opilost, která ovlivní sebeovládání (Vágnerová, 2008, s. 810).

## **5.2 Charakteristika vězně v osobnostní rovině**

Orientace v osobnostní rovině vězněné osoby je v penitenciární péči důležitá z důvodu realizace účelného programu zacházení v oblasti pozitivního rozvoje osobnosti. Program zacházení je tvořen pro každého vězně individuálně, proto je znalost osobnosti vězněné osoby důležitá. V popisu osobnosti hledáme základní prvky (vlastnosti, rysy), které vytvářejí ve svém souhrnu a individuálních kombinacích osobnost konkrétního člověka (Čírtková, 2000, s. 58).

**Psychologickou diagnostikou** se zabývá vězeňský psycholog, a také na jejím základě se stanovuje a realizuje individuálně zaměřený výchovný program v průběhu výkonu vazby a trestu odnětí svobody. Poznání osobnosti je nezbytným předpokladem pro stanovení druhu trestu, jeho výměry, diferenciací a jeho individualizací. Na základě psychodiagnostiky lze stanovit a realizovat individuálně zaměřené výchovné programy v průběhu výkonu vazby a trestu odnětí

svobody vycházející z individuálních charakteristik odsouzených ( Suchý, 1992, s. 31 ).

**Neurotický typ:** Osobnost je nápadná tím, že se vyskytují větší či menší neurotické poruchy jako je zvýšená úzkostnost, dráždivá slabost, neurovegetativní poruchy, depresivní ladění, hysterické reakce, vtíravé představy a úkony (Čírtková, 1998, s. 70).

Jedná se o jedince, kteří vyrůstali v konfliktní nebo rozvrácené rodině. Neurotizující vliv ve výchově způsobí závažný zásah do struktury osobnosti a pak mívá i vleklý celoživotní průběh. Neurotik je labilnější, má snížené sebeovládání, projevuje se sklon ke zkratkovitým reakcím a zvýšenému napětí. Špatně snáší zátěž a má narušenou psychickou a citovou rovnováhu (Procházková, in: Pipeková, 1998, s. 196).

**Histrióni.** K jejich hlavním rysům patří sklon dramatizovat, přehnaně koketovat, snížená schopnost rozlišení mezi realitou a fantazií, a zvýšená citlivost. Jejich komunikace je plná gest, bohatá na mimiku, významné pohledy, dramatické pauzy a emocionální výlevy postrádající logiku. Při konfliktu křičí a slovně napadají svého protivníka. Demonstrativně projevují agresi a autoagresi - rozbíjí předměty, trhají oděv.

Při rozhovoru s těmito jedinci se snažíme o snížení možnosti pohybu a gest do těsnějšího prostoru (jednání v sedě). Odvedení jednání mimo pozornost dalších osob. Jednáme vstřícně, chápavě, vracíme se k jádru věci, neodbočujeme od tématu. Hovoříme věcně, stručně, jednoznačně, volíme tvrzení, která neumožňují polemiku či smlouvání. Regulujeme jednání tak, aby šlo k co nejrychlejšímu konci. Jsme rozhodní, nesmlouvavě pevní, autoritativní, ale ne agresivní. Chováme se přátelsky a s respektem vůči dané osobě.

**Úzkostní a fobičtí.** Mezi hlavní znaky chování těchto osob patří akutní, intenzivní úzkost (z nevládnuté situace, ztráty apod.). Mají schoulené držení těla, klopení zraku a nejistá gesta. V jejich řeči se vyskytují pomlky, mluví o svých obavách. Snadno podléhají panice, trpí výčitkami, bojí se učinit rozhodnutí, obviňují sami sebe. Nevěří si, volí únikové cesty, stydí se za své chování a nevrací se tam, kde selhali.

Osoby trpící různými fobiemi mají v daných situacích nepřiměřený strach, který nedokáží ovládnout a podléhají panice. Celá tato situace je doprovázena somatickými příznaky jako je bušení srdce, červenání, pocení apod.

Při jednání s těmito lidmi volíme pozice tváří v tvář, ale neulpíváme zrakem v obličejí. Hovoříme pomalu, klidně a poskytujeme, co nejvíce informací. Netlačíme jedince do rozhodnutí – buď a nebo. Dáváme najevo dostatek času. Uvažujeme nahlas a klademe nevyslovené otázky. Během rozhovoru dotyčnou osobu uklidňujeme a na konci hovoru zrekapitulujeme závěr.

**Psychopatické osoby:** Příčinou poruchy je vrozená, biologická dispozice. Psychopatie se vyznačuje souborem trvalých povahových odchylek a abnormální strukturou osobnosti. Navenek

se projevují neadekvátním chováním, nepřizpůsobivostí, nepřiměřenými vztahy a konflikty s okolím. Někteří jedinci jsou značně přecitlivělí, pedantičtí a nenavazují přátelské kontakty, řeší své problémy útekem, agresivními a delikventními sklony. Do popředí vystupují emocionální poruchy.

Psychopatická a neurotická osobnost ve výkonu trestu odnětí svobody představuje trvalý a pro vězeňský personál obtížný problém. Tyto osoby jsou vždy charakteristické svými provokačními, obtěžujícími a trvale nepřátelsky zaměřenými reakcemi verbálními a intrikačními, zaměřenými především vůči vězeňskému personálu a není vždy jednoduché najít vhodný model komunikace a zacházení s nimi (Černíková, 2002, s. 70).

**Osoby se sníženými rozumovými schopnostmi:** Další rizikovou skupinou, která je náchylná k páchání trestné činnosti a následně je umístěna do nápravných zařízení jsou osoby se sníženými rozumovými schopnostmi. Příčinou jejich patologického jednání bývá zpravidla snížená inteligence nebo přímo mentální retardace maximálně však v pásmu lehké mentální retardace. Do nápravných zařízení jsou umístováni jen jedinci, kteří jsou za své jednání plně zodpovědní, to znamená, že jsou schopni rozumově posoudit správnost či nesprávnost svého jednání. Jedná se především o absolventy zvláštních škol, praktických škol nebo odborných učilišť. Osoby se sníženými rozumovými schopnostmi jsou nejen častými pachateli, ale i oběťmi trestných činů. Jsou značně ovlivnitelní, nepřemýšlí o své budoucnosti, žijí přítomností a dávají přednost konzumnímu způsobu života. Mají slabou volní složku a chybí jim náhled na své jednání (srov. Procházková, in: Pipeková, 1998, s. 197, Čírtková, 1998, s. 74).

S osobami intelektově nedostačivými či mentálně retardovanými jednáme klidně. Hovoříme s nimi v jednoduchých větách, jasně a srozumitelně. Trpělivě jim vše vysvětlíme, a nijak nesnižujeme důstojnost dané osoby. Vyhněme se užívání ironie a sarkasmu. Jednáme empaticky, snažíme se pozorně a trpělivě vše vyslechnout a získat si důvěru. Dáváme najevo podporu a pomoc při řešení problémů.

**Psychotický typ:** Psychotickým typem se míní jedinec, který trpí některou z konkrétních podob nejtěžšího duševního onemocnění, tj. psychózou. Většinou páchají násilné trestné činy, které jsou nápadné svou bizarností, nesrozumitelností a brutalitou. Jejich motivace je nečitelná, zvrácená a nepochopitelná normálními měřítky (Čírtková, 1998, s. 74).

Poznání osobnosti odsouzeného a využívání poznatků o příčinách recidivní trestné činnosti a trestní činnosti vůbec má pro účinné penitenciární působení rozhodující význam. Úspěšnost aplikovaných výchovných metod v průběhu výkonu vazby a trestu odnětí svobody je závislá na zjištění psychických charakteristik vězňů. Zefektivnění penitenciární praxe závisí na poznání faktorů vyznačujících osobnost, na správné diagnóze, důsledně individuálním přístupu k výkonu



vazby a trestu a volbě adekvátní terapie, metod a prostředků zacházení se zřetelem na individuální zvláštnosti vězňů (Suchý, 1992, s. 34).

Posouzení nebezpečnosti vězněné osoby lze provést třemi způsoby. *Intuitivním* přístupem, který je založen na subjektivním posouzení osobnosti jedince, kde hraje značnou roli odborná způsobilost posuzovatele. *Klinickým* přístupem, který se opírá o speciálně diagnostické metody. Zde specialista komplexně interpretuje anamnestické údaje, speciální metody a údaje o dosavadní životní cestě jedince. *Statistický* přístup odhaduje pravděpodobnost protizákonného chování v budoucnosti dle statistických procedur. Identifikují se zde stávající projevy chování jedince a konfrontují se s projevy chování recidivistů (Čírtková, 1998, s. 81). Při jednání s těmito lidmi se chováme tak normálně, jak je to možné. Nejdůležitější zásadou komunikace je srozumitelnost a jasnost. Někdy může schizofrenik odmítat kontakt a komunikace, protože nedokáže čelit přemíře podnětů a nedovede je zpracovat, potom platí pravidlo, že méně je někdy více.

### **5.3 Charakteristika vězně v sociální rovině**

Orientace v sociální rovině vězněných osob je v penitenciární péči důležitá z důvodu naplňování účelné realizace programů zacházení v sociální oblasti.

*Dissociální typ osobnosti* má poměrně sympatický zevnějšek, příjemné vystupování, určité kouzlo osobnosti a zpravidla bývá inteligentní. Mezi jeho charakterové vady patří nevyrovnanost, patologický egocentrismus, lhavost se sklonem k manipulaci, a při plnění svých životních cílů selhávají. Chybí jim stud, výčitky svědomí, emoce jsou oploštělé a navazují pouze povrchní vztahy. Pokud svého činu litují, litují především sebe (v tomto směru předstírají, pláčou). V kontaktu s jinými osobami se projevují suverénně, jejich hlavním cílem je dosáhnout svého, zvítězit. Se svým okolím hrají nejrůznější hry, snaží se získat kontrolu nad svým prostředím a to zastrašováním, vyhrožováním (stížnosti na soudy, instituce), provokacemi typu "tak mi to řekni do očí". Používají manipulativní techniky "vy jste nejlepší..., jen vám se mohu svěřit..., díky vám se...."). Často lžou, vymýšlejí komplikované lži, přehánějí vlastní a v rámci manipulace i naše úspěchy, vymýšlí si zdravotní problémy, testují, kam až mohu zajít, hledají naše slabiny, aby nás ovládly.

V kontaktu s těmito lidmi vedeme otevřený, partnerský rozhovor. Zaujímáme nezaujatý postoj a zdržíme se protiagrese. Aktivně nasloucháme, nevstupujeme do řeči a necháme je vypovídat. Otázky klademe až později. Snažíme se vzbudit sympatie tím, že nás ten člověk zajímá.

Usilujeme o prosazení věcných hledisek, akceptujeme správné argumenty, neprovokujeme.

Kontrolujeme sílu hlasu a hovoříme, co nejkliidněji i když protivník křičí. Klademe otevřené otázky, které stimulují rozhovor. Ptáme se na pocity, opatrně se slovem "proč" raději "kvůli čemu" se chováte tak podrážděně. Při zastrašování z jeho strany mu vysvětlíme, že víme, k jakému cíli jeho chování slouží. Lež nevyvracíme. Při rozhovoru provádíme shrnutí – "jestli vám dobře rozumím, tak ... ", musí být zřejmé, že jsme zcela pochopili jeho problém.

**Asociální osoby:** Dříve se tato porucha označovala také jako psychopatická či sociopatická. Člověk s touto poruchou není schopen přiměřené sociální adaptace a neuznává společenské normy. Tito jedinci bývají zpravidla silně egoističtí, nezdrženliví a zaměřeni jen na bezprostřední vlastní uspokojení. Často vyžadují toleranci, shovívavost, sami však nejsou schopni tolerovat nic. Zpravidla mívají stále podrážděnou náladu. Disponují silnou potřebou vzrušení, těžko snášejí nudu. Tato tendence může být i příčinou sklonu k užívání drog, alkoholu, nestandardním sexuálním praktikám a dobrodružným akcím, které jsou často riskantní. Potřeba vzrušení se projeví rovněž neschopností tlumit a ovládat vlastní reakce. Jedinci s touto osobností mívají nízkou toleranci k zátěži, jsou emočně nezralí, snadno reagují afektivním výbuchem, agresivitou a násilím. Myslí si, že jen oni mají pravdu a svým sklonem ke zkratkovému jednání hrozí riziko fyzického násilí či sebepoškození. Dále nejsou schopni adekvátního hodnocení situace, svět vidí černobíle a jejich svědomí je jen slabě rozvinuto, neprožívají pocity viny a své chování různým způsobem omlouvají. Žijí přítomností a nad budoucností neuvažují. Jejich vztahy k lidem jsou ovlivněny jejich nestálostí, nespolehlivostí a bezohledností. V sociálních situacích se nedovedou uspokojivě orientovat a přiměřeně reagovat. Potřeby jiných lidí pro ně nejsou důležité, nejsou schopni empatie, vztahy s lidmi bývají víceméně účelové. U lidí trpících asociální poruchou je zvýšené riziko kriminálního chování a značnou část života stráví ve vězení. Problémem je neschopnost žít na svobodě bez konfliktů. Mnozí z nich přijali pobyt ve vězení jako svůj životní styl. Uvedená porucha osobnosti je častější u mužů. Z hlediska etiologie je značná dědičná dispozice a nevhodné prostředí (srov. Vágnerová, 2002, s. 258, Procházková, in: Pipeková, 1998, s. 193, Vojtová, 2004, s. 86, Vocilka, 1994, s. 17).

**Antisociální osoby:** Jde o uvědomované protispolečenské chování kriminálního charakteru. Záměrně porušují zákonné nebo jiné normy dané společností. Jejich chování je namířeno proti společenským a kulturním zvyklostem. Vyznačují se nejvyšší mírou společenské nebezpečnosti a největším stupněm narušenosti. Jejich spáchané činy jsou trestně stíhatelné. Vykazují se značnou mírou recidivy. Chování bývá často spojeno s výraznou agresivitou a motivováno úsilím škodit druhému. Jedinci s antisociálním chováním si dopady svých činů uvědomují a záměrně se chovají způsobem, který je společensky nežádoucí, nechtěný a nepřijatelný (srov. Vojtová, 2004 s. 86, Procházková, in: Pipeková, 1998, s. 193, Vocilka, 1994, s. 17, Koukolík, Drtilová, 1996,

s.123).

Při jednání s agresivně – explozivním psychopatem, volíme vzdálenost do 1m z očí do očí a v žádném případě tuto polohu neměníme. Hovoříme – li my, nasadíme rázně setrvalý pohled z očí do očí, hovoří – li on, odvrátíme se, ale neklopíme zrak. Mluvíme klidně, pomalu, věcně a srozumitelně, neosobně, bez emocí či afektu. Stojíme uvolněně, gestikulujeme pomalu, plynule, nejednáme zmateně či zakřiknutě. Jednáme vážně, důstojně, nikoliv však nadřazeně. Důsledně trváme na svých stanoviscích, projevíme však pochopení a uznání pro jeho problémy, apelujeme na čestnost a férovost, nabízíme možnost důstojného ústupu.

## 6 Vyjednávání

Vyjednávání je specifickou formou komunikace, kdy se vyjednávач snaží přesvědčit druhé lidi a získat je pro své plány a záměry. Jedná se o **schopnost obratně komunikovat** a přecházet z jednoho téma na druhé a tím odvádět hovor nebo vyjednávání směrem, který nám vyhovuje. Funkce vyjednávачe ve vězeňské praxi vychází z koncepce policejního vyjednávачe. Vzhledem k povaze a častosti páchaní vysoce kvalifikované a společensky velmi nebezpečné trestné činnosti, únosů, vydírání, jiných způsobů zadržování rukojmí, terorismu, rovněž i různých forem domácího násilí (Brzybohatý M., 1999, s. 11, 106, 152-156) muselo logicky dojít na uplatňování metod vyjednávání i v policejní praxi, potažmo v praxi vězeňské. V tomto prostředí dochází velmi často k situacím vyvolávajícím velké psychické napětí, které se pochopitelně promítá do chování a jednání zakročujícího zaměstnance VS, ale stejně tak i do chování a jednání druhé strany (často pachatele trestné činnosti/odsouzeného). V takovém případě lze hovořit o nestandardních, konfliktních a ve většině případů také velmi rizikových situacích. Často se jedná o nestandardní situace, ve kterých zaměstnanec VS zároveň prožívá vnitřní konflikt mezi pocitem vědomí si toho, že musí ze své pozice zaměstnance VS, profesionála nějakým adekvátním způsobem zakročit a pocitem, že pro vzniklou situaci a o možnostech jejího řešení nebyl doposud instruován, vycvičen a není tedy náležitě vědomostně vybaven ani připraven.

V praxi to jsou například situace, kdy musí zaměstnanec VS zakročit, ale nemá dostatek informací o vzniklé situaci, o příčinách jejího vzniku, o osobách aktérů, a přitom se musí rozhodovat v časové tísní. Zaměstnanec VS může prožívat pocity zvýšené odpovědnosti za řešení vzniklé situace, zvolí si nějaké cíle, jejichž dosažením se bude snažit o její vyřešení, ale na cestě k zvládnutí problému bude muset překonávat obtížné překážky.

K řešení těchto situací lze samozřejmě použít právních, taktických a technických prostředků a postupů, ale nabízí se zde mnohdy schůdnější cesta, kterou jsou metody a postupy persuaze - použití metod vyjednávání.

Vyjednávání je vhodné použít zejména v situacích, kdy nelze okamžitě aplikovat direktivnější způsoby k zjednání nápravy narušených společenských vztahů a norem. Veřejnosti je patrně nejnámější situace, **kdy se vyjednává s pachatelem**, který zadržuje rukojmí na základě předem promyšleného plánu (v policejní praxi to může být únos - v některých případech spojený s vydíráním, ve vězeňství zadržení rukojmí za účelem splnění nějakého požadavku), na základě nevyhnutelnosti vzhledem k vzniklé situaci. V těchto případech se jedná o specializovanou činnost, prováděnou obvykle k tomu připravenou a vycvičenou osobou - **vyjednávačem**. Pro uvedené situace je většinou **obecně příznačné**, že:

- vznikají obvykle (z pohledu vyjednávače) nepředvídaně a s potřebou okamžitého řešení,
- mezi účastníky panují konfliktní vztahy, zvyšuje se tenze vzhledem k neobvyklým okolnostem,
- zpočátku je pozice zakročujícího vyjednávače nevýhodná, většinou se jedná o tzv. barikádovou situaci, kdy pachatel drží rukojmí pod ochranou nějaké překážky,
- všichni účastníci incidentu jsou v jeho počátku pod silným psychickým tlakem, který může být spouštěcím mechanismem ke zkratovému jednání,
- rukojmí většinou není cílem pachatelova jednání, nýbrž je jeho prostředkem k dosažení jiných cílů a záměrů,
- v případech déle trvajících zadržování rukojmí hrozí reálné nebezpečí plynoucí z mediálního zájmu o situaci

Pro činnost vyjednávačů, jakožto krizových komunikátorů, v případě intervence v krizových situacích existují a jsou již zpracovaná, různá doporučení a návody, které vycházejí ze samotné empirie. Problémem však zůstává nemožnost tyto poznatky aplikovat jednotně a tedy beze změn na každý konkrétní případ vzniklé krizové situace. Dochází rovněž k přebírání zkušeností a poznatků ze zahraničí, ale zde je nutno konstatovat, že tyto vycházejí z místních zvyklostí, jsou ovlivněny národní mentalitou, a tudíž jejich přímá aplikace v našem kulturním prostředí není většinou ani možná. Navíc není možné striktně dodržovat určitý, v minulosti již úspěšně vyzkoušený postup ve vyjednávání, neboť každá krizová situace přináší svá ojedinělá specifika. Přes uvedené skutečnosti lze však přeci jenom konstatovat, že pro každý typ vyjednávání existují určitá obecně platná pravidla, která je potřebné pro úspěšné vyjednávání nejen znát, ale především dodržovat. S tím samozřejmě souvisí i jisté nároky, které jsou kladeny na osobu vyjednávače.

## 6.1 Vymezení vyjednávání

**Vyjednávání** je nedílnou součástí komplexu opatření *směřujících k eliminaci jednání nebezpečného pachatele trestného činu/ odsouzeného*, který např. zadržuje rukojmí s úmyslem útěku, nebo vyjednávání s organizátory hladovky či vzpoury. **Vyjednávání** může být také *komunikace s osobou se suicidálními projevy chování*, která se již většinou nachází v bezprostředním ohrožení života. Stejně tak se může jednat o tzv. *barikádovou situaci*, kdy se ozbrojená osoba uchýlí z nejrůznějších důvodů (např. z důvodu splnění nejrůznějších požadavků – osobní prospěch, návštěva, balíček navíc, přestěhování na jiné oddělení, či výhody pro celý kolektiv) na určité místo, kde se izoluje a zabezpečí proti vniknutí jiné osoby, přičemž vyhrožuje použitím zbraně. Nebo může jít o *nepokoje a vzpoury ve vězeních* – všechny incidenty ve vězeních nemusí končit zadržováním rukojmí. Vězňové se mohou vzbouřit a obsadit část nápravně-výchovného zařízení a odtud vznášet své požadavky.

Jedná se o **cílenou činnost**, kterou vyvíjí specialista na vyjednávání v krizových situacích. Na základě shromážděných a zanalyzovaných vstupních informací jak k osobě pachatele, dalším zúčastněným osobám, tak k vzniklé situaci a jejím příčinám, vstupuje vyjednávající do kontaktu, zpočátku zpravidla pouze verbálního, s protistranou a určitým postupem ovlivňování a přesvědčování se snaží dosáhnout změny jejich postojů a zabránit tak jejímu dalšímu protiprávnímu jednání.

Je možno konstatovat, že **vyjednávání** je jednou z možností sociální interakce formou rozhovoru či diskuse, kdy jde oběma stranám o dosažení vzájemně přijatelné dohody, kompromisu v kontextu konkrétní situace.

### 6.1.1 Cíle vyjednávání

*Poznání cílů a motivů pachatelova jednání*, případně poznání motivů jednání osoby se suicidálními tendencemi, je klíčovým předpokladem k adekvátnímu použití metod a prostředků vyjednávání. Cíl pachatele je většinou od počátku vzniklé krize jasně definován na rozdíl od motivů, které vedou pachatele k jeho jednání. Právě objasnění těchto motivů a postojů pachatele k celé situaci musí být jedním z prvotních zájmů vyjednávajícího.

**Obecným cílem vyjednávání** je proto rozpoznání následujících postojů pachatele a snaha o jejich ovlivnění: ( Blažek, 1999, s. 16-21)

- k situaci, ve které se sám nebo společně s dalšími zúčastněnými osobami nachází,
- k příčinám, které vedly ke vzniku dané situace,
- k představám o řešení situace za účasti policie, zásahové jednotky

- k cílům, které svým jednáním sleduje,
- k prostředkům, které k dosažení cílů používá nebo hodlá použít,
- k vyjednávání jako samotnému procesu řešení vzniklé krizové situace,
- k osobě vyjednávače a jeho návrhům řešení situace,

Během každé krizové intervence by se měl vyjednávač v podstatě snažit o **naplnění následujících cílů a úkolů**: (Blažek, 1999, s. 17)

- ujistit se a získat od jedince v krizi (pachatele) záruky o fyzické bezpečnosti a vytvořit atmosféru emocionálního bezpečí a důvěry, pozitivní komunikace,
- obě tato témata (fyzická bezpečnost a atmosféra emocionálního bezpečí a důvěry) mají prioritu před tím než se přistoupí k řešení aktuálního problému,
  - pokud jde o fyzickou bezpečnost, je třeba se zeptat, zda je osoba v krizi (včetně lidí v jeho blízkosti) v pořádku a ujistit ji o zárukách, které může poskytnout vyjednávač,
  - budování atmosféry emocionálního bezpečí a důvěry je dlouhodobý proces a záleží na schopnostech vyjednávače prezentovat porozumění a dovednostech přivést jedince v krizi na přijatelnou dohodu,
- umožnit osobě v krizi ventilovat intenzivní city a potvrdit jejich hodnotu,
  - zakládá se na schopnosti vyjednávače facilitovat a akceptovat to, co jedinec v krizi sděluje, včetně pocitů, které toto sdělení doprovázejí - např. „*Povězte mi , co se vlastně stalo?*“; „*Jak jste se dostal do této situace ?*“; „*Mohu vám nějak pomoci ?*“,
  - dát jedinci najevo, že je poslouchán, respektován a chápán – což ještě neznamená souhlas s tím, co dělá,
- být jedinci v krizi nápomocen hledat a plánovat alternativní řešení,
  - pomoci jedinci si uvědomit, že stávající pokus řešit jeho problém je investicí s vysokými náklady a minimálním ziskem,
  - pomoci jedinci vnést do jeho uvažování o jiných možnostech řešení strukturu – tj. co dělat, kde, kdy, jak, proč.

#### **Průběh a výsledek procesu vyjednávání ovlivní zejména:**

- osobnost a kvality vyjednávače spolu s jeho chováním a jednáním,
- osobnost pachatele (osoby se suicidálními sklony), jeho postoje a stanoviska, která zaujímá k sledovaným cílům svého jednání,
- povaha vztahů, které existovaly před vznikem krizové situace, nebo jsou budovány během intervence mezi pachatelem, zúčastněnými osobami (rukojmí) a vyjednávačem, případně členy vyjednávacího týmu,

- prostředky a postupy, které účastníci volí pro dosažení svých cílů,
- technické možnosti na obou stranách, místní podmínky a v neposlední řadě i klimatické podmínky.

### 6.1.2 Prostředky vyjednávání

Základním prostředkem nenásilného řešení krizových situací (incidentů se zadržováním rukojmí; intervence v sebevražedných situacích ohrožených osob, vzpoury, apod.) je **užití účinné formy komunikace**. To předpokládá, že osoba pověřená vyjednáváním disponuje celou řadou sociálních dovedností a komunikačních schopností.

**Sociální kompetence** vyjednavače musí být na velmi vysoké úrovni. Mezi sociální kompetence patří:

- *znalost lidí* - umění realisticky odhadnout potřeby, úmysly a schopnosti jiných lidí.
- *pozornost a empatie* – schopnost soustředěné pozornosti ve vztahu k nebezpečné osobě
- *schopnost navázat kontakt a vztah* – přímo s pontánně přistupovat k lidem
- *schopnost integrace a týmové práce* – jednat s kolegy a v týmu otevřeně, aktivně a kooperativně
- *systémové vnímání* – schopnost vidět u mezilidských problémů vztahovou dimenzi
- *schopnost motivovat a vést* – přesvědčivost, vědomí odpovědnosti, rychle se rozhodovat
- *schopnost řešit konflikty* – přesně pojmenovat problémy a společně hledat řešení

**Cílem komunikace** (intervence) je pak snaha o změnu postojů iniciátora krizové situace do takové míry, aby tato změna korespondovala s pokojným vyřešením incidentu. Je patrné, že základním článkem pro dosažení úspěšnosti ve vyjednávání je právě **osobnost samotného vyjednavače**. Musí to být člověk lidsky i profesně vyzrálý.

Vyjednávání je z **psychologického hlediska** náročnou komunikační činností, která klade na osobu vyjednavače specifické nároky. Vyjednavač musí být schopen zvládat stresové vlivy, zachovat klid a rozvahu, mít dobrou emocionální kontrolu.

#### ***Ideální profil kandidáta na vyjednavače Vězeňské služby***

##### 1. Dosavadní pracovní zkušenosti u Vězeňské služby České republiky

Předností pro úspěšný výkon specializace vyjednavače mohou být zkušenosti z různých pozic a funkcí ve VS. Obecně se zdá být předností je-li ve služební kariéře kandidáta širší škála zkušeností z různých služebních zařazení, s délkou služby alespoň pět let v přímém výkonu. Vzdělání psychologického nebo jiného humanitního směru není podmínkou. Kromě specifických dispozic uvedených níže, je široký komplex životních a úžeji profesních zkušeností žádoucím předpokladem.

## 2. Komunikační dovednosti

Kandidát by měl být verbálně obratný, schopný se jasně a srozumitelně vyjadřovat. Měl by být schopen bez zábran komunikovat s lidmi nejrůznějšího společenského postavení a stylem komunikace se jim přizpůsobit. Měl by být schopen komunikovat uvážlivě, úměrně situaci a být schopen působit uklidňujícím vlivem. Základním předpokladem je dovednost aktivního naslouchání druhému člověku. Žádoucí je i schopnost si udržet iniciativu a kontrolu v dané konverzaci. Již v počátku konverzace by měl být schopen vzbuzovat u druhých lidí důvěru.

## 3. Kognitivní styl

Kandidát by měl být celkově mentálně agilní, bystrý a nápáditý. Myšlení by mělo být logické a racionální se schopností analyzovat motivy jednání druhých a identifikovat kritické momenty komunikace. Kandidát by měl být schopen předvídat, "myslet kooperativně" a rozvinout vlastní strategii jednání. Žádoucí je též myšlenková pružnost, přizpůsobivost a tvořivost s intuitivním vhledem do situací.

## 4. Vztah k lidem

Kandidát musí být schopen kooperovat jako součást pracovního týmu, a to především konzultovat a poskytovat nápady, inspiraci a podporu. Měl by dobře snášet autoritu a kontrolu, což je nezbytné pro fungování jako součásti týmu. Obecně by měl kandidát být sociálně přizpůsobivým, vstřícným, důvěru budícím člověkem. Jeho další interpersonální kvalitou by měla být celková pozitivní orientace na lidi s upřímným o druhého člověka, se schopností projevit přiměřenou péči, citlivost a toleranci. Žádoucí dispozicí je empatie. Zároveň musí být odolný vůči agresivnímu a hostilnímu chování, a samozřejmě jakékoliv manipulaci. Velmi důležitá je sebedůvěra a sebejistota bez arogance a pocitu vlastní důležitosti. Důležitým úkolem, který musí vyjednávač pro zdárné vedení krizové intervence zvládnout, je schopnost kontroly vlastních postojů a reakcí. Základním předpokladem pro zvládnání situací krizové intervence je především dobrá fyzická a duševní kondice vyjednávače.

## 5. Profesionální kompetence

Kandidát by měl mít co nejširší zkušenosti z aktivního výkonu služby. měl by mít základní znalosti o technických a taktických prostředcích využívaných při řešení krizových situací s rukojmím, včetně základní znalosti o taktických postupech v případě zadržování rukojmí ve věznicích. Měl by mít i patřičné zaujetí pro etickou stránku výkonu služby a vyjednávání. V neposlední řadě by měl být i základní zručnost v zacházení s technickými prostředky používanými při vyjednávání.

### **Intervence v krizové situaci**

Každé vyjednávání má svá *specifika* daná původcem incidentu, osobou vyjednávače



případně strukturou a personálním obsazením vyjednávacího týmu, existencí případných rukojmí, důvody a okolnostmi zakládajícími krizovou situaci, situací v místě vzniklé krize, roční a denní dobou apod.

Vyjednávání (krizová intervence) je chápán jako krátkodobý proces pomoci, který je zaměřen na vyřešení momentálních problémů, které nabývají nečekaných až nebezpečných rozměrů - krize. Krize – extrémní psychická zátěž, nebezpečný stav schopný vyvolat selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické, psychické nebo sociální (Hartl, Hartlová, 2010, s. 272).

**Čtyři základní kroky při řešení krize:** (Blažek, 1999, s. 16,17)

1. *Psychosociální posouzení jedince nebo rodiny v krizi*, včetně posouzení rizik sebevraždy nebo útoku na druhé:

- posouzení potencionálního nebezpečí pro jedince nebo jeho okolí,
- posouzení povahy události, která krizi spustila,
- posouzení stádia vývoje krize,
- posouzení individuálních projevů a významu, který krize pro jedince má,
- posouzení interpersonálního, sociálního nebo rodinného zázemí jedince, které mu může poskytnout podporu.

2. *Vypracování plánu postupu řešení problému s jedincem nebo rodinou v krizi:*

- intervenující působí jako facilitátor řešícího přístupu
- jedinec v krizi je odpovědný za realistický pohled na situaci, za ujasnění si, co vlastně chce, za naplánování a provedení změn, které mu přinesou to, co chce

3. *Realizace plánu za využití osobních, sociálních nebo materiálních zdrojů:*

- oběma stranám v krizové intervenci musí být jasné, kdo co udělá, kde, kdy, jak a proč,
- důležitý je časový harmonogram.

4. *Následné ověření a vyhodnocení procesu intervence a řešení krize:*

- umožňuje vyjednávači získat zpětnou informaci o efektivnosti intervence,
- dává vyjednávači příležitost odstranit případné nejasnosti,
- potvrzuje další zájem o osobu v krizi,
- zvyšuje kredit a důvěru policie pro případ, že se jedinec v budoucnu opět dostane do styku s policií.

Nelze zde opomenout **dilema**, které může postihnout vyjednávače. Jde o rozpor mezi dodržováním předpisů a pravidel organizace, jejímž je zaměstnancem a přáním/nutností jednat s klientem individuálně na základě osobních norem, idejí a cílů.

Otázkou je zda má vyjednávač ovlivňovat jednání pachatele/odsouzeného podle svých představ resp. představ organizace (vedení věznice) nebo s ním jednat jako se svébytným partnerem v dialogu a společně hledat možná řešení vzniklé krizové situace. Dle mého názoru můžeme najít odpověď v kontextu dané situace.

Dalším problémem může být hledání paralely vyjednávačem mezi jeho představami a představami organizace o přístupu k řešení krizové situace. Jestliže v tomto případě dojde k zásadní neshodě, nemůže takováto situace jistě přispět k soustředěné a zaměřené intervenci stran vyjednávače.

Rozdílné představy mohou být zdrojem disharmonie mezi záměry organizace a vyjednávače, respektive týmu vyjednávačů, kteří se podílejí na řešení krizové situace. Obecnou tendencí na straně vedení organizace, zejména vysokého managementu, v případech zadržování rukojmí je bagatelizování výsledků, kterých je možno metodami a postupy persuaze docílit a naopak je vyvíjena snaha po co nejrychlejší vyřešení krizové situace pomocí síly za účelem rychlého odstranění, většinou také mediálně sledovaného, nepříjemného problému.

V prvním případě bude vyjednávač přistupovat k pachateli a jeho situaci s přesvědčením, že jeho vlastní představa o něm a jeho situaci je objektivně platná, a proto nebude připouštět jakoukoliv diskuzi s pachatelem o této představě. Vyjednávač se mimo jiné domnívá, že situaci nazírá stejným úhlem pohledu jako představitelé vedení organizace, kteří jsou zodpovědní za řešení vzniklé situace. Na základě svého úsudku vyjednávač zvolí postup jednostranného přesvědčování, tedy jeho komunikace s pachatelem bude probíhat v intencích **monologu**.

Druhou eventualitou je úvaha vyjednávače, kdy staví na roveň vlastní pojetí vzniklé situace s pachatelovým pojetím. Pravděpodobně, alespoň z počátku krize, se budou obě pojetí někdy až diametrálně lišit, ale vyjednávač se nebude bránit diskuzi na toto téma. Naopak pachatele bude chápat jako partnera v komunikaci, což může napomoci k vzájemnému porozumění. V tomto případě odborná literatura hovoří o **dialogu**. Zde dochází k vzájemnému sdělování, které by v rámci pozitivní komunikace mělo vyústit v kompromis přijatelný pro obě strany.

## **Empirická část**

Empirická část bakalářské práce "Aspekty komunikační výměny ve věznici" se zabývá vlastním výzkumem a analýzou jeho výsledků. Je členěna na část metodologickou a výsledkovou.

### **7 Cíl výzkumu**

Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda psychosociální kompetence, resp. komunikační dovednosti zaměstnanců vězeňské služby jsou na dostatečné úrovni pro zvládnutí běžných konfliktních situací. Zda je komunikace mezi vězeňským personálem a odsouzenou ženou efektivní a tím zároveň zjistit nakolik je podporován resocializační proces, jehož je komunikace podstatnou součástí. Snažila jsem se o zmapování komunikační situace pracovníků vězeňské služby versus odsouzení se všemi aspekty, které sebou vězeňské prostředí přináší. Zajímalo mě, jestli jsou psychosociální kompetence pracovníků vězeňské služby závislé na jejich věku, vzdělání a délce praxe, a především nutnost rozšiřování vzdělání v této oblasti. Myslím si, že pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s odsouzenými by měli mít v každém směru profesionální znalosti, ale i osobnostní předpoklady a lidský přístup. Tento přímý kontakt je založen především na komunikaci.

### **8 Metodika výzkumu**

Pro zjištění vytčeného cíle a ověření hypotéz jsem si zvolila kvantitativní výzkumnou strategii a jako nástroj sběru dat dotazník. Dotazník je nejfrekventovanější metodou zjišťování údajů. Patří mezi explorační metody („exploro, explorare“ = lat. Znamená vytěžovat). Jde skutečně o vytěžení informací z vyjádření samotné sledované osoby, které říkáme respondent. Podstatou dotazníku je zjištění dat a informací o respondentovi, ale i jeho názorů a postojů k problémům, které dotazujícího zajímají. Je to způsob kladení otázek (též nazývaná „položkou“) a získávání písemných odpovědí. Zadávání dotazníku se nazývá administrace. Forma dotazníkového šetření se mi jevila pro účely této práce jako nejefektivnější. Na soubor otázek odpovídali respondenti anonymně, což omezilo zkreslení odpovědí a zvýšilo otevřenost dotázaných ohledně objektivity dat. Odpovědi jsem také porovnávala se svými empirickými poznatky, ve věznici jsem byla zaměstnána čtyři roky.

Dotazníky jsem zpracovala pro dvě skupiny respondentů, a to pro zaměstnance vězeňské služby, druhý soubor otázek byl pro odsouzené ženy. Otázky uvedené v dotaznících byly

otevřené i uzavřené. Úvodní část dotazníků byla pro obě skupiny zpracována stejně, týkala se vzdělání, věku, délky zaměstnání či délky pobytu ve výkonu trestu odnětí svobody. Další část se již týkala vzájemného vztahu těchto dvou skupin a vzájemné komunikační výměny.

## 8.1 Výzkumný soubor

Jednotkami zkoumání základních souborů jsou pracovníci vězeňské služby, a to ve služebním i civilním pracovním poměru, a odsouzené ženy ve Věznici Světlá nad Sázavou. Skupině I. (pracovníci vězeňské služby) bylo rozdáno 40 dotazníků, 20 dotazníků bylo předáno civilním zaměstnancům, 20 dotazníků zaměstnancům ve služebním poměru, návratnost byla 35 dotazníků, z toho 18 respondentů občanských zaměstnanců z oddělení výkonu trestu odnětí svobody a 17 respondentů z vězeňské stráže. Skupině II. (odsouzené ženy) bylo rozdáno 35 dotazníků, z nichž se vrátilo 33 kusů. Jak jsem se zmínila, výše celý výzkum probíhal ve Věznici Světlá nad Sázavou, a proto vyvozené závěry jsou poplatné podmínkám této věznice. V době zpracování dotazníku, červen 2009, pracovalo ve věznici 187 zaměstnanců, z toho počet příslušníků 98, občanských zaměstnanců 89, počet odsouzených žen byl v té době 586. Výsledky výzkumu jsou shrnuty do procentuálního vyjádření, zároveň jsem je vyjádřila i v absolutních číslech.

## 8.2 Průběh řešení úkolu

### **Řešení výzkumného úkolu proběhlo ve třech etapách:**

V **první etapě**, která byla realizována v listopadu 2008, jsem zpracovala projekt výzkumu, který mi byl schválen vedoucím práce.

Ve **druhé etapě**, která proběhla v červnu 2009, se souhlasem vedoucího oddělení, jsem rozdala dotazníky jednotlivým respondentům. Návratnost byla ve skupině I. 87,5% a ve skupině II. 94,3%.

Ve **třetí etapě**, uskutečněné na jaře roku 2010, jsem dokončila statistickou analýzu dat a zpracovala závěrečnou zprávu z výzkumu.

Průběžně po celou dobu výzkumu jsem studovala odbornou forenzně psychologickou a pedagogicko psychologickou literaturu, která se stala základem pro teoretickou část.

## 8.3 Popis výsledků

### Zpracování a interpretace dat

V následující kapitole předkládám zjištění související s otázkami vyplývajícími z teoretické části a interpretuji, co tyto výsledky znamenají vzhledem ke stanoveným hypotézám. Respondenti zodpověděli všechny otázky v dotaznících. V souboru II – odsouzené ženy se průzkumu účastnila negramotná žena, se kterou jsem po dohodě dotazník vyplnila.

#### 8.3.1 Vliv vzdělání, věku a pracovních zkušeností na psychosociální kompetence zaměstnanců v přímém kontaktu s odsouzenými ženami

**Otázka:** Je úroveň komunikačních dovedností závislá na věku, vzdělání a praktických zkušenostech jedinců?

**Hypotéza č. 1:** Úroveň komunikačních dovedností není závislá na věku, ale zvyšuje se s praktickými zkušenostmi zaměstnanců a vzděláním.

Otázky související s touto hypotézou v dotazníku pro zaměstnance vězeňské služby:

##### 1. Dosažené vzdělání

- střední bez maturity
- střední odborné s maturitou
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- bakalářské
- magisterské

1	Dosažené vzdělání	počet	%
a)	stř. odb. s maturitou	7	20
b)	střední s maturitou	12	34,3
c)	vyšší odborné	3	8,6
d)	bakalářské	5	14,3
e)	magisterské	8	22,9
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

## 2. Vysokoškolské vzdělání

- ukončil během tohoto zaměstnání
- jste ukončil/a před nástupem do tohoto zaměstnání
- si doplňujete v průběhu zaměstnání
- nemáte, ale budete si jej doplňovat
- nemáte a nechystáte si jej doplňovat

<b>2</b>	<b>Vysokoškolské vzdělání</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ukončil během tohoto zaměstnání	1	2,9
b)	jste ukončil/la před nástupem do tohoto zaměstnání	7	20
c)	si doplňujete v průběhu zaměstnání	15	42,9
d)	nemáte, ale budete si jej doplňovat	4	11,4
e)	nemáte a nechystáte si jej doplňovat	8	22,9
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

## 3. Kolik je Vám let?

- 20 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 a více let

<b>3</b>	<b>Věk pracovníků VS</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	20 - 30 let	8	22,9
b)	31 - 40 let	13	37,2
c)	41 - 50 let	8	22,9
d)	51 a více let	6	17,2
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

## 5. Práci u Vězeňské služby České republiky vykonáváte

- 0 – 5 let
- 10 let
- 20 let
- 20 a více let

<b>5</b>	<b>Práci u vězeňské služby vykonáváte</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	0 - 5 let	22	63
b)	5 - 10 let	12	34,3
c)	10 - 20 let	1	2,9
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

*H1: Úroveň komunikačních dovedností není závislá na věku, ale zvyšuje se s praktickými zkušenostmi zaměstnanců a vzděláním.*

**Teorie tuto hypotézu potvrzuje (De Vito, J., 2001).**

Výsledky šetření ukazují, že 34,3% má středoškolské vzdělání, magisterské vzdělání má 22,9% jedinců a 42,9% pracovníků si vysokoškolské vzdělání doplňuje. V mladším středním věku je 37,2% zaměstnanců, nejvyšší počet jedinců. Práci u vězeňské služby do pěti let vykonává 63%. Vysoký počet pracovníků doplňující si vysokoškolské vzdělání hypotézu verifikuje.

Z šetření vyplývá, že u vězeňské služby pracuje velká část zaměstnanců v mladším středním věku s praxí do pěti let. Zde může být verifikace hypotézy sporná, protože tito zaměstnanci mají relativně málo zkušeností, ale to může být vyváжено zvyšováním vzdělání.

Úroveň psychosociálních kompetencí pracovníků Vězeňské služby souvisí mimo jiné také s výše uvedenými otázkami. A protože všichni přijatí pracovníci prochází výběrovým řízením, kterého se účastní i psycholog, jsou jejich osobnostní předpoklady pro tuto práci zjišťovány a potvrzeny odborníkem. Zaměstnanci ve vězeňství si neustále zvyšují svou kvalifikaci, a to nejen z důvodu postupu v kariérním žebříčku, ale i v rámci programu celoživotního vzdělávání, které je organizováno Institutem vzdělávání VS ČR. Zvyšováním své odborné vzdělanosti mohou kvalifikovaně pomáhat odsouzeným nejen po dobu jejich výkonu trestu odnětí svobody, ale díky své další profesní edukaci mají nemalý vliv na integraci uvězněného jedince do společnosti. Hlavní pracovní náplní zaměstnanců Vězeňské služby je především výchovné působení na odsouzené s účelem zdárné resocializace a reintegrace vězněné osoby, která je předpokladem pro „normální“ život po navrácení do občanského života.

Vzdělání zaměstnanců VS se neustále zvyšuje vzhledem ke stále rostoucím nárokům a novým poznatkům v oblasti penitencionárního působení a přístupu k patologické populaci. Je nutností orientovat se a zdokonalovat v oblastech jako je sociologie, psychologie, pedagogika a právo. Středoškolské vzdělání ukončené maturitou je základní podmínkou pro přijetí do zaměstnaneckého poměru.

V souboru dotazovaných zaměstnanců VS ČR dosáhlo, **středního všeobecného vzdělání s maturitou 12 jedinců což odpovídá 34,3%** a na druhém místě jsou **vysokoškoláci – 22,9%**. Vyšší podíl vysokoškolsky vzdělaných osob tvoří civilní zaměstnanci. Z počtu 18 civilních zaměstnanců má ukončené vysokoškolské vzdělání 11 osob, u zaměstnanců ve služebním poměru to jsou 2 osoby ze 17 jedinců. To samozřejmě souvisí se specifickou náplní práce civilních zaměstnanců oddělení výkonu trestu. Pro jednotlivé pracovní pozice v "civilním sektoru" oddělení výkonu trestu jsou vypsána kritéria, jež jsou pro dané místo vhodná a vzhledem k pracovní náplni práce a zaměření těchto zaměstnanců, speciální pedagog, psycholog, sociální pracovník, vychovatel, je vysokoškolské vzdělání nutností.

Počet jedinců, kteří si vysokoškolské vzdělání doplňují, je u občanských zaměstnanců 7 osob, dva jedinci z počtu 18 již nemají v úmyslu studovat vysokou školu (z důvodu vyššího věku), u zaměstnanců ve služebním poměru 6 osob studuje vysokou školu a 6 lidí již o dalším studiu neuvažuje.

Zaměstnanci, doplňující si vzdělání na vysoké škole, studují především humanitní obory související se sociální prací či pedagogikou a výchovou. Středem zájmu těchto oborů je člověk a mezilidské vztahy, společnost. Studenti jsou seznamováni s teorií komunikace a praktické dovednosti získávají na různých soustředěních a výcvicích. Získané zkušenosti jim usnadňují práci s klienty, v našem případě s odsouzenými.

Otázka zabývající se věkem je z mého pohledu poměrně významná. Ve vzorku dotazovaných jedinců bylo 37,2 % ve věku 31 až 40 let, 22,9 % ve věku 20 až 30 let, a 41 až 50 let, šesti lidem, což je 17,2 % je 51 a více let. Věk pracovníků hraje významnou roli. Lidé v mladším středním věku, 31 až 40 let, jsou již psychosociálně zralí, vzhledem ke svým životním zkušenostem nejsou tak snadno ovlivnitelní a nehrozí jim nebezpečí selhání. Ze získaných informací z odborné literatury a ze zkušenosti mohu říci, že kvalita komunikace nesouvisí s věkem, ale teoretickými znalostmi, zkušenostmi a to především pracovními, ale i životními, a schopností uplatnit teorii v praxi. Dle mého názoru věk nesouvisí s komunikačními dovednostmi a s těmito dovednostmi se člověk nerodí. Jedinec má vrozené pouze určité předpoklady, jako jsou vyjadřovací schopnosti, schopnost empatie a vnímavého naslouchání, kritického myšlení, ale i uvědomění si sebe sama, možnosti korigovat své chování a jednání.



A tyto předpoklady lze vhodným způsobem rozvíjet, vzděláváním se zdokonalovat a cvičením, uplatňováním svých teoretických znalostí v praxi zvyšovat úroveň psychosociálních kompetencí. V souboru I., u pracovníků vězeňské služby převládá věk 31 až 40 let, 13 jedinců z toho 9 vysokoškoláků, jsou to lidé zralí, kteří již mají své životní zkušenosti. Při dotazu v souboru II, otázka číslo 15, pro odsouzené ženy, zda se spíše obracejí se svými žádostmi na starší pracovníky, nad 30 let, odpovědělo 28 respondentek, 84,8 %, že ano, 2 dotazované uvedly, že jednají raději s mladšími zaměstnanci, a tři ženy napsaly, že to pro ně není důležité. **Odsouzení se raději obrací na osobu, která je starší než oni, protože k ní cítí úctu a respekt**, ale zároveň oslovují někoho o kom ví, že jim s jejich problémem pomůže, tzn. někoho, kdo má teoretické znalosti a praktické zkušenosti, což znamená znalost zákona, předpisů a vnitřního řádu, a zároveň má zkušenosti s chodem věznice a ví na koho se v daném případě obrátit, což předpokládá určitou "sociální zdatnost" a "konexe" v dobrém slova smyslu, a samozřejmě dovede „jejich“ věc do zdárného konce. Těmto požadavkům by početně nejvíce zastoupená skupina odpovídala. Jsou to zkušení lidé charakterově vyvážení, kteří mají o svoji práci zájem, a evtl. pracují na svém kariérním postupu, takže se snaží o "maximální výkon", pokud lze tento termín v daném případě užít. Avšak vzhledem k organizačním podmínkám ve věznici, odsouzené ženy jsou rozděleny do příslušných oddělení, za které nesou odpovědnost příslušní pracovníci, kmenový vychovatel, speciální pedagog, psycholog a sociální pracovníce, není možné si k rozhovorům vybírat zaměstnance, odsouzené jsou nuceny řešit své problémy se svým vychovatelem a příslušnými specialisty.

Dalším významným faktorem v komunikaci s odsouzenými je délka zaměstnání u Vězeňské služby České republiky. Práce ve věznicích je velice psychicky náročná, nutným předpokladem k jejímu vykonávání je psychická odolnost, zvládnání stresu, vysoká frustrační tolerance a emoční stabilita. Všechny tyto vlastnosti jsou přezkoumávány v přijímacích testech a pohovorech.

S ohledem na náročnost tohoto zaměstnání se VSČR snaží zajistit svým zaměstnancům veškerý dostupný komfort. Zejména konzultace s psychologem, zajištění sportovních aktivit pro zaměstnance a další sociální služby a programy.

V personálních otázkách trápí dnes vězeňskou službu problém vysoké fluktuace zaměstnanců a pocit satisfakce, jak morální tak materiální. Vysokou fluktuaci dokazují také výsledky dotazníku, nejvyšší počet osob pracuje ve vězeňství v rozmezí 0 až 5 let, 63 %, v rozmezí 5 – 10 let pracuje 34,3 % a více než 10 let u VSČR pracuje 1 člověk. Práce ve vězeňství má nízkou prestiž a průměrné finanční ohodnocení. Proto také zaměstnanci nejsou ničím motivováni k vytváření pozitivního klimatu, a tím zároveň přispívají k resocializaci odsouzených.

Vzhledem k početnímu zastoupení se odsouzené automaticky obracejí na skupinu pracovníků, kteří ve vězeňství pracují méně než pět let. Předpokládám, že tito lidé ještě nejsou svojí prací znechuceni, neprojevují příznaky "syndromu vyhoření", a snaží se o pozitivní sociální klima. Ze své osobní zkušenosti vím, že pracovníci v této skupině si jsou vědomi svého silného postavení, ale zároveň se k odsouzeným chovají slušně a bývají vůči nim otevření. Jsou přístupni změnám a ochotni ukázat lidský přístup a to beze strachu, že to bude vykládáno jako podbízení a ztráta autority. Samozřejmě to souvisí také s charakterem jednotlivých osob.

### 8.3.2 Úroveň komunikačních dovedností pracovníků Vězeňské služby České republiky

**Otázka:** Jaká je úroveň komunikačních dovedností pracovníků Vězeňské služby České republiky?

**Hypotéza č. 2:** Úroveň komunikačních dovedností pracovníků VS je na průměrné úrovni a je nutné ji zvyšovat častějšími školeními a v rámci celoživotního vzdělávání.

*Otázky související s touto hypotézou v dotazníku pro zaměstnance Vězeňské služby.*

#### 7. Uplatňujete své postavení při jednání s odsouzenými ženami?

- ano, pokaždé
- většinou
- často
- zřídka
- vůbec

7	Uplatňujete své postavení při jednání s odsouzenými	počet	%
a)	ano, pokaždé	3	8,6
b)	většinou	11	31,5
c)	často	10	28,6
d)	zřídka	10	28,6
e)	vůbec	1	2,9
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

**8. Ovlivňuje jednání s odsouzenými Vaše momentální situace (osobní problémy, zdravotní problémy, nálada, únava)?**

- nikdy
- zřídka
- často
- většinou

<b>8</b>	<b>Ovlivňuje jednání s odsouzenými Vaše momentální situace</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	nikdy	12	34,3
b)	zřídka	21	60,1
c)	často	1	2,9
d)	většinou	1	2,9
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

**9. Slyšel/la jste již někdy o neverbální komunikaci?**

- ano, kde
- ne

<b>9</b>	<b>Slyšela jste již někdy o neverbální komunikaci</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano, kde	35	100
b)	ne	0	0
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

**11. Absolvoval/la jste komunikační výcvik nebo školení?**

- ano, kde, jaké
- ne

<b>11</b>	<b>Absolvoval/la jste komunikační výcvik nebo školení</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano, kde, jaké	17	48,6
b)	ne	18	51,5
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

**12. Pokud jste výcvik nebo školení absolvovali, užíváte nabyté vědomosti v praxi?**

- ano, pokaždé
- většinou ano
- zřídka
- vůbec

<b>12</b>	<b>Pokud jste výcvik absolvovali, užíváte nabyté vědomosti v praxi</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano, pokaždé	3	17,6
b)	většinou ano	7	41,2
c)	zřídka	7	41,2
d)	vůbec	0	
	<b>celkem</b>	<b>17</b>	

Na otázku neodpovědělo 18 osob, protože neabsolvovali žádný výcvik či školení.

**14. V jakých časových odstupech byste chtěli tato školení absolvovat?**

- čtvrtletně
- půlročně
- ročně

<b>14</b>	<b>V jakých časových odstupech byste chtěli tato školení absolvovat</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	čtvrtletně	11	31,5
b)	půlročně	12	34,3
c)	ročně	12	34,3
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

Otázka týkající se úrovně komunikačních dovedností pracovníků Vězeňské služby je velmi široká, a pro je také nutný pohled tzv. „druhé strany“, tj. jak vidí komunikační dovednosti pracovníků VS odsouzené ženy.

*Otázky související s touto hypotézou v dotazníku pro odsouzené ženy.*

**8. Jak hodnotíte komunikační dovednosti pracovníků VS?**

- méně dobré
- dobré
- velmi dobré
- jiná možnost

<b>8</b>	<b>Jak hodnotíte komunikační dovednosti pracovníků VS</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	Méně dobré	7	21,2
b)	dobré	18	54,5
c)	Velmi dobré	5	15,2
d)	Jiná možnost	3	9,1
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**14. Působí na Vás zaměstnanci Vězeňské služby sebejistě nebo spíše rozpačitě?**

- sebejistě
- rozpačitě
- jinak

<b>14</b>	<b>Působí na Vás zaměstnanci VS sebejistě nebo spíše rozpačitě</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	sebejistě	25	75,8
b)	rozpačitě	4	12,1
c)	jinak	4	12,1
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**15. Obracíte se se svými problémy raději na starší zaměstnance VS (nad 30 let)?**

- raději ano
- raději ne
- věk není důležitý

<b>15</b>	<b>Obracíte se se svými problémy raději na starší zaměstnance VS (nad 30 let)</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	raději ano	28	84,8
b)	raději ne	2	6,1
c)	věk není důležitý	3	9,1
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**18. Vnímáte rozdíly v jednání mezi civilními zaměstnanci vězeňské služby a uniformovanými pracovníky?**

- ano
- ne

<b>18</b>	<b>Vnímáte rozdíly v jednání mezi civilními zaměstnanci vězeňské služby a uniformovanými pracovníky</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano	19	57,6
b)	ne	14	42,4
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**19. Působí na vás zaměstnanci vězeňské služby výchovně?**

- ano
- ne
- jinak

<b>19</b>	<b>Působí na Vás zaměstnanci vězeňské služby výchovně</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano	16	48,5
b)	ne	14	42,4
c)	jinak	3	9,0
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

## 20. Domníváte se, že zaměstnanci vězeňské služby předstírají, „něco hrají“?

- ano
- ne

20	Domníváte se, že zaměstnanci vězeňské služby předstírají, „něco hrají“	počet	%
a)	ano	13	39,4
b)	ne	20	60,6
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

*H2: Úroveň komunikačních dovedností pracovníků VS je na průměrné úrovni a je nutné ji zvyšovat častějšími školeními a v rámci celoživotního vzdělávání.*

**Po vyhodnocení všech souvisejících otázek považuji hypotézu 2 za potvrzenou.**

Na základě výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že 68,7% pracovníků vězeňské služby pokaždé, většinou či často využívají svého postavení při jednání s odsouzenými. Momentální situace spíše neovlivňuje pracovníky, nikdy či zřídka 94,4%. Školení nebo komunikačního výcviku se neúčastnilo 51,5% zaměstnanců. Školení by 68,6% zaměstnanců chtělo absolvovat v půlročním až ročním rozmezí. Odsouzené ženy, 54,5%, hodnotí komunikační schopnosti pracovníků jako dobré až velmi dobré. Nekladu si za cíl detailně měřit úplnost a kvalitu komunikace mezi odsouzenými ženami a personálem věznice, účelem dotazníku je zjistit jakým způsobem se ke komunikační výměně staví jedna či druhá strana a jak na sebe vzájemně působí. Zjistit, zda probíhají pouze formální komunikační výměny, při kterých se sice předávají „srozumitelné informace“, či zda dochází ke komunikaci, která způsobuje pozitivní změny, a jestli jsou při kontaktu dodrženy standardy respektování lidské důstojnosti a úcty. Úplnost komunikace je měřena jako naplnění fází komunikačního procesu, které probíhají mezi odsouzenými a personálem věznice. Na úrovni komunikačních kompetencí zaměstnanců vězeňské služby se podílejí faktory zmíněné v předchozí kapitole.

Dále mě zajímal způsob komunikace zaměstnanců VS s odsouzenými ženami, zda využívají svého postavení. Na kontextovém rámci komunikace ve věznici se podílí mnoho faktorů a jedním z nich je účel výkonu trestu odnětí svobody, který slouží nejen k resocializaci odsouzených osob, ale i k jejich potrestání a ochraně společnosti – represí. A právě z pozice

represe vstupují mnozí zaměstnanci do kontaktu s odsouzenými. Zaměstnanci ve služebním poměru nosí uniformu, což se také podílí na negativních postojích odsouzených žen.

Z dotazníku, otázky číslo 7 jsem zjistila, že svého postavení využili **vždy** 3 lidé, z toho 1 ve služebním poměru a 2 občanskí zaměstnanci. **Většinou** svého postavení využilo 11 lidí, všichni byli civilní zaměstnanci. **Často** svého postavení využili 2 civilní zaměstnanci a 8 dozorců, **zřídka** 3 civilní pracovníci a 7 dozorců, 1 dozorce svého postavení nevyužil **vůbec**. To znamená, že svého postavení využívají civilní zaměstnanci spíše než zaměstnanci ve služebním poměru, kteří jsou povinni nosit uniformu. Domnívám se, že samotná uniforma budí u odsouzených žen respekt, a určitý odstup, takže zaměstnanci ve služebním poměru mají díky tomu alespoň zpočátku kontaktu zčásti zajištěnou autoritu, postupem času můžou svoji autoritu posílit či naopak, zde vstupují do hry další činitelé včetně charakteru zaměstnance. Zajímavé je, že má vlastní zkušenost se neztotožňuje s výsledky zadané otázky, já sama jsem nikdy nevyužívala svého postavení zaměstnance vězeňské služby, vztahy s odsouzenými ženami, byly „pracovní“, založené na vzájemné důvěře a respektu, z mé strany s ohledem na zkušenosti a znalosti daného prostředí. Zároveň si myslím, že civilní zaměstnanci požívají větší důvěry, také vzhledem k tomu, že nenesí uniformu.

Otázka číslo osm se týká frustrační tolerance a míry odolnosti vůči zátěži. Zaměstnanci vězeňské služby jsou vystaveni poměrně náročným zátěžovým situacím, které mohou vést ke stresu. Pokud je jedinec „navíc“ oslaben jinou zátěží než pracovní, nemusí být jeho rozhodnutí vždy korektní. Jeho práce může být po formální stránce v pořádku, ale „druhá strana mince“, což jsou mimo jiné vztahy s odsouzenými, vztahy mezi odsouzenými, které pracovník VS také ovlivňuje, fungování kolektivu odsouzených atd., může neúplným „nasazením“ pracovníka trpět. Může zde docházet k tzv. „mechanismu automatické odpovědi“, např. máme sklon vyhovět žádosti, pokud obsahuje slova „potřebuji“ a „protože“. Při zvažování různých situací a při rozhodování používáme svých vzpomínek a zkušeností a myslíme ve zkratkách. Nekorektní rozhodnutí a neefektivní komunikace zaměstnanců VS mohou vést ke konfliktům a konfliktním mezilidským vztahům, což na sebe nabaluje další problémy, např. organizačního rázu.

S touto otázkou úzce souvisí téma psychohygieny. Duševní hygiena se zabývá rozvojem a podporou duševního zdraví, prevencí duševních poruch a nemocí; soubor opatření a postupů, jak těchto cílů dosáhnout (životospráva, zdravotní výchova, poradenství“), (Hartl, P., 1993, str. 66). Práce v sociální sféře představuje pro jedince vysokou zátěž a může vést až k syndromu vyhoření, a proto je nutné, aby tito lidé dodržovali zásady psychohygieny a relaxace. Zdravý životní styl umožní vést zdravou komunikaci. Zvládání zátěžových situací se odehrává ve dvou rovinách, a to v rovině kondiční a rovině koncepční. První rovina zahrnuje preventivní nebo



podpůrná cvičení v oblasti tělesné i duševní. Rovina koncepční se zabývá vztahem k sobě a životu. Týká se filozofických, etických a sociálních problémů koncepce života, pojetí života jako tvorby subjektivní hierarchie hodnot. Pro výkon náročného povolání je nutné, aby jedinec vědomě využíval vhodné prostředky udržení optimální životní rovnováhy.

Zaměstnanci ve služebním poměru to mají o to těžší, protože pracují ve směnném provozu. Zároveň je nutné, aby si udržovali tělesnou kondici, vzhledem k tomu, že dochází k pravidelnému přezkušování. Samotný sport může být kladným impulsem, avšak s ohledem na povinné přezkoušení zároveň stresorem.

Civilní zaměstnanci pracující na oddělení výkonu trestu jsou nejvíce „zatíženi“ komunikací s odsouzenými. Pro ně je velmi důležité, aby si udržovali „zdravou mysl“. V této věci bych ráda zmínila téma supervize. Supervize je metoda, která by měla sloužit ke zvyšování profesionálních kompetencí a pravidelné korekci profesionálního chování, její funkcí je také prevence syndromu vyhoření. Skupinová supervize by byla jistě podpůrným činitelem práce ve vězeňství a zároveň by zvyšovala profesní úroveň pracovníků VS.

Další otázky se týkají úrovně komunikačních dovedností, a zda zaměstnanci absolvovali výcvik či školení v této oblasti. Odpovědi se různí. Všichni zaměstnanci Vězeňské služby České republiky absolvují nástupní kurz, v jehož rámci jsou seznámeni nejen s teorií komunikace, ale i praktickými poznatky z vězeňského prostředí. Na otázku číslo 11, odpovědělo 17 jedinců kladně a 18 záporně. Kladně odpovědělo 9 civilních zaměstnanců a 8 příslušníků, kteří také uvádějí, že své znalosti využívají zřídka. Na rozdíl od civilních zaměstnanců oddělení výkonu trestu, kteří v otázce číslo 12 uvedli odpověď „ano pokaždé“. Odpovědi zaměstnanců naznačují neuspokojivý stav systému školení a výcviků ve vězeňské službě. Ve věznicích se v rámci jednoho roku uskuteční dvě jednodenní školení, které se zabývají platnou legislativou či jejími změnami, bezpečností práce a s tématem, týkající se práce s odsouzenými osobami, vystoupí také psycholog. Další vzdělávání je zajištěno Institutem vzdělávání vězeňské služby České republiky, a to v programu celoživotního vzdělávání, které tvoří osm stupňů:

- základní vzdělání (nástupní kurzy a školení pro všechny nové pracovníky)
- systematické školení včetně pravidelného přezkušování znalostí, jež probíhá v organizačních článcích VS ČR v rámci programu služební odborné přípravy formou řízeného samostudia, zvyšování fyzické kondice a dovedností v sebeobraně
- studium na civilních středních školách
- studium na vysokých školách a postgraduální studium
- systém rozšiřovacích a specializačních kurzů dle katalogu funkcí ve VS ČR

- působení pracovníků VS ČR na středních a vysokých školách formou přednáškové, konzultační a publikační činnosti, vedením diplomových prací apod.
- vzdělávání managementu VS ČR z programu PHARE.

Na vzdělávání se také podílejí nevládní organizace, jako např. Český helsinský výbor, který pořádá školení pro zaměstnance VS. Každá věznice se snaží zvyšovat profesní úroveň svých zaměstnanců pořádáním školení a výcviků, ale je to náročné nejen organizačně (personální otázka), ale i finančně. Zároveň se vyžaduje *aktivita samotných zaměstnanců*, je nutné se zapojovat do pořádaných akcí, ale zároveň prohlubovat získané znalosti samostudiem.

Otázka číslo 14 řeší frekvenci školení, kdy zaměstnanci s minimální převahou upřednostňují organizaci školení 1x za půl roku až za rok. Z tabulky otázky číslo 8 je patrné, že komunikační dovednosti jako "dobré" hodnotí 18 odsouzených, známkou "méně dobré" 7 odsouzených, u tohoto čísla bych se ráda zastavila a uvedla vzdělání respondentek, negramotná 1, nedokončená základní škola 2, základní škola 3, střední vzdělání bez maturity 1, to znamená, že jedinci s nižším vzděláním hodnotily komunikační kompetence pracovníků méně pozitivně. Můžeme z toho vyvodit závěry, že vzhledem k úrovni vzdělání nejsou schopny objektivního hodnocení, nebo to mohou být konfliktní jedinci, kteří mají špatné zkušenosti. Komunikaci pracovníků VS jako velmi dobrou hodnotí 5 odsouzených, všechny měly střední vzdělání. Tři odsouzené uvedly, že každý ze zaměstnanců je jiný, a proto je komunikace s nimi rozdílná.

Jak ohodnotit interakci či komunikaci, kdy ji označit jako dobrou, špatnou, průměrnou či podprůměrnou nebo naopak jako úspěšnou?

Komunikační výměnu můžeme také popsat v kategoriích, které jsou viditelné. Těmito pozorovatelnými kategoriemi jsou tzv. **prvky komunikace**. Jde o určité prvky našeho chování, které mohou být verbální (např. otázka, instrukce, parafrázování atp.) i neverbální (např. oční kontakt, mimické výrazy, pozice těla, gesta atp.). Pokud se některé prvky v komunikaci často opakují, vytvářejí **komunikační vzorce**. Tyto vzorce jsou charakteristické pro komunikaci každého jednotlivce. Jsou to zažití způsoby naší komunikace, které se učíme od narození (nejdříve v rodině od rodičů, později od dalších osob – škola, kamarádi). Existují přitom vzorce, které vytvářejí úspěšnou komunikaci. Komunikační vzorce jsou seřazeny do čtyř skupin tzv. *klastrů*, které odpovídají vývojovým fázím dítěte.

#### **Klastr I – Iniciativa a příjem (0-6 let)**

**vzorec: věnování pozornosti** (věnují účastníci jeden druhému pozornost, sledují se navzájem)→

**prvky:**

- obrácení se k druhému

- oční kontakt
- přátelská pozice těla
- přátelský výraz tváře
- výrazné signály
- rozdělování pozornosti
- naslouchání
- projevení zájmu

**vzorec: naladění se** (jsou iniciativy druhého přijímány, jak) → **prvky:**

- účast na tom, co druhý/á dělá
- otočení se jako odpověď na pozici těla
- druhého
- opětování očního kontaktu
- souhlasné přitakávání
- usmívání se
- příjemná hlasová intonace
- příjemný výraz obličeje
- účast na tom, co druhý/á dělá
- otočení se jako odpověď na pozici těla
- druhého
- opětování očního kontaktu
- souhlasné přitakávání
- usmívání se
- příjemná hlasová intonace
- příjemný výraz obličeje

**Klastr II – Vzájemné interakce (Výměny v kruhu). (6 -12 let)**

**vzorec: utváření skupiny** → **prvky:**

- zapojení do skupiny
- rozhlížení se
- potvrzení příjmu

**vzorec: střídání se** → **prvky:**

- předání a vzetí si slova (řady)
- pravidelné střídání se

**vzorec: kooperace** → **prvky:**

- můžeš na záznamu identifikovat?
- dávání a brání si věci
- společné jednání
- vzájemná pomoc
- rozdělení rolí

**Klastr III – Vzájemné domlouvání se (dialog, diskuse), (12 – 16 let)**

**vzorec: utváření názorů** ( je rozvíjení , sdílení myšlenek a názorů vzájemně očekáváno a vyjadřováno) → **prvky:**

- předávání názorů
- přijímání názorů
- vzájemná výměna názorů
- povzbuzování k vyjádření rozdílných názorů
- prozkoumávání názorů
- vyjasňování / ověřování názorů

**vzorec: rozvíjení obsahu** (hovoří účastníci o stejném tématu, doplňují nebo žádají nové informace, pokud je to potřebné) → **prvky:**

- zmínka o tématu
- rozvíjení tématu
- doptávání se
- hluboká diskuse o předmětu / tématu
- hledání významů
- 

**vzorec: přijímání závěrů** (podílejí se účastníci na dojednávání dohod, transakcí) → **prvky:**

- navrhování
- poopravení, pozměnění dohod, stanovisek,
- plánů
- přijímání dohod, stanovisek, plánů
- shrnování

#### **Klastr IV – Řešení rozporů (zvládání konfliktu), (16 let +)**

**vzorec: pojmenování rozporů** (jsou si účastníci vědomi odlišných názorů, záměrů, jednání) →

**prvky:**

- potvrzení, že slyším názor, vidím jednání
- pojmenování emocí
- prozkoumávání jednotlivých záměrů
- propojení pocitů a pozorovaného chování
- vyjasňování pozic aktérů konfliktu

**vzorec: Obnovení kontaktu** (jsou přítomny vzorce I., II. a III. klastru nebo se o to účastníci snaží) → **prvky:**

- udržení očního kontaktu
- pojmenování
- návrat ke klastrům I nebo II nebo III

**vzorec: Vytváření dohod, pravidel** (Existuje vzájemně přijatelná dohoda o možném vyřešení rozporů /konfliktu) → **prvky:**

- zaujímání stanovisek nebo akceptování
- stanovisek druhého
- domlouvání možné dohody
- stanovení pravidel nebo přizpůsobení se
- stávajícím pravidlům
- vyjádření obecných principů a hodnot

Zdroj: SPIN ČR

Komunikace může **být úspěšná** pouze tehdy, když se jednotlivé prvky v dostatečné míře opakují a formují celé vzorce (prvky jsou jako jednotlivé stavební kameny komunikace). Komunikaci tak přirovnáme ke stavbě, která se skládá z jednotlivých podlaží – klastrů (neboli souborů vzorců). Stejně jako u každé stavby tvoří podlaží na nižší úrovni základ pro úroveň vyšší, jestliže některá část chybí nebo není dostatečně pevně vybudovaná, celá stavba se může zhroutit nebo prostě nepokračuje do vyšších pater. Úspěšná komunikace je zároveň **pozitivní** komunikací, která motivuje ke změnám.

Když dokážeme svou komunikaci reflektovat, můžeme odhalit přítomné prvky nebo celé komunikační vzorce. Své chování změníme tehdy, když měníme své komunikační vzorce nebo je obohacujeme novými prvky.

Základem každé interakce/ komunikace je iniciativa a její příjem. Iniciativa znamená úmysl navázat kontakt s druhou osobou a něco jí sdělit. Iniciativa může být verbální i neverbální. Jestliže je iniciativa rozpoznána a přijata, může nastat vzájemná interakce. Příjemce musí iniciativu zaznamenat a zároveň ji dekodovat – porozumět jí. Teprve na základě toho se rozhodne, zda na iniciativu odpoví a jak.

Příjem iniciativy může být opět buď verbální (zopakování toho, co druhý řekl; pojmenování toho, co vidím, že druhý dělá; přitakání atp.) nebo neverbální (opětování očního kontaktu, přikývnutí, natočení těla, přiblížení se atp.). Příjem iniciativy není souhlas. Je to potvrzení toho, že jsme iniciativu zaznamenali a reagujeme na ni. Pro kvalitu každé interakce je rozhodující příjem, tedy kvalita odpovědi na jednotlivou iniciativu. Kvalitní příjem vyžaduje, aby verbální i neverbální složka byly ve vzájemném souladu, aby intenzita odpovědi odpovídala intenzitě iniciativy a aby odpověď přišla včas.

Příjem zpravidla ovlivňuje charakter další interakce. Podle toho, jak jsou iniciativy přijímány, rozlišujeme tzv. „ano-série“ (pozitivně laděná interakce) a „ne-série“ (negativně laděná interakce). Pokud příjem není dostatečně zřetelný nebo zcela chybí, k interakci nedochází.

U velké části odsouzených žen jsou jednotlivá „podlaží komunikace narušena“ – jednotlivé komunikační vzorce nebyly dostatečně vybudovány, což se zejména projeví v klastru IV, řešení rozporů a konfliktů. Proto je nutné, aby vězeňský personál ovládal teorii komunikace, a v rámci resocializačního procesu, vycházela z jeho strany taková „iniciativa“, která bude kladně přijata. Komunikační dovednosti hodnotilo pět odsouzených žen jako **velmi dobré**, což je 15,2%, a jako **dobré** 54,5 %, což si myslím je přijatelný výsledek, protože odsouzené ženy jsou ty, pro které interakce s vězeňským personálem může mít kladné či negativní důsledky.

V rámci komunikačního kontextu věznice je pracovníky vězeňské služby důležité vyhnout se etiketizaci a kritickému přístupu odsouzených žen s ohledem na jejich trestnou činnost. Je lépe využít pozitivní kritiku, či zpětnou vazbu a to tehdy, víme-li, že druhá osoba je ochotna ji přijmout. Zdi věznice přímo vyzývají k moralizování a udělování nevyžádaných rad ze strany vězeňského personálu, což není dobrý základ jakékoliv komunikace. Zaměstnanci VS se snaží pracovat s odsouzenými především „ve věcné rovině“, užívají především logických argumentů, i když pro odsouzené hrají významnou roli emoce. Logika se zabývá pouze fakty a nepřipouští city, jejich ignorováním může dojít k frustraci jedince a vyhocení situace. Věcná rovina jim

umožňuje udržovat si odstup a tím chránit svoji identitu, ale zároveň to ochuzuje vzájemnou interakci.

### 8.3.3 Důvěra odsouzených žen v pracovníky vězeňské služby

**Otázka:** Důvěřují odsouzené ženy ve výkonu trestu odnětí svobody pracovníkům VS?

**Hypotéza č. 3:** Odsouzené ženy pracovníkům vězeňské služby nedůvěřují, vnímají je jako protivníky.

*Otázky související s touto hypotézou v dotazníku pro odsouzené ženy.*

#### 1. Jaké máte vzdělání?

- negramotná
- nedokončené základní
- základní střední bez maturity
- střední odborné
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- bakalářské
- magisterské

1	Jaké máte vzdělání	počet	%
a)	negramotná	1	3,0
b)	nedokončené základní	2	6,1
c)	základní	13	39,4
d)	střední bez maturity	5	15,2
e)	střední odborné	5	15,2
f)	střední s maturitou	6	18,2
g)	vyšší odborné	-	
h)	bakalářské	-	
ch)	magisterské	1	3,0

### 9. Důvěřujete pracovníkům VS?

- většinou ano
- většinou ne
- v každém případě
- vůbec

<b>9</b>	<b>Důvěřujete pracovníkům VS</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	Většinou ano	17	51,5
b)	Většinou ne	7	21,2
c)	V každém případě	6	18,2
d)	vůbec	3	9,1
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

### 11. Jestliže máte problém řešíte ho s pomocí zaměstnanců VS?

- ano, vždy
- zřídka
- záleží na tom, čeho se ten problém týká
- ne
- jiná možnost

<b>11</b>	<b>Jestliže máte problém, řešíte ho s pomocí zaměstnanců VS</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano, vždy	4	12,1
b)	zřídka	2	6,1
c)	záleží na tom, čeho se ten problém týká	25	75,8
d)	ne	2	6,1
e)	jiná možnost	0	
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

### 12. Domníváte se, že Vám pracovníci vězeňské služby vždy sdělují pravdivé informace?

- ano
- většinou
- zřídka
- ne



<b>12</b>	<b>Domníváte se, že Vám pracovníci vězeňské služby vždy sdělují pravdivé informace</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano	12	36,4
b)	většinou	14	42,4
c)	zřídka	1	3,0
d)	ne	6	18,2
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**14. Působí na Vás zaměstnanci Vězeňské služby sebejistě nebo spíše rozpačitě?**

- sebejistě
- rozpačitě
- jinak

<b>14</b>	<b>Působí na Vás zaměstnanci VS sebejistě nebo spíše rozpačitě</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	sebejistě	25	75,8
b)	rozpačitě	4	12,1
c)	jinak	4	12,1
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**18. Vnímáte rozdíly v jednání mezi civilními zaměstnanci vězeňské služby a uniformovanými pracovníky?**

- ano
- ne

<b>18</b>	<b>Vnímáte rozdíly v jednání mezi civilními zaměstnanci vězeňské služby a uniformovanými pracovníky</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano	19	57,6
b)	ne	14	42,4
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**19. Působí na vás zaměstnanci vězeňské služby výchovně?**

- ano
- ne
- jinak

<b>19</b>	<b>Působí na Vás zaměstnanci vězeňské služby výchovně</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano	16	48,5
b)	ne	14	42,4
c)	jinak	3	9,0
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**20. Domníváte se, že zaměstnanci vězeňské služby předstírají, „něco hrají“?**

- ano
- ne

<b>20</b>	<b>Domníváte se, že zaměstnanci vězeňské služby předstírají, „něco hrají“</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano	13	39,4
b)	ne	20	60,6
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

**24. Projevují zaměstnanci vězeňské služby snahu pomoci řešit Váš problém?**

- ano, pokaždé
- většinou ano
- zřídka
- vůbec

<b>24</b>	<b>Projevují zaměstnanci vězeňské služby snahu pomoci řešit Váš problém</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	ano, pokaždé	6	18,2
b)	většinou ano	14	42,4
c)	zřídka	9	27,3
d)	vůbec	4	12,1
	<b>celkem</b>	<b>33</b>	

*Pohled ze strany vězeňského personálu.*

**22. Obracují se na Vás odsouzené ženy se svými osobními problémy?**

- nikdy
- zřídka
- často
- denně

<b>22</b>	<b>Obracují se na Vás odsouzené ženy se svými osobními problémy</b>	<b>počet</b>	<b>%</b>
a)	nikdy	0	0
b)	zřídka	8	22,9
c)	často	24	68,6
d)	denně	3	8,6
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

**23. Myslíte si, že Vám odsouzené ženy důvěřují?**

- ano
- ne
- převážně ano
- jinak, jak

23	Myslíte si, že Vám odsouzené ženy důvěřují	počet	%
a)	ano	4	11,6
b)	ne	2	5,8
c)	převážně ano	27	77,3
d)	jinak, jak	2	5,8
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

#### 24. Pokud se mezi odsouzenými vyskytne konflikt

- obrací se na Vás
- řeší situaci sami
- jinak, jak

24	Pokud se mezi odsouzenými vyskytne konflikt	počet	%
a)	obrací se na Vás	25	71,5
b)	řeší situaci sami	6	17,2
c)	jinak, jak	4	11,6
	<b>celkem</b>	<b>35</b>	

**H3: Odsouzené ženy pracovníkům vězeňské služby nedůvěřují, vnímají je jako své protivníky.**

**Hypotéza č. 3 nebyla potvrzena, dle výše uvedených tabulek odsouzené ženy ve většině případů důvěřují.**

Ze šetření vyplynulo, že 18,2% odsouzených žen věří pracovníkům vězeňské služby v každém případě a 51,5% ve většině případů.

*Důvěra TRUST* → důvěra základní, emoce základní, láska věrná, práce týmová (Hartl P., Hartlová H., s 111).

Důvěra je za zdmi věznice věc velmi relativní. Všeobecně je personál věznice „nabádán“ k tomu, že odsouzeným se nemá věřit. Přesto, především pracovníci výkonu trestu – vychovatelé, psychologové, pedagogové, sociální pracovníci, „musí“ v rámci své práce odsouzeným důvěřovat. Avšak platí zde ono známé rčení „Důvěřuj, ale prověřuj.“ Na otázku č.

9, viz. tabulka, odpovědělo „**většinou ano**“ 17 odsouzených, z toho 7 se základním vzděláním, 9 se středním a 1 s magisterským vzděláním. Odpověď „**většinou ne**“ zvolilo 7 žen se středním vzděláním, odpověď „**v každém případě**“ 6 odsouzených se středním vzděláním, odpověď „**vůbec**“ 3 odsouzené z toho dvě se základním vzděláním a jedna negramotná. T o znamená, že lidé s vyšším vzděláním pracovníkům VS důvěřují a lidé s nižším vzděláním jsou spíše nedůvěřiví. Tyto údaje potvrzuje i otázka číslo 12, 22, 23 a 24.

V dotazníku pro odsouzené ženy byla uvedena otázka číslo 14, zda pracovníci vězeňské služby vystupují sebejistě. Z toho 25 odsouzených uvedlo, že ano, což je 75,8 %, čtyři uvedly, že na ně pracovníci působí rozpačitě a čtyři odsouzené uvedly povýšenost a nadřazenost zaměstnanců VS. Příčinou rozpačitosti zaměstnanců VS by mohl být jejich věk či nedostatek pracovních zkušeností.

Sebejisté vystupování je běžné u příslušníků, kteří jsou uniformovaní a mohou se za svou uniformu tzv. "schovat". Sebejisté vystupování spojené s jejich nadřazeností u některých zaměstnanců VS je podmíněno postavením vůči odsouzeným, oni jsou ti, kteří mají „jakýsi morální kredit“, a z toho plynoucí pocit moci.

Otázka číslo 18 řeší uniformované pracovníky a zaměstnance v civilu. Zde jsem očekávala markantnější rozdíly, bohužel jsem toto téma neřešila podrobněji.

Pracovník VS by měl na odsouzené působit důvěryhodně, měl by prokazovat smysl pro čest a být otevřený, pokud to okolnosti dovolují. Zde je samozřejmě vázán nařízením a aktuální situací. Další vlastnosti, které jsou spojené s důvěryhodností jsou diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění. Informace jsou nositeli moci a ta by měla být využita ve prospěch klienta.

Šetření prokázalo, že hypotéza není pravdivá, a prostředí věznice, které bychom mohli vidět černobíle – odsouzení versus personál, je ve své podstatě „šedivé“. Další možností je, že odsouzeným nic jiného nezbyvá, než pracovníkům vězeňské služby důvěřovat.

## 9 Závěr

Naše společnost je stále v počátcích demokratického vývoje a to se samozřejmě odráží i v penitenciární oblasti. Také zde je snaha profesionálně reagovat na odborné poznatky a zkušenosti u nás i v zahraničí, což by mělo vést ke změnám v legislativě a následně i ve vězeňské praxi.

Trest odnětí svobody by měl být až na posledním místě při ochraně společnosti před pachatelem, a to jestliže selhala všechna možná společenská opatření nutná k nápravě pachatele. Trest odnětí svobody by měl být určen jen pro pachatele s nejzávažnějším disociálním chováním. Být uvězněn je již trest sám o sobě, a proto by podmínky ve vězení měly být takové, aby situaci dané osobě ještě nezhoršovaly, ale naopak měly by vést k nápravě. Samozřejmě, že řada odborníků, ale i laiků se zeptá k jaké nápravě? Přestrukturalizovat osobnost psychopata nelze, a už vůbec ne za několik let určených soudem.

Výkon trestu odnětí svobody by měl probíhat v podmínkách humánních, které respektují lidskou důstojnost a současně omezují škodlivé účinky izolace. Vězeňské prostředí je pro všechny zúčastněné subjekty silně zátěžové a deformující. Odsouzený jedinec je vytržen ze svého přirozeného prostředí, díky izolaci často dochází k narušení či až zániku sociálních vazeb, ztrátě kariéry, úbytku vědomostí, dovedností, a návyků atd. To vše může vést k patologickým změnám v chování odsouzeného jedince, negativní reakci společnosti a následné recidivě.

Cílem pracovníků ve vězeňství je resocializovat, reedukovat odsouzené tak, aby u nich bylo dosaženo pozitivních změn v chování a aby mohli být po svém propuštění opětovně zařazeni do společnosti, případně aby nedocházelo k recidivě.

Průběh penitenciární péče závisí na několika faktorech – podmínkách, ve kterých je reedukace realizována, subjektech účastnících se reedukace i prostředcích, pomocí kterých je snaha úspěšné reedukace dosáhnout.

Jedním z prostředků je komunikace, zde přicházíme opět ke známému „nelze nekomunikovat“, nelze realizovat reedukaci resp. Programy zacházení bez komunikace. Komunikace ve vězeňském prostředí se liší od běžné komunikace ve společnosti. Z vlastní zkušenosti vím, že mnoho zaměstnanců vstupuje do transakcí s odsouzenými především z pozice represe. Ve věznici chybí pozitivní, konstruktivní atmosféra. Přístup některých zaměstnanců, ale i odsouzených bývá negativní. Vzhledem k situaci, která je pro odsouzené abnormální to je pochopitelné, avšak u pracovníků vězeňské služby by měl převládat profesionální přístup, oproštěn od stereotypů a předsudků.

Ve své práci jsem chtěla poukázat na nepomíjitelný význam komunikace v resocializačním procesu. Komunikace způsobuje změny v lidském myšlení, postojích i emocích, a to se projevuje v našem chování. Vybíral (2000) píše, že komunikaci nejen sami produkujeme, ale zároveň jsme jejím „ produktem“. Komunikací měníme druhého člověka a zároveň sami sebe. Také jsem chtěla poukázat na nedokonalý systém vzdělávání pracovníků vězeňské služby, kteří jsou v přímém styku s odsouzenými osobami. Příliš se spoléhá na jejich vlastní aktivitu a nabídka kurzů, školení či výcviků je minimální, což samozřejmě souvisí s finančními možnostmi věznice. I přes nesystémovost vzdělávání se ukázalo, že realita není tak negativní jak by se mohlo zdát viz. hypotéza číslo 3, která nebyla potvrzena. A. de Saint – Exupéry v knize Malý princ říká: „Řeč je pramenem nedorozumění.“

Byla bych ráda, kdyby se pracovníci vězeňské služby snažili o to, aby „řeč“ byla pramenem dorozumění, ale i porozumění, a hlavně pozměňování a in - formování, a to především pozitivního.

# RESUMÉ

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace v penitenciární péči, a její nezastupitelnou rolí v resocializačním procesu.

Hlavním poznávacím cílem mé práce je analýza komunikace v kontextu věznice a zjištění, zda zaměstnanci vězeňské služby jsou dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi, tzn., zda jsou schopni se s úspěchem podílet na "převýchově" odsouzených.

Ve své práci se snažím především o analýzu vztahu odsouzená – zaměstnanec věznice z aspektu komunikace. Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. V úvodu teoretické části jsou v první kapitole vymezeny důležité pojmy související s výzkumnou otázkou a problematikou výkonu trestu odnětí svobody. Dále jsem se zabývala teorií komunikace z hlediska psychologie a sociální psychologie. Je zde předložen teoretický koncept komunikace, její rozdělení a praktické přístupy v užití komunikačních dovedností. V dalších kapitolách se věnuji struktuře odsouzených žen ve věznici a jejímu vlivu na komunikaci. Také se zde zabývám vězeňskou službou, jejím systémem a pracovní náplní zaměstnanců, kteří jsou v přímém styku s odsouzenými.

Čtenáři práce je přiblížena funkce vyjednávače ve věznici a její využití při mimořádných příležitostech.

Následuje empirická část, která se zakládá na kvantitativním výzkumu. Cílem tohoto výzkumu je zjistit, zda psychosociální kompetence, resp. komunikační dovednosti zaměstnanců vězeňské služby jsou na dostatečné úrovni pro zvládání běžných konfliktních situací. Zda je komunikace mezi vězeňským personálem a odsouzenou ženou efektivní a tím zároveň zjistit nakolik je podporován resocializační proces, jehož je komunikace podstatnou součástí. Snažila jsem se o zmapování komunikační situace pracovník vězeňské služby versus odsouzení se všemi aspekty, které sebou vězeňské prostředí přináší.



# SUMMARY

This Bachelor Paper is aimed at the issue of the communication within the penal care, and at its irreplaceable role within the re-socialization process.

The principal cognitive goal of my Paper is an analysis of the communication in the context of prison, and the finding whether the employees of the prison service have adequate communication skills, i.e. whether they are capable to contribute successfully to the "re-education" of convicts.

In my Paper, I particularly try to analyse the relationship of a convict – an employee of the prison in terms of communication.

The Paper is subdivided into the theoretical part and the research part. Within the introductory section of the Bachelor Paper, I dealt with the theory of communication in view of psychology and social psychology. The theoretical conception of communication, its classification and practical approaches in the application of the skills are presented there. The other chapters are devoted to the punishment of imprisonment, and the prison environment as an important part of the communication process. I describe the structure of the sentenced women in the prison, and its influence upon the communication. Therein I also deal with the prison service, its system and the workload of the employees who are in direct contact with the convicts. The function of the negotiator in the prison, and the use of it at extraordinary situations are explained to the reader.

This above is followed by the empiric part which is based on a quantitative research. The goal of such research is to identify whether the psycho-social competence, or, more specifically, the communication skills of the employees of the prison service are at an adequate level for tackling routine conflict situation. Whether the communication between the prison personnel and a sentenced woman is efficient, and at the same time to ascertain to what extent the re-socialization process which includes communication as its essential part is supported. I tried to map the communication situations – the employee of the prison service versus the convicts, with all aspects which to the prison environment brings.

## ANOTACE

Jméno a příjmení:	Lenka Nováková
Katedra nebo ústav:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. Alena Jahodová
Rok obhajoby:	2011

Název práce:	Komunikace ve výkonu trestu odnětí svobody jako součást resocializačního procesu
Název v angličtině:	Communication in prison as part of re-socialization process
Anotace práce:	Bakalářská práce je zaměřena na podstatu komunikace v prostředí věznice a její roli v resocializačním procesu. Zabývám se obecnou teorií komunikace a podmínkami, ve kterých komunikační proces v penitenciární péči probíhá. <del>Cílem je analýza komunikační dovednosti vězeňského</del>
Klíčová slova:	Komunikace, komunikační dovednosti, výkon trestu odnětí svobody, resocializační proces, odsouzený jedinec,
Anotace v angličtině:	<input checked="" type="checkbox"/> Bachelor thesis focuses on the essence of communication in prisons and its role in re-socialization process. It deals with the general theory of communication and the different conditions in which the communication process in the penal care takes
Klíčová slova v angličtině:	Communication, communication skills, prison sentences, re-socialization process, an individual convicted, prison service
Přílohy vázané v práci:	Dotazník pro odsouzené ženy, dotazník pro pracovníky vězeňské služby
Rozsah práce:	
Jazyk práce:	český

## LITERATURA:

### *Právní předpisy:*

Zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

Zákon č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 293/1993 Sb., o výkonu vazby

Zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky

Zákon č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod

Vyhláška č. 345/1999 Sb., kterou se vydává řád výkonu trestu odnětí svobody

### *Publikace:*

1. Bajcura, L. Práva vězně. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-555-6.
2. Blažek, L. Metodika vyjednávání v krizových situacích. Praha: Urna PČR.
3. Brzybohatý, M. Terorismus I. Praha: Police history.
4. DeVito, J. A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
5. Hála, J. Psychosociální práce s maladjustovanými osobami. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity, 2005. ISBN 80-7040-815-4.
6. Hála, J. Úvod do teorie a praxe vězeňství. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2005. ISBN 80-86708-05-5.
7. Hartl, P., Hartlová, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
8. Jandourek, J. Sociologický slovník. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.
9. Kanitz von A. Umění úspěšné komunikace. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1222-9.
10. Kohout, J. Retorika. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-86603-92-6.
11. Kohoutek, R. a kol. Základy sociální psychologie. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 1998. ISBN 80-7204-064-2.
12. Komárková, R. a kol. Aplikovaná sociální psychologie III. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0180-4.
13. Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
14. Mařádek, V. Lexikon klíčových pojmů z penologie. Opava: ing. Vavrla, 2000.
15. Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
16. Nakonečný, M. Sociální psychologie. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.

17. Neumann, F. Umění diplomatického jednání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-400-7
18. Plamínek, J. Konflikty a vyjednávání. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2944-2
19. Plaňava, I. Průvodce mezilidskou komunikací. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2
20. Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 2 – Komunikace. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0844-2.
21. Vágnerová, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-678-0.

***Internetové zdroje:***

<http://www.spin-vti.cz/>

<http://www.mvcr.cz>

***Přílohy:***

Příloha č. 1: Dotazník pro odsouzené ženy

Příloha č. 2: Dotazník pro zaměstnance vězeňské služby

## DOTAZNÍK

### **Analýza komunikace ve vězeňství, komunikační model situace odsouzené ženy a zaměstnanci vězeňské služby**

Ženy umístěné ve výkonu trestu odnětí svobody ve Věznici Světlá nad Sázavou

Vážení,

jsem studentkou pedagogické fakulty a obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který se týká komunikace ve věznici. Dotazník je zcela anonymní a slouží pouze pro účely mé závěrečné práce.

**Instrukce pro vyplňování:** dotazník je v písemné formě, prosím o zaškrtnutí (x) Vámi vybrané odpovědi.

#### **1. Jaké máte vzdělání?**

- negramotná
- nedokončené základní
- základní
- střední bez maturity
- střední odborné
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- bakalářské
- magisterské

**2. Kolik je Vám let?**

- 20 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 a více l

**3. Jste spíše společenská?**

- ano
- ne
- nevím
- jiná možnost

**4. V rozhovoru se zaměstnanci vězeňské služby více nasloucháte?**

- ano
- ne
- nevím
- Jiný názor

**5. Přijímáte pasivně rozhodnutí/ povely zaměstnanců Vězeňské služby ČR?**

- ano
- ne
- jiná možnost

**6. Jakým způsobem se projeví, jestliže Vám rozhodnutí či povel zaměstnanců vězeňské služby nevyhovuje?**

- mám vztek a hlasitě křičím
- přizpůsobím se
- snažím se s pracovníkem vězeňské služby domluvit
- zpočátku se přizpůsobím, ale pracuji na tom, abych dosáhla svého cíle
- jiná možnost

**7. Je Vaše komunikace se zaměstnanci VS ovlivněna tím, že se nacházíte ve výkonu trestu?**

- ano
- ne
- jiný názor

**8. Jak hodnotíte komunikační dovednosti pracovníků VS?**

- méně dobré
- dobré
- velmi dobré
- jiná možnost

**9. Důvěřujete pracovníkům VS?**

- většinou ano
- většinou ne
- v každém případě
- vůbec

**10. Pokud ne, proč jim nedůvěřujete?**

- protože Vás zklamali
- neznáte je
- máte z nich strach
- jsou Vašimi nepřáteli, protivníky, už proto, že Vy jste
- ve výkonu trestu odnětí svobody, a oni jsou na „druhé straně
- katru“
- jiná možnost

**11. Jestliže máte problém, řešíte ho s pomocí zaměstnanců VS?**

- ano, vždy
- zřídka
- záleží na tom, čeho se ten problém týká
- ne
- jiná možnost

**12. Domníváte se, že Vám pracovníci Vězeňské služby vždy sdělují pravdivé informace?**

- ano
- většinou
- zřídka
- ne



**13. Důvěřujete spíše informacím, které Vám sdělí pracovník VS nebo spoluodsouzené ženy?**

- pracovník VS
- spoluodsouzené ženy
- jiný názor

**14. Působí na Vás zaměstnanci Vězeňské služby sebejistě nebo spíše rozpačitě?**

- sebejistě
- rozpačitě
- jinak

**15. Dochází mezi Vámi a personálem věznice ke sporům?**

- ano
- ne

**16. Obracíte se svými problémy raději na starší zaměstnance VS (nad 30 let)?**

- raději ano
- raději ne
- věk není důležitý

**17. Váš trest je dlouhý**

- do 1 roku
- do 3 let
- do 5 let
- do 10 let
- více než 10 let

**18. Vnímáte rozdíly v jednání mezi civilními zaměstnanci vězeňské služby a uniformovanými?**

- ano
- ne

**19. Působí na Vás zaměstnanci vězeňské služby výchovně?**

- ano
- ne
- jiné

**20. Domníváte se, že zaměstnanci vězeňské služby předstírají, „něco hrají“?**

- ano
- ne

**21. Jestliže něco předstírají, je to z důvodu:**

- malého sebevědomí
- neznalosti situace
- nedostatečného vzdělání
- jiné

**22. Pokud něco předstírají, popište co „hrají“?**

.....  
.....

**23. Obracíte se svými osobními problémy na pracovníky Vězeňské služby?**

- nikdy
- zřídka
- často
- denně

**24. Projevují zaměstnanci vězeňské služby snahu pomoci řešit Váš problém?**

- ano, pokaždé
- většinou ano
- zřídka
- vůbec

**25. Je Vám projev pracovníka vězeňské služby vždy srozumitelný?**

- ano, pokaždé
- většinou ano
- zřídka
- vůbec

**26. Jaký je reálný čas, který s Vámi zaměstnanci v průběhu jednoho pracovního dne stráví/komunikuje?**

- méně než jednu hodinu
- jednu až dvě hodiny
- dvě až tři hodiny
- tři až čtyři hodiny

**27. Je tento čas dostačující?**

- ano
- ne

**28. Pokud máte pocit, že s Vámi zaměstnanci netráví dostatek času, je to z důvodu:**

- nedostatku času
- kvůli velkému počtu odsouzených na oddělení
- má z jednání s odsouzenými ženami strach
- práce s odsouzenými ho/jí nezajímá
- jiné

**29. Snažíte se sama o zlepšení svých vyjadřovacích schopností?**

- ano
- ne
- jakým způsobem?

**30. Navštěvujete speciálně výchovné aktivity?**

- ano
- ne

### **31. V případě, že ano, jaké?**

- KKK – Krátkodobý Kurz zvládání Konfliktů
- Zastav se, Zamysli se, Změň se
- Biblioterapie
- Speciálně výchovná aktivita – abreakce a relaxace
- Individuální psychoterapie

Děkuji Vám za čas, který jste tomuto dotazníku věnoval/a a do budoucna Vám přeji všechno dobré.

Lenka Nováková

## **DOTAZNÍK**

### **Analýza komunikace ve vězeňství**

Pracovníci Vězeňské služby České republiky ve Věznici Světlá nad Sázavou

Vážení spolupracovníci,

jsem studentkou Pedagogické fakulty UP v Olomouci a obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který se týká Vaší práce. Dotazník je zcela anonymní a slouží pouze pro účely mé bakalářské práce.

**Instrukce pro vyplňování:** dotazník je v písemné formě, prosím o zaškrtnutí (x) Vámi vybrané odpovědi.

#### **1. Dosažené vzdělání**

- střední bez maturity
- střední odborné
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- bakalářské
- magisterské

#### **16. Vysokoškolské vzdělání**

- jste ukončil/a před nástupem do tohoto zaměstnání
- si doplňujete v průběhu zaměstnání
- nemáte, ale budete si jej doplňovat
- nemáte a nechystáte si jej doplňovat

**3. Kolik je Vám let?**

- 20 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 a více let

**4. Jste**

- muž
- žena

**5. Práci u Vězeňské služby České republiky vykonáváte**

- 0-5 let
- 5 – 10 let
- 10 -20 let
- 20 a více let

**6. Jste spíše**

- introvertně zaměřený/á
- extrovertně zaměřený/á

**7. Uplatňujete své postavení při jednání s odsouzenými ženami?**

- ano, pokaždé
- zřídka
- vůbec

**8. Ovlivňuje jednání s odsouzenými Vaše momentální situace (osobní problémy, zdravotní problémy, nálada, únava)?**

- nikdy
- zřídka
- často
- většinou

**9. Slyšel/la jste již o neverbální komunikaci?**

- ano, kde
- ne

**10. Jste schopný/schopná z chování, postoje, mimiky, gest odsouzené odhadnout její náladu?**

- většinou ano
- většinou ne

**11. Absolvoval/la jste komunikační výcvik nebo školení?**

- ano, kde, jaké
- ne

**12. Pokud jste výcvik nebo školení absolvovali, užíváte nabyté vědomosti v praxi?**

- ano, pokaždé
- většinou ano
- zřídka
- vůbec



**13. Považujete tato školení při své práci za důležitá?**

- ano
- ne

**14. V jakých časových odstupech byste chtěli tato školení absolvovat?**

- čtvrtletně
- půlročně
- ročně

**15. Jakým časovým údajem byste ohodnotily podíly naslouchání, mluvení, čtení a psaní z celkového pracovního dne?**

- naslouchání.....minut/hodin
- mluvení.....minut/hodin
- čtení.....minut/hodin
- psaní.....minut/hodin

**16. Při rozhovoru s odsouzenými ženami**

- více mluvíte
- více naslucháte
- naslouchání a mluvení se pravidelně střídá
- jiné.....

**17. Domníváte se, že se odsouzené chovají přirozeně nebo něco předstírají?**

- větší část odsouzených žen se chová přirozeně
- větší část odsouzených žen předstírá

**18. Myslíte si, že se pro odsouzené ženy vyjadřujete srozumitelně?**

- většinou ano
- většinou ne

**19. Podáváte odsouzeným ženám vždy úplné informace?**

- ano
- ne
- dle situace

**20. Jste toho názoru, že z organizačního hlediska je někdy lépe, když se odsouzená informuje pouze zčásti?**

- ano
- ne

**21. Obracují se na Vás odsouzené ženy se svými osobními problémy?**

- nikdy
- zřídka
- často
- denně

**22. Myslíte si, že Vám odsouzené ženy důvěřují?**

- ano
- ne
- převážně ano
- jinak,

jak? .....

**23. Pokud se mezi odsouzenými vyskytne konflikt**

- obrací se na Vás
- řeší situaci sami
- jinak, jak.....

**24. Jste ve služebním poměru či civilní zaměstnanec?**

- civilní zaměstnanec
- služební poměr

**25. Vaše pozice ve výchovném týmu?**

.....

Děkuji Vám za čas, který jste tomuto dotazníku věnoval/a a přeji mnoho úspěchů při Vaší práci.

Lenka Nováková