

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

magisterské, kombinované studium
2011–2013

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Petr Makan

Komunikace v praxi justiční stráže a její vliv na psychologické
prožívání účastníků soudního řízení

Praha 2013

Vedoucí diplomové práce: PaedDr. Lubomír Bajcura, Ph.D.

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Master, Combined Studies
2011–2013

DIPLOMA THESIS

Bc. Petr Makan

Communication in the practice of judicial guard and its effect on
the psychological experience of participants in the judicial
proceedings

Prague 2013

**The Diploma Thesis Work Supervisor:
PaedDr. Lubomír Bajcura, Ph.D.**

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Železném Brodě dne 6.3.2013

Bc. Petr Makan

.....

Poděkování

Chtěl bych zde poděkovat PaedDr. Lubomíru Bajcurovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky při zpracování této diplomové práce.

Anotace

Diplomová práce se ve své teoretické části zabývá sociální komunikací a jejím základnímu rozdělení, tj. verbální komunikací a neverbální komunikací. Dále teoretická část popisuje druhy chování jedince v sociálním styku, empatii, emoce a prožívání. Cílem této části je aplikace poznatků o komunikaci se všemi jejími neoddělitelnými aspekty do služební činnosti justiční stráže, která je součástí Vězeňské služby České republiky.

Praktická část nabízí typologii zátěžových situací a jejich působení na psychologické prožívání účastníků soudního řízení. Na základě výzkumu provedeného formou dotazníkového šetření předkládá praktická část závěry o problému, do jaké míry a jakým způsobem ovlivňuje komunikace příslušníků justiční stráže psychologické prožívání návštěvníků soudu.

Klíčové pojmy

Agresivita, asertivita, emoce, empatie, justiční stráž, manipulace, neverbální komunikace, pasivita, psychologické prožívání, sociální komunikace, verbální komunikace.

Annotation

This diploma thesis, in its theoretical part, deals with social communication and its basic division, i.e., verbal communication and non-verbal communication. Types of an individual behavior in social intercourse - empathy, emotion and experience are described further on. The aim of the theoretical part is to apply theoretical knowledge and practical proficiency of communication (with all its inseparable aspects) into professional behavior of judicial servants and officers, who fall within the Prison Service of the Czech Republic.

A typology of stressful situations and their impact on psychological experience of participants in judicial proceedings are presented in the practical part of the thesis. Problem issues, i.e. how the mentioned psychological experience of participants and attendants at the Court is being affected by the communication style of judicial officers, are concluded (based on a questionnaire survey) at the end (of the practical part).

Key words

Aggression, assertiveness, emotion, empathy, justice officers, manipulation, non-verbal communication, passivity, psychological experience, social communication, verbal communication.

OBSAH

ÚVOD	9
1 TERMINOLOGIE KOMUNIKACE	11
2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE.....	13
2.1 Struktura komunikace	15
2.2 Komunikační dovednosti	15
2.3 Formy mezilidské komunikace.....	16
2.3.1 Intrapersonální a interpersonální komunikace	16
2.3.2 Rozhovor, pohovor.....	17
2.3.3 Komunikace v malé skupině	17
2.3.4 Veřejná komunikace	17
2.3.5 Počítačem zprostředkovaná komunikace	18
2.3.6 Masová komunikace	18
2.3.7 Pedagogická komunikace.....	19
2.4 Lidské bytí, komunikace a její dialogická povaha	19
3 TEORIE VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	21
3.1 Slovní komunikace a její analýza	21
3.2 Znaky doprovázející slovní komunikaci	22
3.3 Vývoj základů řeči.....	23
3.4 Vývoj předřečové aktivity	24
3.5 Verbální komunikační kompetence ve vývoji.....	25
3.6 Sociální význam postižení řeči a jazyka.....	27
4 TEORIE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	29
4.1 Základní neverbální projevy.....	30
4.2 Kanály neverbální komunikace	31
4.2.1 Řeč očí a pohledů	31
4.2.2 Mimická komunikace.....	32
4.2.3 Proxemika	32
4.2.4 Posturika.....	33
4.2.5 Dotyková komunikace	34
4.2.6 Signály těla.....	35
4.2.7 Časová komunikace	36
4.2.8 Mimoslovnové projevy	36
5 PASIVITA, AGRESIVITA, ASERTIVITA, MANIPULACE	37
5.1 Pasivita.....	37
5.2 Agresivita.....	38
5.3 Asertivita.....	40
5.4 Manipulace	42
6 EMPATIE	43
7 EMOCE A PROŽÍVÁNÍ	45
7.1 Vymezení pojmu emoce	45
7.2 Emoční vývoj.....	46
7.3 Emoce pomáhají překonávat těžkosti	46
7.4 Emoční inteligence	47

7.5 Prožívání	48
8 TYPOLOGIE ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ A JEJICH PŮSOBENÍ NA PROŽÍVÁNÍ ÚČASTNÍKŮ SOUDNÍHO ŘÍZENÍ	49
8.1 Frustrace	49
8.2 Konflikt.....	51
8.3 Stres	55
8.4 Trauma.....	57
8.5 Krize	60
8.6 Deprivace.....	62
9 PRAKTICKÁ ČÁST.....	64
9.1 Cíl výzkumu	64
9.2 Stanovení oblasti zkoumání a hypotéz	65
9.2.1 Oblast zkoumání	65
9.2.2 Hypotézy průzkumného šetření	65
9.3 Zkoumaný vzorek, časový harmonogram, metoda průzkumu	66
9.4 Analýza dotazníkového šetření.....	67
9.5 Závěry výzkumného šetření.....	79
9.6 Výsledky průzkumného šetření	82
ZÁVĚR.....	84
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	87
SEZNAM GRAFŮ	90
SEZNAM PŘÍLOH	91

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá komunikací příslušníků justiční stráže a jejím vlivem na psychologické prožívání účastníků soudního řízení. Autor má k tomuto tématu velice blízko, jelikož sám je od roku 1995 profesí příslušníkem Vězeňské služby České republiky, služebně zařazeným k místní jednotce justiční stráže okresního soudu v Semilech.

Úkolem Vězeňské služby České republiky (dále jen „Vězeňská služba ČR“) je mimo jiné zajištění pořádku a bezpečnosti v budovách soudů, státních zastupitelství a ministerstva a v jiných místech jejich činnosti. Stejně tak udržuje pořádek a bezpečnost při výkonu pravomoci soudů a státních zastupitelství. Tato činnost Vězeňské služby ČR je zajišťována prostřednictvím justiční stráže, která má postavení ozbrojeného bezpečnostního sboru a je podle zásad výstavby a řízení sboru organizována v odděleních vězeňské a justiční stráže příslušných věznic. Člení se na místní jednotky, které po stránce personální a logistické zabezpečuje určená věznice. Zřízení, úkoly a organizaci Vězeňské služby, povinnosti příslušníků, včetně pravidel pro použití donucovacích prostředků či střelné zbraně, vymezuje *Zákon č. 555/1992 o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky*.

Problematika psychologického prožívání kontaktu občana se soudem jako s institucí je aktuální dnes, stejně tak v budoucnu. Může se týkat téměř každého jedince, bez ohledu na věk, pohlaví, či sociální postavení. Stačí, když se nechtěně staneme svědky nějaké události trestního charakteru nebo se dostaneme do sporu ohledně neuhrazené finanční pohledávky a návštěva soudu se stává rázem věcí nevyhnutelnou. Právě proto je autor motivován tématem psychologického prožívání všech zúčastněných, jelikož z pohledu své profese nasbíral mnohaleté zkušenosti pozorováním emocí účastníků soudních řízení a jejich ovlivňování příslušníky justiční stráže (dále jen „příslušníci JS“).

Hlavními cíli diplomové práce je objasnit, zda příslušníci JS mohou ovlivnit svou komunikaci psychologické prožívání účastníků soudního řízení, s nimiž přicházejí do styku v rámci své služební činnosti. Dále pak, jaký vliv má přítomnost příslušníků JS na subjektivní pocit bezpečí účastníků soudních řízení a zjištění, jak na jejich psychiku působí vstupní kontrola příslušníků JS, které je povinen se podrobit každý ze vstupujících osob do budovy soudu.

Počáteční kapitoly diplomové práce se věnují rozboru teorie komunikace. Popisují se zde odborné pojmy, jako např. sociální komunikace, její struktura, verbální komunikace, neverbální komunikace a různé druhy chování, tj. pasivita, agresivita, asertivní chování či manipulace. Pozornost je věnována také emocím a prožívání člověka. Typologie zátěžových situací (např. konflikt, stres, krize), je rozepsána v samostatné kapitole v kontextu s působením na prožívání účastníků soudního řízení. Poslední částí diplomové práce je ryze část praktická, tj. výzkum formou dotazníku.

Jako metoda empirického výzkumu byl aplikován nestandardizovaný dotazník, s uzavřenými otázkami. Otázky dotazníku jsou koncipovány na základě zkušeností autora s prožíváním v zátěžových situacích. Dotazník byl zpracován za použití univariační analýzy, která je analýzou 1. stupně, tzn. jednorozměrné třídění a slouží k obecné analýze výzkumného souboru. Dotazníkové šetření proběhlo u Okresního soudu v Semilech. Respondenty se staly osoby vstupující do budovy soudu, kterým byl po absolvování vstupní kontroly u hlavního vchodu autorem předán dotazník.

Východiskem výzkumu a celé diplomové práce by mělo být zvýšení empatie příslušníků JS vůči emočnímu prožívání osob, se kterými přicházejí do služebního styku a následné zkvalitnění jejich komunikačních schopností a dovedností. Ty přispívají k dobrému obrazu celé Vězeňské služby ČR v očích veřejnosti. Veřejnost musí cítit, že justiční stráž je zde pro její bezpečí.

1 TERMINOLOGIE KOMUNIKACE

V psychologickém slovníku je možno nalézt řadu pojmů vztahujících se ke komunikaci, z čehož je patrné, jak široký tento pojem je. Jsou to pojmy: komunikace; komunikace alternativní; komunikace analogová; komunikace augmentativní; komunikace digitální; komunikace hromadná; komunikace chemická; komunikace kongruentní; komunikace mechanická; komunikace mezilidská; komunikace mimoslovní; komunikace neslovní; komunikace neverbální; komunikace neverbální speciální; komunikace nonverbální; komunikace optická; komunikace patologická; komunikace posilující; komunikace sociální; komunikace sociální nepřímá; komunikace sociální přímá; komunikace verbální; komunikace zvuková; komunikační; komunikativnost.

Terminologie, jak ji uvádí *Psychologický slovník* autorů Hartl, Hartlová (2000, s. 265–266) k tématu práce:

„**komunikace** (communication) dorozumívání, sdělování, přičemž obecně **k.** není specificky lidským jevem, existuje i u živočichů, na rozdíl od jazyka...;

komunikace kongruentní (congruent communication) soulad verbální a neverbální komunikace; opak komunikace zmatené, rozporné;

komunikace mezilidská (human communication) dorozumívání mezi lidmi, kt. může být a) verbální, slovní, n. b) neverbální, mimoslovní; podíl **k.** slovní činí zhruba 7 % a z toho hlasově slovní pouhá 4 %; uvedených sedm procent tvoří většinou část tzv. komunikační normy, tedy konvence; protože ale potřeba vzájemného dorozumívání je větší, značná část neverbální komunikace ji zastupuje a je určena dalším lidem, resp. společnosti; sem patří např. skupinové způsoby oblékání, účesů, symbolů a rituálů;

komunikace neverbální (nonverbal communication) **k.** mimoslovní, nonverbální; **k.**, kt. je zprostředkována pohyby těla, gesty, mimikou, pohyby očí, kvalitou hlasu,

pauzami v řeči, zvuky, jako je smích, bručení aj., vzdáleností, čichovými vjemy, používáním artefaktů, jako je oděv, kosmetika aj. ...;

komunikace neverbální speciální (specific nonverbal communication) ke speciálním nonverbálním prostředkům patří podněty, kt. nejsou běžně zahrnovány do neverbální komunikace; k těmto speciálním prostředkům patří: a) dotekové - doteky vyjadřují vztahy, nejčastěji jde o ruce a ramena, b) tepelné - jsou vyjádřeny držním těla, jako je schoulení či třes, popř. jiné výrazy, jako je ledový pohled či mrazivé ticho apod. a kt. jsou vnímány termálními receptory kůže, c) čichové - nejčastěji přijímané jako afektivní na škále příjemné/nepříjemné;

komunikace patologická (pathological communication) vnitřně rozporný způsob dorozumívání, kde obsah sdělení a podtext či neverbální doprovod jsou v nesouladu, zatemňují n. znemožňují pochopit sdělení; výsledkem neřešitelné situace a patologická reakce i na straně příjemce; např. dítě závislé na komunikaci s duševně chorým rodičem;

komunikace sociální (social communication) specifická forma soc. styků, kt. nespočívá v pouhém přenosu informací, ale předpokládá porozumění; lze ji považovat za dílčí případ interakce...;

komunikace verbální (verbal communication) slovní; **k.** zprostředkovaná slovy, jazykem; podle odborníků z univerzity v Palo Alto z r. 1964, kteří se zabývali analýzou komunikačního kontextu, lze ji dělit do tří úrovní: a) suplementární - neustálé vzájemné vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení, oba udržují rovnováhu, snaží se jeden před druhým se svými zážitky nezůstat pozadu (přítel-přítel); b) komplementární - jedna osoba je v direktivní, dominantní pozici vůči druhé (učitel-žák, rodič-dítě, lékař-pacient, poslanec-volič, nadřízený-podřízený), oba účastníci takové rozdělení rolí respektují, žák, dítě ani pacient se nesnaží konkurovat dominantnímu partnerovi; tento typ komunikace je výhodný a účinný při předávání informací; proto se do tohoto modelu dnes řadí i komunikace s počítačem; c) meta-komplementární - osoba, kt. je v dominantní pozici, tuto možnost nevyužívá a úmyslně ji přenechává druhé osobě (terapeut-pacient), projevuje se umění naslouchat druhému, mlčet, lépe vniknout do problému a společně pak nalézt řešení.“

2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Křivohlavý (1988, s. 19) píše, co se rozumí pod pojmem **komunikace**. „Slyšíme-li slovo komunikace, vybaví se nám řada různých představ – například představa městské komunikační silniční sítě, autobusové či tramvajové dopravy – komunikace atp., železniční, letecká či silniční komunikace, představa telekomunikací (telefonu, rádia, televize, dálkopisu atp.), teorie komunikace atp. Slovo komunikace nám zároveň může vybavit řadu slov příbuzných – například komunita, komunikátor, komunální atp.“

Komunikace je slovo cizího původu a etymologický slovník je do češtiny převádí jediným slovem – **spojení**. (Holub, Lyer, 1982). *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost* (1978) jeho význam rozvádí do nejčastěji používaného: **komunikační = dopravní**, ale naznačuje také termín **dorozumívání**. Původní význam slova komunikace pochází z latiny. Obsáhlý latinský slovník *Thesaurus linguae latinae* (1912) má pro slovo **communicare** jednoznačný latinský ekvivalent: **participare**, tj. míti na něčem společném podíl, spoluúčastnit se. Dále latinský slovník říká: **communicare est multum dare**, přeloženo do češtiny: **komunikovat znamená mnoho dávat**. V určité míře se stále zachovává původní význam: **společně s někým na něčem participovat**, který se však dále rozvíjí a komunikovat dnes znamená něco si navzájem sdělovat, otevírat nitro jeden druhému tak, jako při sdělování tajemství. (Křivohlavý, 1988, s. 19–20)

Odborník na lidskou komunikaci C. Cherry píše, že člověk vyvinul diferencovaný systém komunikace, který činí možným jeho sociální život: „Komunikace je v podstatě sociální záležitost.“ (Cherry, 1966) Komunikací se stává lidský a sociální život praktickým, znamená organizaci a má sociální funkci. **Jazyk** je specifickou formou lidské komunikace a to jako národní forma mluvené a psané řeči. Cherry říká, že není komunikace bez systému znaků a pravidel operování s nimi. **Znaky** jsou signály, symptomy a symboly, které mají určitý sdílený význam, jsou nositelé informací. Informace přecházejí z jednoho místa na druhé, to znamená, jsou předávány jednou osobou osobě druhé, nebo si je jedinec obstarává sám z určitého zdroje, například ze slovníku.

„V prvním případě, a o ten nám půjde, je komunikace sociální akt, který může být jednosměrný, nebo, rozvíjí-li se v rozhovor, je to druh interakce. V tomto smyslu **komunikace jako druh sociální interakce** znamená jednostranné sdělování nebo vzájemnou výměnu informací. Jejím prostředkem jsou nejen slova a gesta, ale chování vůbec, a tak je komunikace nejen již rozvinutou sociální interakcí, ale také jejím předpokladem.“ (Nakonečný, 2009, s. 288)

Jankovský (2003, s. 71–72) o sociální komunikaci uvádí, že člověk se nevyvíjí izolovaně, ale vyrůstá v sociálním kontextu, ovlivňován prostředím, na které zpětně on sám působí. Je bytostí společenskou (zoon politikon), v neustálé interakci s ostatními lidmi, přírodou i vesmírem. Vzájemné sdělování a vyměňování si informací mezi lidmi se nazývá **sociální komunikace**. Sociální komunikace je nezastupitelná v procesu socializace a personalizace každého člověka. Socializací se jedinec zapojuje, integruje, resp. vrůstá do společnosti. Osvojuje si sociální role a společenské hodnoty. Personalizace představuje procesy utváření osobnosti v její jedinečnosti a neopakovatelnosti. Komunikace je pro nás velice důležitá, jakmile komunikovat přestaneme, dojde k narušení základních vztahů a společenství chřadne. Absence komunikace se projeví pasivitou společenství, ztrátou čínorodosti a kreativity, ať už se jedná o rodinu nebo pracovní kolektiv.

„Přestane-li člověk komunikovat, je to zpravidla zřetelný projev jeho rezignace..., ...komunikace není jen specificky lidskou záležitostí, ale zpravidla je procesem dorozumívání mezi příslušníky téhož druhu. Např. mnohé poznatky z etologie nás přesvědčují, jak bohatá je škála komunikačních prostředků ve světě zvířat.“ (Tamtéž, s. 72)

2.1 Struktura komunikace

Strukturu komunikace popisuje Kohout (2007, s. 61). „Základ lidské komunikace je považována řeč jakožto specifická schopnost člověka umožňující abstraktně myslet, vyslovovat pojmy, soudy, úsudky. Sociální komunikace se obvykle pohybuje v následující struktuře: mluvčí – záměr sdělení – formulace sdělení – vlastní sdělení – posluchač – výklad obsahu a záměru mluvčího – reakce.“

Základní struktura je tvořena **komunikátorem** – osobou sdělující, **komunikantem** – osobou přijímající a **komuniké** – obsahem sdělení, které by se mělo alespoň z části překrývat. Komuniké má svou kognitivní, emotivní a volní složku. V personální interakci si komunikátor a komunikant vzájemně role střídají, komuniké má povahu procesu, v čase se odehrávajícího děje. Nakonečný (2009, s. 289–290) uvádí: „Komunikátor kóduje své sdělení, například ve verbálních znacích (mluví), vyjadřuje určitý obsah (komuniké), a používá určitého média (například mluví přímo ke komunikantovi nebo mu telefonuje). Komunikant dekóduje přijaté sdělení, které oba, komunikátor i komunikant, interpretují jako význam použitých znaků, přičemž, šlo-li například o verbální sdělení, oba používají svou slovní zásobu a pravidla společně užívaného jazyka (například češtiny).“

2.2 Komunikační dovednosti

Mezi základní komunikační dovednosti podle DeVita (2008, s. 28) patří:

- **dovednost prezentovat sebe sama** jako sebejistého, sympatického, přístupného a důvěryhodného. Dostatek nebo i nedostatek komunikačních dovedností také prozradí i mnoho negativních vlastností dotyčného člověka,

- **dovednost vztahová** pomáhá ve spolupráci, navazovat přátelské a milenecké vztahy a uchovávat dobré vzájemné vztahy ve vlastní rodině,
- **dovednost vést rozhovory a pohovory** umožňuje komunikaci za účelem získání informací, efektivně se účastnit různých typů rozhovorů, pohovorů a výběrových řízení na nové pracovní pozice,
- **dovednost komunikovat v malé skupině a vůdcovská dovednost** pomáhají být efektivním členem nebo vůdcem různě zaměřených skupin,
- **dovednost prezentace** je umění přednášet skupinám posluchačů, ovlivňovat jejich postoje a chování,
- **mediální gramotnost** umožňuje s kritikou vnímat masová média při každodenním kontaktu s nimi.

2.3 Formy mezilidské komunikace

2.3.1 Intrapersonální a interpersonální komunikace

Intrapersonální komunikace je taková, kterou člověk hovoří sám se sebou, sám k sobě. Jejím prostřednictvím se o sobě něco dozvídá, sám sebe soudí, přesvědčuje se, uvažuje o možných rozhodnutích, zkouší si případná sdělení patřící druhým lidem.

Oproti tomu interpersonální komunikace znamená interakci s osobou, s níž jsme v nějakém vztahu. Probíhá formou osobního kontaktu, prostřednictvím elektronických médií (například e-mailem) nebo formou ručním písmem psaného dopisu. Touto formou komunikace se s druhými navzájem ovlivňujeme, dozvídáme se, prozrazujeme mnohé o sobě navzájem. (DeVito, 2008, s. 29)

2.3.2 Rozhovor, pohovor

Dle De Vita (2008, s. 29) „rozhovor (pohovor) je komunikace formou otázek a odpovědí. Jeho prostřednictvím se dozvídáte něco o druhých a o tom, co vědí, radíte jim nebo si od nich necháváte poradit. Také vám může, ale nemusí pomoci získat novou práci, o kterou máte zájem. Velká část pohovorů se dnes uskutečňuje prostřednictvím e-mailů a (video)telefonů.“

2.3.3 Komunikace v malé skupině

O komunikaci v malé skupině hovoříme tehdy, jestliže skupina čítá pět až deset lidí. Saturuje¹ nám **vztahové potřeby**, například společenský styk, vzájemnou náklonnost nebo podporu, a dále **úkolové potřeby**, například vycházet s rodinným rozpočtem. Svůj pracovní a společenský život žijeme v neformálních² i formálních³ společenských skupinách. (Tamtéž, s. 29)

2.3.4 Veřejná komunikace

Veřejnou komunikaci rozumíme komunikaci mezi mluvčím, řečníkem, či přednášejícím na straně jedné a posluchači na straně druhé. Posluchačů může být různý počet, od několika lidí až po tisíce, a dokonce milióny. Slouží k vzájemnému informování a přesvědčování. Mluvčí může velké publikum oslovit osobně nebo pomocí elektronických médií. Například prostřednictvím blogů nebo společenských sítí je možné poslat „projev“ komukoli a potom si přečíst reakci

¹ „**saturace** (saturation) **1** nasycení, uspokojení nejčastěji nějaké potřeby **2** uspokojení z úspěchu nějaké činnosti, zaměstnání aj.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 522)

² „**skupina neformální** (informal group) soc. organizace, kt. se vytváří v rámci skupiny formální, přestože není definována či předepsána formální organizací (skupinou); vzájemné vztahy se vytvářejí na základě sympatií a nesympatií“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 542)

³ „**skupina formální** (formal group) s., v níž se vzájemné vztahy řídí danými pravidly“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 542)

na své sdělení. S pomocí masových médií lze oslovit stovky miliónů posluchačů a diváků na celém světě. (DeVito, 2008, s. 29)

2.3.5 Počítačem zprostředkovaná komunikace

DeVito (2008, s. 29) uvádí: „Počítačem zprostředkovaná komunikace (computer-mediated communication, zkratka CMC) je interpersonální komunikace probíhající prostřednictvím počítačového spojení. E-mail, chat, instant messaging, webové stránky nebo blogy jsou jejími příklady.“

Vybíral (2005, s. 279) k této novodobé formě komunikace dodává: „Ke specifickým internetové komunikace patří fakt, že v případě mnoha osobních potíží se virtuální prostředí stává bezpečnějším pro intimní svěřeni.“ Uživatelé této komunikace mají pocit, že v reálném světě je nemožné někomu věřit a stejně v něm není nikdo, kdo by jim pomohl.

2.3.6 Masová komunikace

Tato komunikace vychází z jednoho zdroje a je určena mnoha příjemcům. Ti mohou být rozptýleni po celém světě. Masová média jsou noviny, časopisy, rozhlas, televize a film. (DeVito 2008, s. 30)

„Masová komunikace je jedna z rovin sociální komunikace, vyznačující se tím, že veškeré komunikační aktivity se dějí v institucionalizované podobě - prostřednictvím masových médií. Termín masová komunikace vznikl koncem 30. let 20. století (Gerbner: “sociální interakce prostřednictvím sdělení”), původní definice masové komunikace závisela na objektivních rysech, jež jsou společné více různým médiím, vycházela však především z technologické a organizační podstaty.“ (Wikipedie. *Masová komunikace*. 2013)

2.3.7 Pedagogická komunikace

Kohout (2007, s. 61–62) říká o pedagogické komunikaci následující: „Pedagogická komunikace je považována za zvláštní případ sociální komunikace. Orientuje se na dosažení vzdělávacích cílů a je dále determinována obsahem, postavením účastníků komunikace (žák – učitel) a platí zde předem dohodnutá pravidla související s charakterem vzdělávacího procesu. Pedagogická komunikace probíhá především ve školách, ale také v různých vzdělávacích a výchovných zařízeních. Odborníci studují její aspekty obsahové, procesuální, produktové a funkci kognitivní, motivační, regulační atd. Ještě specifitější projevem pedagogické komunikace je **komunikace didaktická**, která se zaměřuje na učení a vyučování.“

2.4 Lidské bytí, komunikace a její dialogická povaha

Podle Nytrové a Pikálkové (2007, s. 39) „bez komunikace není lidské bytí. Snad ani není třeba připomínat, že k prazkušnostem člověka patří, že pokud by byl odkázán sám na sebe, zahynul by. Názorně vidíme tuto situaci u dítěte. Bez mnohostranné péče rodičů by nepřežilo. Fyzicky by zašlo hladem, ale i duchovně a duševně by z nedostatku lásky a bezpečí nebylo schopno života. Z hlediska psychologie dnes víme, jaké škody vznikají na člověku, kterému se v raném věku nedostalo péče a bezpečí. Určitou analogii můžeme vidět i u dospělého, který bezpodmínečně potřebuje vztaženost ke společenství. Lidská bytost nemůže být bez struktury vztahů, které jí dávají lidsky dozrát.“

Mezilidská komunikace má dialogickou povahu, jelikož nikdy nejsme osobou sami pro sebe, ale ve vztahu ke druhému. Druhého je třeba cítit, respektovat, partnersky vnímat jako osobnost.

„Člověk je sociální bytostí a má velmi silnou potřebu komunikovat. Buďme partnery rozhovoru v čase světa, partnery, kteří jsou schopni dialogu. Nebojme se dialogu, vystavme se mu. Učme se gramatice mezilidských vztahů. Dialog by neměl být sdělováním poznatků, ale jde o zpětnou vazbu. V dialogu je nejtěžší vnímat různou specifiku toho druhého. Filozof Jan Patočka říkával, že LOGOS⁴ je smysluplná řeč.“ (Nytrová, Pikálková, 2007, s. 40)

„Identita se nezíská tím, že se zaměřím na sebe, ale že akutní pomoc poskytnu druhému, uvažuje v dané souvislosti E. Lévinas. Tento filozof rozvíjel svéráznou linii myšlení, v níž hlavní roli hraje setkání s druhým člověkem. Nejzávažnější otázkou a výzvou nejsem já, moje potřeby a snažení, nýbrž ten, kdo stojí vedle mne, můj bližní. Jádrem Lévinasovy filozofie se stává etika, která nevychází z apriorních, předem daných axiomů⁵ jako u Kanta, nýbrž ze zkušenosti setkání s „Tváří“ druhého člověka.“ (Tamtéž, s. 40)

Citát L. R. Hubbarda o důležitosti umění komunikovat zní takto: **„Člověk je do té míry mrtvý, do jaké nedokáže komunikovat. Je do té míry živý, do jaké komunikovat dokáže.“** (In: Nytrová, Pikálková, 2007, s. 39)

⁴ „LOGOS - Výraz označující slovo, řeč, také pojem, větu, výrok, myšlenku, úsudek, zákon, rozum.“ (Nytrová, Pikálková, 2007, s. 193)

⁵ „axiom - výchozí tvrzení; předpoklad přijatý bez důkazů“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 67)

3 TEORIE VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Člověk se ve svém vývoji učí jazyku lidí, kteří se vyskytují v jeho okolí. Tento jazyk je složen z **fonologického** neboli zvukového systému, **sémantického** systému neboli systému významů slov a také **syntaktického** systému, který umožňuje řadit slova do vět. Sdělení, která vyslovujeme, slyšíme nebo čteme, se řídí gramatickými pravidly, protože není možné náhodně spojit dohromady řadu zvuků nebo slov a očekávat, že jim někdo porozumí. K dosažení efektivní komunikace nestačí pouze se řídit pravidly gramatiky, ale je třeba znát zásady verbálních sdělení. (DeVito, 2008, s. 124)

3.1 Slovní komunikace a její analýza

Vybíral (2005, s. 105–106) analyzuje slovní komunikaci takto: „Podle nejnovějších výzkumů (viz W. E. Garrett v *National Geographic*, říjen 1989) můžeme počátky slovního dorozumívání datovat do doby před více než 60 000 lety, do éry člověka neandrtálského. Opravdové důkazy skýtají však teprve dochované písemné památky, z nichž nejstarší jsou nanejvýš 5 tisíc let staré. Na Zemi ubylo jazyků, kterými se lidé dorozumívají: jejich počet se v současnosti odhaduje na 6 tisíc.“ A dále píše: „Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí jazyka anebo jinými znaky jazykového systému. Jako příklad slovního komunikování jednoho člověka můžeme uvést vnitřní řeč k sobě samému, či samomluvu, ale také tzv. vytváření emisí na telefonní záznamníky, do diktafonu nebo e-mailové schránky. I zde může být pozdějším příjemcem sám produktor, nahrávali si např. na diktafon nápady, ke kterým se po čase vrací: komunikoval sám k sobě, sám pro sebe. Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových

znaků (psaní projevu, rozmýšlení řeči, artikulaci, řečovou strategii a „diplomacii“, volbu stylu), proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepce (příjem).“

DeVito (2008, s. 124) dodává: „Mluvíme jak detonačně, tak konotačně. Pojem **detonace** se vztahuje k objektivnímu významu nějakého termínu, k takovému, který můžeme najít ve slovníku. Je to význam, který lidé hovořící společným jazykem připisují určitému slovu. Pojem **konotace** se vztahuje k subjektivnímu nebo emocionálnímu významu, který konkrétní mluvčí a posluchači připisují určitému slovu. Jako příklad si uveďme slovo „smrt“. Pro lékaře to slovo znamená (označuje) čas, kdy dojde k zástavě srdce. To je objektivní popis konkrétní události. Naproti tomu pro matku zemřelého, když dostala informaci o smrti svého syna, to slovo znamená (evokuje) mnohem více. Vyvolává v ní vzpomínky na synovo mládí, ambice, rodinu, prodělané nemoci atd. Pro ni je to vysoce emocionální, subjektivní a osobní slovo. Takové emocionální, subjektivní nebo osobní reakce jsou konotační významy slov.“

3.2 Znaky doprovázející slovní komunikaci

„Každá slovní komunikace má svou formální stránku. Zatímco lingvistika rozebírá gramatiku (tvarosloví, syntax), pro psychologický rozbor ústní komunikace jsou podstatné tzv. **paralingvistické** jevy, doprovázející zvukovou produkci hlásek: tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky, hlasitost, zvuky při váhání, či zaražení se (ééé), artikulace atd.“ říká Vybíral (2005, s. 110) a pokračuje: „V paralingvistické rovině své promluvy může mluvčí prozradit to, co vůbec říci nechtěl, může sdělit to, co pravděpodobně nelze přesně říci slovy nebo co by musel dlouze popisovat, a také může záměrně mnohé naznačit, nebo „dopovědět“ (totéž platí i pro gesta, mimiku a další neverbální projevy těla).“

Takto je možné jednomu komunikačnímu partnerovi sdělit něco jiného než druhému, a to proto, že pokud se partneři budou vzájemně dobře znát, budou vědět, co

si mezi sebou naznačují jistou modulací, zdůrazněním toho či onoho slova. Pokud se partneři neznají, může být stejná věc pochopena úplně jinak. Jestliže mluvčí usiluje o zabránění nedorozumění, může dodat „správný klíč k dekodování“: např. mrknutím, posunkem nebo ironickým tónem. Příjemce by měl být schopný dekodovat díky naznačenému „klíči“ obsah sdělení. Písemným přepisem se často ztratí to, co je na sdělení závažné, neboť na papíře zůstávají jen slova bez zaznamenání důrazu, pauz, modulace či mimického doprovodu. (Vybíral, 2005, s. 110–111)

3.3 Vývoj základů řeči

Mezi 8.–10. měsícem se u dítěte objevuje schopnost porozumět řeči. Začíná chápat slova, která obvykle opakovaně slyší, např. ne, nesmíš, dej, jméno dítěte atd.

Vágnerová (2005, s. 93) uvádí: „**Rozvoj řeči je závislý na stimulaci**, tj. možnosti slyšet v dostatečné míře mluvený projev, ale i na specifickém chování matky, event. dalších lidí v rodině. Matky, resp. dospělí obecně, dovedou, aniž si to zcela uvědomují, svůj řečový projev adresovaný malému dítěti přizpůsobit jeho potřebám. **Na dítě zaměřená řeč** („motherese“) je charakteristická zjednodušením formy i obsahu, krátkými větami, omezeným slovníkem, opakováním jednotlivých sekvencí, častějšími pauzami, vyšší intenzitou zvuku, zřetelnou artikulací a zdůrazněnou intonací. Akcentuje i rozdíly jednotlivých fonémů⁶, takže je děti mohou snadněji odlišit. Je účinným modelem, protože je srozumitelnější a snáze udrží dětskou pozornost...“ a pokračuje: „Matky svůj mluvní projev přizpůsobují vývojové úrovni dítěte, dovedou citlivě reagovat na rozvoj jeho kompetencí. Např. proměna délky řečového projevu má charakter písmene U, na počátku je delší, kolem půl roku se zkracuje a poté zase narůstá. Mění se i obsah, mluva určené malým, 3–4měsíčním kojencům je jednodušší, má výraznější intonaci, její rytmus je pravidelnější. Když je komunikačním partnerem

⁶ „**foném** (phoneme) zákl. jednotka zvukové stavby jazyka schopná rozlišit význam; jazyky se liší jejich počtem i podobou...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 169–170)

dítě 6–7 měsíců staré, nemá mateřská mluva již tak zdůrazněnou intonaci a užívá různého rytmu, resp. jej střídá. Příčinou rozdílu v délce řečového projevu je fakt, že sdělení určené dítěti mladšímu 6 měsíců má emoční charakter. Mateřská mluva má v této době především **funkci efektivní**, postupně narůstá její **kognitivně sdělovací funkce**; mění se poměr obsahu.“ (Vágnerová, 2005, s. 93)

3.4 Vývoj předřečové aktivity

Základem pro rozvoj řeči je dosažený stupeň vývoje **předřečové fáze**, který zahrnuje postupný rozvoj vokalizace a způsobů jejího využití a to až na úroveň prvních identifikovatelných a smysluplných výrazů.

Řečový vývoj dítěte lze podněcovat a motivovat pozitivní zpětnou vazbou, úsměvem nebo projevem radosti ze strany dospělého. Pro dítě je významné, když matka ve fázi předřečového vývoje v raném dětství akceptuje dětské žvatláni jako smysluplný projev. Předřečové projevy dítěte dospělé svádí k reakci, k opakování a rozvádění toho, co dítě vysloveno a tyto zvuky dávat do různých souvislostí. Reakce rodičů slouží jako srozumitelný model k napodobení, jelikož bývají jen o málo složitější, než dětské žvatláni. Opakováním toho, co dítě říká, dochází k zprostředkování specifické zpětné vazby. Dítě se za takových okolností snáze učí. (Vágnerová, 2005, s. 96)

Vágnerová (2005, s. 94–95) uvádí, že předřečovou fázi lze rozdělit do čtyř dílčích subfází. Těmi jsou:

- **křik** - dítě od narození vyjadřuje svůj aktuální stav a potřeby,
- **broukání** - objevuje se okolo 3. měsíce dítěte a má reflexní charakter,
- **žvatláni** - po 6. měsíci začínají děti žvatlat a to kombinováním souhlásek a samohlásek do podobných, často se opakujících slabik. Napodobují slyšené

řečové zvuky, zrakem odezírají a napodobují pohyby rtů a jazyka. Mezi 6.–9. měsícem se rozvíjejí **artikulační**⁷ schopnosti,

- **první slova** - v prvním roce života se děti začínají vyjadřovat pomocí jednotlivých slov, tzv. **holofrází**, které mají nějaký význam (i když často nepřesný a zatím značně generalizovaný). Jednoduchá slova tvoří kombinace malého počtu hlásek, které dítě zvládlo ve fázi žvatlání. Tato slova neodpovídají výrazům běžně užívaných k označení daného objektu či situace, jsou mnohem jednodušší.

3.5 Verbální komunikační kompetence ve vývoji

Důležitou součástí socializace dítěte je rozvoj komunikačních kompetencí. Základní **pravidla komunikace**, neboli pravidla interakce v dialogu, si dítě osvojuje v rozmezí 9.–18. měsíce. Na konci tohoto období svoje neverbální sdělení začíná přizpůsobovat adresátovi a komunikační situaci podle analogických pravidel verbální komunikace, i když ještě nezvládá řeč. Dítě má potřebu komunikovat, stimuluje tak rozvoj řečových dovedností. Upoutává pozornost dospělých a co neúčinnějším způsobem vyjadřuje svá přání. Dospělí stimulují dítě k osvojení řeči tím, že tento způsob komunikace preferují. **Komunikace je interakcí**⁸ s jiným člověkem. Pro batole není ani tak důležitý obsah sdělení, jako potřeba udržet kontakt.

⁷ „**artikulace** (articulation) výslovnost; termín používaný pro článkování a koordinované pohyby mluvidel při vytváření hlásek; děje se tak dle návodu, napodobou n. působením činitelů vnitřních, jako je soustředění a mozková lokalizace; **a.** se vyvíjí z vrozených dispozic jedince obvykle koncem 1. n. začátkem 2. roku života“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 56)

⁸ „**interakce** (interaction) vzájemné aktivní působení, ovlivňování jedinců, skupin a prostředí; jeden jedinec svým jednáním vyvolává změnu v druhém jedinci, v soc. **i.** prostřednictvím chování, jednání, řeči a mimiky; podíl činnosti osoby A na činnosti osoby B“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 236)

Verbální komunikace je řečí o něčem, má nějaký obsah, který může být pro mluvčího i příjemce důležitý. Je nezbytná pro socializaci a je kompetencí, která umožňuje:

- schopnost něco vyjádřit,
- schopnost přijímat informace od někoho jiného.

Vágnerová (2005, s. 153) k tomu dodává: „Schopnost verbálně komunikovat je jedním z obecných předpokladů **emancipace**. Umožňuje dítěti opustit pasivně-receptivní pozici a stát se aktivnějším, samostatně komunikujícím subjektem, který lépe rozumí svému okolí. Napomáhá jeho uvolnění ze závislosti na manipulaci jinými lidmi. Dítě, které je schopné vyjádřit svá přání a názory, se dovede lépe prosadit. Schopnost verbálně komunikovat je podmínkou vzniku **diferencovanějších sociálních kontaktů**. Univerzálnost jazyka, jeho srozumitelnost pro všechny členy určité komunity je v tomto směru výhodná.“

Předškolní dítě má v komunikačním projevu typický způsob uvažování. Projevuje se zejména egocentrismus. Zcela běžně opomene zmínit podstatné aspekty popisované situace, popisuje ji v dimenzích své vlastní zkušenosti a jeho sdělení je pak pro posluchače nesrozumitelné. Mají obtíže v koordinaci všech dílčích dovedností a to např. věnovat pozornost sdělení komunikačního partnera, přizpůsobit vlastní sdělení situaci apod. Předškolní dítě zvládá dílčí komunikační dovednosti, ale nedokáže je uspokojivě použít. Jeho projev může mít určité formální nedostatky, nedovede ještě správně vyslovovat a mnohé hlásky nahrazuje jinými nebo je komolí. Příčinou toho může být nezralost v oblasti motoriky mluvidel nebo nezralosti fonologické diferenciací, kdy dítě jemnější rozdíly neslyší, a proto nemá potřebnou zpětnou vazbu. Nedostatky v řečovém projevu mají sociální význam, špatně vyslovující dítě bývá celkově hůře hodnoceno. (Tamtéž, s. 225)

Dítě nastupující do školy má již dostatečnou slovní zásobu a potřebné jazykové dovednosti. Je schopné se vyjadřovat a rozumí verbálnímu sdělení jiných osob. Toto je nezbytným předpokladem školní úspěšnosti. Mezi 6.–11. rokem děti poznávají strukturu jazyka a způsob jeho užití, jejich slovník se obohacuje o specifické výrazy a pojmy.

Tyto jazykové dovednosti jim umožňují lépe porozumět verbálním sdělením a diferencovaně se vyjadřovat. Získávají větší kontrolu nad užíváním jazyka. (Vágnerová, 2005, s. 260)

O komunikaci školního věku Vágnerová (2005, s. 304–305) říká: „Školní dítě dovede diferencovat i v oblasti komunikace a užívat různé způsoby podle toho, zda je mezi dospělými nebo mezi dětmi, ve škole nebo doma. Je schopné komunikovat adekvátně sociální roli, v závislosti na situaci, v souladu s normami a zvyklostmi daného prostředí. Rozlišení komunikačního stylu je posilováno tlakem dětské skupiny i reakcemi dospělých, kteří vyžadují určitý komunikační standard (zdvořilost, přesné vyjadřování, užívání celých vět atd.). Školáci dovedou přecházet ze slangu na zdvořilou řeč, a to podle toho zda komunikují s vrstevníky nebo s dospělými. Brzy se naučí, že ve třídě, při vyučování, musí používat formálnějšího způsobu komunikace, který má určitá pravidla, jejichž překročení by bylo sankcionováno. V komunikaci s učitelem se rozvíjejí různé způsoby vyjadřování, které žák užívá v určitých situacích, např. když chce učitele o něco požádat, nebo při zkoušení. Je to dovednost formulovat svoje znalosti, názory i řešení určitých úkolů tak, aby vyhovovaly požadavkům učitele. Jde ovšem často zároveň o stylizaci sdělení, vyplývající z potřeby něco předstírat nebo utajit (např. neznalost).“

3.6 Sociální význam postižení řeči a jazyka

Vágnerová ve své knize *Psychopatologie pro pomáhající profese* popisuje sociální význam postižení řeči a jazyka. Píše, že odchylky ve vývoji verbálních komunikačních schopností mají za následek sociální stigmatizaci. Takoví lidé bývají hůře hodnoceni, odmítáni a mohou mít problémy v sociálním uplatnění. Jejich projev je nápadný, upoutává nežádoucí pozornost a nezřídka vyvolává posměch. Bývají příčinou generalizovaně negativního hodnocení jako člověka méně inteligentního. Obzvláště

v případě artikulačních nepřesností a poruch plynulosti řeči je mnoho lidí přesvědčeno, že kdyby dotyčný jedinec chtěl, dovedl by mluvit lépe.

Dále Vágnerová (2004, s. 248) popisuje problémy ve vzájemné komunikaci: „Obtížnost vzájemného porozumění vede k oboustrannému stresu, napětí a nepříjemným pocitům. Rozhovor s člověkem, který má poruchu řeči, vyvolává napětí a nepříjemné pocity i u jeho komunikačních partnerů. Taková interakce obvykle neprobíhá standardním způsobem a člověk, který žádnou vadou řeči netrpí, často neví, jak by se měl v dané situaci zachovat. Nejistota, zda partner jeho sdělení plně a správně porozuměl, event. naopak, nejistota, zda on sám pochopil, co mu tento jedinec chtěl říci, vede postupně k tendenci vyhnout se kontaktu s ním, resp. alespoň k jeho minimalizaci. Vlastní bezradnost a nepříjemné pocity jsou často zpracovány ve smyslu odmítnutí špatně mluvícího jedince a jeho označení jako viníka neefektivnosti a nepříjemnosti komunikace. Poruchy řeči obvykle bývají spojeny s problémy v sociálním uplatnění. Ve společnosti se tito lidé často stávají obětí různých žertů, event. i šikany.“

4 TEORIE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Podstatnou část informací v sociálním styku, až kolem 70 %, získáváme díky tzv. neverbální (nonverbální) komunikaci. V sociální psychologii je tradováno, že tvář (mimika, řeč očí) podává přes 50 % sdělení, hlas (tón, intonace, plynulost atp.) téměř 40 % a jen 10 % pak zbývá na to, co je řečeno slovy.

Neverbální komunikace je velmi rychlá, funguje prakticky okamžitě při spatření druhé osoby. Z hlediska fylogeneze je původnější než verbální komunikace. Významně se podílí na tvoření osobnosti člověka, překračuje jazykové bariéry a též je schopna zprostředkovat komunikaci mezidruhovou. Mezidruhovou komunikací je např. ve vztahu člověka a psa nebo člověka a koně.

Neverbální komunikace je žádoucím dorozumívacím prostředkem u osob s řečovým postižením (vývojová dysfázie, alálie) a je cenným zdrojem poznání duševních stavů psychicky nemocných. Pro tyto atributy je důležitou u lidí pracujících v pomáhajících profesích.

Dále poskytuje důležité informace o emocích (pocity, nálady, afekty), o zájmu na přiblížení se nebo oddálení s danou osobou, či osobami, o naší snaze vytvářet dojem na druhé a v neposlední řadě o našem úsilí řídit průběh vzájemného setkání, styku. (Jankovský, 2003, s. 72–73)

4.1 Základní neverbální projevy

V knize *Psychologie lidské komunikace* se úvodem k této kapitole píše, že je sice možné nemluvit, ovšem není možné se nijak neprojevoval. Nelze nesignalizovat, protože i svým mlčením, nehnutým obličejem a celkovým klidem těla něco sdělujeme.

Vybíral (2005, s. 81–82) uvádí celou škálu neverbálních projevů:

- gesta, pohyby hlavou a další pohyby těla;
- postoje těla;
- výrazy tváře (mimika);
- pohledy očí;
- volba a změny vzdálenosti a zaujímání pozic v prostoru (přibližování a oddalování se);
- tělesný kontakt (dotyky);
- tón hlasu a další neverbálními aspekty řeči;
- oblečení, zdobnost, fyzické a jiné aspekty vlastního zjevu.

Další způsoby neverbálního komunikování, které vytvářejí tzv. **ekologii komunikace** podle tohoto autora, jsou:

- **chronemika** - zacházení s časem, např. spěch v řeči nebo pomalá, vleková se řeč, atd.;
- **zacházení s předměty** - např. způsob řízení auta, zařízení bytu, pořádek, či nepořádek na pracovním stole atd.

Neverbální komunikací vysíláme vědomé a nevědomé signály, přičemž vědomá neverbální komunikace je předem plánovaná, připravená a promyšlená. Jedinec se ovládá a snaží se mít projevy svého těla pod kontrolou. Nevědomé signalizování je běžné při každém spontánním reagování a ve chvílích relaxace, ve stavu „vypnuté cenzury“. (Vybíral, 2000, s. 70)

4.2 Kanály neverbální komunikace

4.2.1 Řeč očí a pohledů

Pohledem získáváme tolik informací a tolik jich o sobě vysíláme, že zraková informace má klíčový význam v celém sociálním chování člověka. Pohled má také „sílu akce“, pohledy jsou naší aktivitou, když zdánlivě nic nečiníme. Ve druhém člověku lze pohledem snadno navodit úzkost, zrakem ho přesvědčovat, prosit, či pohrozit mu. Zrakem sbíráme informace nejčastěji pohledem do obličeje druhé osoby. Čteme a vyhodnocujeme zprávy, které ona osoba sděluje především svou mimikou a očima. (Vybíral, 2005, s. 84)

DeVito (2008, s. 160–161) o funkci pohledů uvádí následující: „Svémi pohledy komunikujete celou řadu sdělení. Například jimi hledáte zpětnou vazbu. Při rozhovoru se na druhého soustředěně díváte, jako byste chtěli říci: „No tak, co si myslíte?“ Můžete jimi druhého informovat o tom, že komunikační kanál je otevřený a že by měl promluvit.“ A pokračuje: „Pohledy mohou také signalizovat povahu vztahu, ať pozitivní (pozorný pohled) nebo negativní (vyhýbavý pohled). Svou moc můžete projevit „vizuálními signály dominance“. Průměrný účastník komunikace udrží větší zrakový kontakt, když naslouchá, a menší, když mluví. Jestliže chce někdo komunikovat svou dominancí, většinou tento model obrací, takže když mluví, snaží se udržovat větší zrakový kontakt, než když naslouchá.“ Dále autor uvádí: „Zrakový kontakt také dokáže měnit psychický odstup mezi lidmi. Jestliže zachytíte něčí pohled, například na večírku, stáváte se vzájemně psychicky bližšími, i když fyzická vzdálenost mezi vámi může být relativně velká. Vyhýbáte-li se zrakovému kontaktu s druhým i v případě značné tělesné blízkosti, zvyšujete vzájemný duševní odstup.“

4.2.2 Mimická komunikace

Jankovský (2003, s. 73–74) považuje mimiku za patrně nejvýznamnější neverbální kanál. Tímto autorem je **mimika** popisována takto: „Hra svalů v našem obličejí dokáže vytvořit bezpočet výrazů a vyjádřit širokou škálu vnitřních duševních stavů. Je v obecném podvědomí, jak se tváří člověk, je-li šťastný, radostný nebo naopak zoufalý, jak se v lidské tváři zračí očekávání, strach, zájem, lhostejnost, klid atp. Určité rozdíly lze postřehnout v této oblasti např. u žen, u nichž může být citové rozpoložení lépe „čitelné“ než u mužů. V obecné rovině lze také očekávat lepší dispozice pro odhad emočních a duševních stavů u introvertních pracovníků než u extrovertních.“

Mimika nejsou jen emoce, co je možno pozorovat v obličejí. Mimikou sdělujeme i kulturně tradovaná gesta, například tzv. zdvořilostní úsměv a tzv. instrumentální pohyby, například výrazy v obličejí při kýchání. Slovo mimika je řeckého původu, v češtině se používá v několika podobách. (Křivohlavý, 1988, s. 34–35)

V průběhu interakcí obličej komunikuje mnoho věcí a sděluje zejména emoce člověka. Mimika jako jediná vyjadřuje míru pocitu potěšení, souhlasu nebo sympatie, naproti tomu ostatní části těla v tomto směru již více informací nepřidávají. Podle některých výzkumníků, dokáže mimika vyjádřit nejméně osm emocí a to štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor, opovržení a zájem. (DeVito, 2008, s. 158)

4.2.3 Proxemika

Obzvláště důležitým faktorem v neverbální interpersonální komunikaci je prostorová komunikace, kterou jako první zkoumal Edward T. Hall a tuto vědu nazval **proxemika**. Proxemika se zabývá širokou oblastí, například prostorové vzdálenosti a teritorialita. Prostorové vzdálenosti se rozlišují do čtyř vzdáleností, které definují typ vztahu mezi lidmi. Teritorialita je vlastnická reakce na nějaké území nebo předměty a rozděluje se na tři typy teritorií. (Tamtéž, s. 161–162)

4.2.3.1 Prostorové vzdálenosti

- **Intimní vzdálenost** představuje odstup 45 cm a méně. V intimní vzdálenosti jsou lidé např. při milování, uklidňování nebo ochraně, pro její těsnost ji většina lidí považuje za nevhodnou na veřejnosti.
- **Osobní vzdálenost** představuje rozmezí od 45 cm do 1,2 m. Vymezuje osobní prostor, do kterého si jedinec vpustí jen určité lidi, např. které má rád. Jinak je imaginární ochrannou „bublinou“, kterou si udržuje nenarušenou vniknutím někoho druhého.
- **Společenská vzdálenost** sahá od 1,2 m do 3,7 m. Tady se řeší neosobní záležitosti a společenská komunikace. Komunikace vypadá o to formálněji, o co větší vzdálenost je zachována.
- **Veřejná vzdálenost** je větší než 3,7 m. Na tuto vzdálenost již nejsou rozeznatelné jemné detaily obličeje a očí, avšak dostatečná blízkost ještě umožňuje vidět vše, co se děje. (DeVito, 2008, s. 162)

4.2.3.2 Teritorialita

- **Primární teritoria** jsou zóny, které se dají označovat jako naše vlastní. Může to být náš pokoj, stůl nebo kancelář.
- **Sekundární teritoria** jsou zóny, které nám nepatří, ale považujeme je za námi obsazené, např. místo v restauraci nebo ve školní třídě.
- **Veřejná teritoria** jsou zóny otevřené všem lidem. Můžou být někým vlastněny, ale užívají je všichni, např. kina nebo nákupní centra. (Tamtéž, s. 162)

4.2.4 Posturika

Posturika je tělesná poloha neboli fyzický postoj, námi zaujímaný při komunikaci. Jankovský (2003, s. 74) o posturice píše: „Fyzickým postojem můžeme vyjádřit mnohé, např. ztrátu zájmu, odstup, povýšenost atp. Rozhodně není nepodstatné, zda sedíme, stojíme či klečíme a v jaké poloze máme hlavu. Svým fyzickým postojem vytváříme v komunikaci tzv. úhel frontálních rovin. Optimální je poloha, kdy je tento

úhel nulový (komunikace „tváří v tvář“). Mnohé napoví též pozice rukou, popřípadě i nohou (viz tzv. dvojitý zámek, máme-li překřížené ruce i nohy, což zpravidla znamená rozhodné odmítnutí spolupráce).“

Posturologie je řeč našich fyzických postojů, držení těla a polohových konfigurací. Zajímavé připodobnění nabízí Křivohlavý (1988, s. 58): „Dá se říci, že posturologie je „odbornou naukou pro sochaře“. Ti dovedou dávat pozor na to, kde má kdo ruce a nohy, jak a kam naklání hlavu, zda je předkloněn či zakloněn, případně zda se naklání na tu či onu stranu. Tak vidí člověka v celkovém obraze – konfiguraci všech jeho částí. Vidí-li dva lidi ve vzájemném styku, pak si všímá nejen toho, jak vypadá konfigurace všech částí těla jednoho a druhého, ale i jaká je shoda, či neshoda v polohách těchto dvou lidí, jaká je harmonie či disharmonie v jejich postojích, jak se svými postoji navzájem doplňují či naopak, jak se jeden snaží „distancovat“ svou polohou od toho, co vyjadřuje druhý.“

4.2.5 Dotyková komunikace

„Jediným dotekem (pohlazením) můžeme sdělit mnohem více než přívalem vzletných slov.“ (Jankovský, 2003, s. 75)

Věda o dotykové komunikaci se nazývá **haptika**. DeVito (2008, s. 167) o tomto druhu komunikování říká: „Dotyková neboli taktilní komunikace je pravděpodobně nejprimitivnější formou neverbální komunikace. Hmat se rozvíjí dříve než ostatní smysly. Dítě vnímá dotykové podněty dokonce ještě v děloze. Brzy po narození zažívá mazlení, hlazení nebo popleskávání. Vnímá a prozkoumává svůj svět a rychle se učí sdělit celou řadu signálů prostřednictvím dotyků.“

Křivohlavý (1988, s. 55–57) dodává, že: „Rozborem možností různých smyslů se zjistilo, že zrak má relativně největší rozlišovací schopnost. Na druhém místě je hmat, tj. taktilně vibrační složka našeho smyslového vybavení. Teprve pak přichází sluch s podstatně chudším repertoárem rozlišovací schopnosti.“ Tento autor dále říká: „Dojde-li k doteku v interakci mezi dvěma lidmi, pak je možno hovořit nejen o tom, kterou částí

těla se jedna osoba dotkla určité části těla druhé osoby, ale charakterizovat i druh tohoto doteku. K charakteristice druhu doteku se používá řady termínů. Může jít o podání ruky, o stisk, o objetí, pohlazení, políbení ...“ „Dotek - taktilní kontakt v sociální interakci, může být interpretován jako projev přátelství či nepřátelství. Některé druhy doteku mají výrazně nepřátelský charakter (například pohlavek, facka atp.), jiné mají naopak výrazně přátelský ráz (například pohlazení, je-li autentické).“

4.2.6 Signály těla

Mezi vědci, zabývajícími se neverbální komunikací, je rozlišováno pět hlavních typů pohybu: gesta, ilustrátory, afektivní projevy, regulátory a adaptéry. DeVito (2008, s. 155–156) je charakterizuje následujícím způsobem:

- **gesta** jsou symboly, které přímo tlumočí slova nebo fráze. Příkladem může být gesto zdviženého palce. Gesta jsou specifická pro určitou kulturu, kultura od kultury mohou nabývat různých významů,
- **ilustrátory** zesilují verbální sdělení. Používají se k vyjádření velikosti nebo tvaru předmětů, o kterých se mluví, k naznačení směru atd. Nejčastěji jsou používány pohyby rukou, hlavy, ale také celého těla,
- **afektivní projevy** jsou mimické projevy jako úsměv nebo zamračení, ale také gestikulace rukou a pohyby celého těla. Vyjadřují se tak emociální významy,
- **regulátory** jsou signály, kterými monitorujeme, řídíme, koordinujeme nebo udržujeme řeč druhého. Příkladem může být přikývnutí, kterým mluvčímu signalizujeme, aby pokračoval v řeči,
- **adaptéry** jsou gesta, která uspokojují nějakou osobní potřebu. Může to být poškrábání se v případě, že nás něco svědí nebo tření nosu atd.

Gesta patří do kineziky. Křivohlavý (1988, s. 66) vysvětluje tento pojem takto: „Oblast sociální psychologie nonverbální komunikace, která se zabývá pohyby těla a jeho částí, se nazývá obecně **kinezika**. Používá se též termínů **kineziologie** nebo **kinetika**. Kinezika zahrnuje všechny druhy pohybů. Jde-li ale o pohyby určitých

částí těla, setkáváme se s označením speciálním. **Chironomie** či **chirologie** (z řeckého cheir - ruka) tvoří část kineziky a pojednává o pohybech rukou. Zvláštní část chirologie tvoří řeč hluchoněmých. **Gestika** se pak zabývá pohyby rukou, které doprovázejí nebo nahrazují slovní projev.“

4.2.7 Časová komunikace

Věda o časové komunikaci se nazývá **chronemika**. Týká se využití času, jak ho jedinec využívá, organizuje, reaguje na něj a jaká sdělení jeho prostřednictvím komunikuje.

Důležitým aspektem časové komunikace je **psychologický čas**. Je to relativní význam, který přičítáme minulosti, současnosti a budoucnosti. (DeVito, 2008, s. 172)

4.2.8 Mimojazykové projevy

Mimojazykovými projevy se zabývá **paralingvistika**. Těmito projevy rozumíme vokální (ale přitom neverbální) dimenzi řeči. Nespočívají v tom, co je řečeno, ale v tom, jak je to řečeno. Pokud se mlčí, znamená to absenci zvuku, ale nikoliv absenci komunikace. Dáváním důrazu na různá slova snadno komunikujeme značné významové rozdíly. Pokud je opakovaně vyslovena jedna a tatáž věta, ale důraz je dáván vždy na jiné slovo, může tak ona věta pokaždé znamenat něco jiného. Přízvuk a slovosled jsou důležitými aspekty paralingvistického projevu. Dalšími jsou tempo, hlasitost, rytmus řeči a také vokalizace, tj. zvuky, které doprovázejí pláč, šeptání, sténání, řihání, zívání atd. (Tamtéž, s. 168–169)

5 PASIVITA, AGRESIVITA, ASERTIVITA, MANIPULACE

Dvojice autorů Praško, Prašková (2007, s. 22) k této kapitole uvádí: „Zvířata ke zvládnutí konfliktu či nebezpečí používají dva základní druhy chování - útok nebo útek. Když není ani jedna z těchto reakcí možná, reagují buď chaotickými pohyby, nebo častěji strnutím - nehybností. U vyšších druhů, zejména u savců, však dochází postupně ke stále propracovanějším komunikačním schopnostem. Ke komunikaci se používá pohyb, mimika, gesta, zaujetí polohy, čichové a zvukové efekty a jejich kombinace. Útok může být symbolický, podobně útek i vzdání se. Člověk, který ke komunikaci užívá hlavně řeč, může v tomto komunikačním kanálu útočit, utíkat nebo vzdát se. Člověk ke komunikaci rovněž používá mimoverbální signály, zejména mimiku, gesta, postoj apod. Kromě boje, útěku nebo vzdání se máme však schopnost domluvit se. Také jsme schopni používat nečestných manévřů - manipulace. Manipulace je většinou zastřenou agresivitou nebo pasivitou.“

5.1 Pasivita

Praško, Prašková (2007, s. 23) říkají že „**pasivní**⁹ chování znamená nemluvit o svých emocích a přáních, ale v „zájmu druhých“ je potlačovat. Řada pasivních osob dospěla až tak daleko, že si je neuvědomuje. Mít osobní potřeby by pro ně znamenalo „být sobec“ nebo „druzí by se mohli zlobit...“. Pasivita je často poznat na první pohled. Je spojená s povoleným tělem, ohnutými zády, sklopenýma očima, odmlkami v řeči a váhavým tenkým nebo kňouravým hlasem. Často se používají výrazy jako: „možná“, „nevím, jestli můžeš“, „jen teď“, „to je v pořádku, to nevádí“.

⁹ „**pasivní** (passive) nečinný, trpný neúčastný, neaktivní...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 400)

Pasivní chování vyznačuje bezbrannost vůči požadavkům druhých, nepřírozenou snaživostí, jindy vyhýbáním se sociálním situacím. Pasivní lidé někdy zaujímají pozici „obětavého dobráka“, který je stále každému nápadně nápomocný, až je tím obtížný. Pasivní chování nabývá řadu rolí a je příznačné pro osoby s nízkým sebevědomím.

Pasivní člověk je nejistý, stále se omlouvá, ustupuje ostatním, vyhýbá se výměně názorů, naříká na osud, své okolí obviňuje z agresivity a trpí pocitem, že ho druzí využívají. Často si pak vybíjí vztek na někom ještě slabším. (Praško, Prašková, 2007, s. 23)

5.2 Agresivita

Podle Praška, Praškové (2007, s. 25) „**agresivní**¹⁰ chování je chování, při kterém jedinec prosazuje sebe na úkor jiných. Nedbá na práva jiných lidí, ponižuje a pokořuje ostatní. Pokud toto chování nevede k úspěchu, za nezdary okolí obviňuje. Vlastní chyby není schopen přiznat. Často trápí druhé. Bývá neoblíbený a často se cítí sám. Jeho přehnané sebevědomí může být zástěrkou komplexů, které svou agresivitou kompenzuje. Agresivní chování často krátce uleví jeho napětí. Postupně se však odcizuje ostatním a tím vytváří další napětí. Role, které agresivní lidé zaujímají, jsou role „diktátora“, který prosazuje vždy jen svoji pravdu, role „pravého chlapáka“, který se prosazuje silou a hrubostí, role „mravokárce“, který moralizuje, káže a vnucuje okolí pocitu viny, role „kontrolora“, který vše kontroluje, počítá a zapisuje a „logicky“ má ve všem vždy pravdu. U úzkostných lidí dochází ke střídání pasivního a agresivního chování, přičemž agrese se objevuje zejména vůči nejbližším, partnerům a dětem, pasivita vůči cizím lidem a zejména autoritám. K agresivnímu chování patří nejen hrubá slova, hlasitost či moralizování, ale také sarkasmus, ironie, znehodnocování.“

¹⁰ „**agresivní** (aggressive) útočný, škodící, ničící ...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 24)

Agresivní člověk je stále připraven útočit, zraňovat druhé, ponižovat je, bojovat stále jen za svá přání a potřeby. Často používá zastrašování a vyhrožování - „Radím ti, abys ...“, nebo snižuje druhé - „Ale no tak ...“, „Určitě žertuješ ...“, nebo používá hodnotící komentáře - „Měl bys...“ nebo „Čekal jsem, že to uděláš lépe.“ (Praško, Prašková, 2007, s. 24–25)

Vágnerová (2004, s. 757) na toto téma uvádí: „Agresivní chování lze definovat jako porušení sociálních norem, omezující práva a poškozující živé bytosti či neživé objekty. Může jít o reálný či symbolický útok, o různý způsob ubližování, např. bitím, nadávkami, omezováním, ničením. Termín **agresivita** označuje tendenci, pohotovost k násilnému způsobu reagování. Pojem **agrese** charakterizuje reálný projev takového chování, které mívá charakter násilí.“

Gruber (2005, s. 123) píše: „Emoční jednání v konfliktu je vždy neseno na větší či menší vlně negativních emocí z rodiny agresivních. Za minimum agresivity považujeme zdvořilou námitku, za maximum agresivity vražedný útok se zbraní. Mezi to se vejdou všechny ostatní stupně a formy projevů téže emoce - agresivity. Jsou označovány různě - zuřivost, zloba, nepřátelství, nenávisť, závislost, pomstychtivost, útočnost, vlezlost, urážlivost, vztahovačnost, hádavost, zášť, povýšená přehlíživost, pocit ředitele zeměkoule, uražená ješitnost, citlivé ego, kritičnost, přísnost ...“

Společné rodové vlastnosti výše popsaných emocí jsou:

opačitost, kontrárnost - pro agresora je důležitý opak v argumentaci, nikoli shoda se skutečností,

- **zaslepenost** - agresor nechce vidět skutečnost, argumentům nenaslouchá,
- **vnitřní eskalace** - samoživení či sebeposilování, (lidově „samonaser“). Agrese z počátku sama sebe živí a stupňuje z vlastních zdrojů. Racionální argumenty ve snaze omezit zuřivost agresora, ve svém důsledku onu zuřivost právě zvětšují,
- **koncentrovanost** - agresor si hledá svého viníka a to podle dvou psychologických kritérií,
 - a) kdo je první na ráně,
 - b) je-li na ráně prvních více objektů, pak je podvědomě vybrán ten s relativně nejmenší možností obrany. (Tamtéž, s. 123)

5.3 Asertivita

Praško, Prašková (2007, s. 22) uvádějí, že „jedním z důležitých cílů asertivity¹¹ je snaha dosáhnout pro obě strany uspokojivého řešení situace - tj. řešení typu výhra/výhra. A to především znamená, že se potřebujeme vyhnout extrémům agresivního, pasivního a manipulativního chování.“

Původně anglické **to assert** podle Grubera (2005, s. 31–34) v překladu znamená tvrdit, uplatňovat, prohlašovat, a také prosadit sebe sama. Obsahem asertivity je soubor jednacích technik, vedoucí k přiměřenému sebeprosazení v komunikaci, bez zbytečné ústupnosti a agrese. Dobrá asertivita se vyznačuje přiměřeností a je malým, ale cenným dílčím vítězstvím ve věčné štrapáci lidstva za hledání míry věcí a procesů. Lidé s přebytkem asertivity se nazývají agresivní, naopak lidé s jejím nedostatkem se nazývají pasivní. Oba tyto pojmy jsou již popsány výše tohoto textu. „Být asertivní znamená prosadit svůj oprávněný zájem při respektování oprávněného zájmu toho druhého. Znamená nalézt rovnováhu mezi pasivitou a agresivitou.“

Gruber (2005, s. 31) uvádí **desítku základních práv asertivního člověka:**

1. „sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a být za ně i za jejich důsledky odpovědný,
2. nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vlastní chování,
3. sám posoudit, nakolik je odpovědný za řešení problémů ostatních lidí,
4. změnit svůj názor,
5. dělat chyby a být za ně odpovědný,
6. říci „nevím“,
7. být nezávislý na dobré vůli ostatních,
8. dělat nelogická rozhodnutí,
9. říci „já ti nerozumím“,
10. říci „je mi to jedno“.

¹¹ „**asertivita** (assertiveness) zdravé sebeprosazení, sebezpřijetí, sebeotevření, sebeobjevení, sebeprojevení; otec asertivity, americký psycholog Salter, ji definoval jako umění něco jasně tvrdit a stát na svém slovu; asertivně odmítat znamená jednat stručně, jasně, klidně a rozhodně ...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 56)

Asertivní dovednosti, jak je charakterizuje autor předešlých základních práv asertivního člověka:

- **pokažená gramodeska** - opakování stejného požadavku jako kolovrátek, až do jeho prosazení, nejlépe stále stejným tónem, bez narůstajících obav či agresivního sarkasmu. Tato technika dává najevo, že máme na prosazení svého požadavku mnoho času, že jsme obrnění trpělivostí a pevnou vůlí,
- **pootevřené dveře** - je technikou přiznání soupeři, že částečně přijímáme jeho kritiku, zejména v oblasti jeho negativních pocitů,
- **negativní aserce** - předchozí technika dotažená více do konce. Plný souhlas k soupeřově kritice mu bere vítr z plachet,
- **negativní dotazování** - rozvíjení dvou předcházejících technik otázkami na další kritiku vůči nám. V odpovědích plných protivníkovy negativních emocí, brzy objevíme slabé argumentační místo,
- **sebeotevření** - sdělení upřímného stanoviska s očekáváním, že soupeř udělá totéž,
- **volné informace** - poskytnutím obecných relevantních informací se dá dosáhnout oboustranného poskytnutí informací osobních,
- **přijatelný kompromis** - ocenění soupeřova ega a uvědomění si, že ani jeden ze soupeřů nemůže zvítězit. Nejstabilnější kompromis bolí obě strany zhruba stejně,
- **selektivní ignorování** - mlčení k emotivním výpadům, ovšem selektivně, tj. výběrově. (Gruber, 2005, s. 31–33)

5.4 Manipulace

Na téma **manipulace**¹² se Praško, Prašková (2007, s. 26) vyjadřují následujícím textem: „Manipulativní chování bývá velmi typické pro hysterické osobnosti. K manipulaci se dá použít pláč, křik, výčitky nebo moralizování, lichotky, sliby a mnoho jiných taktik. Oblíbeným trikem manipulace je činit druhého odpovědným za vývoj a řešení nějaké situace. Styl manipulace souvisí s typem osobnosti. Někdo používá manipulaci, při níž předstírá bezmocnost, druhý manipuluje agresivními postoji. Navozením pocitu důležitosti, viny nebo ohrožení se snaží donutit druhého, aby vyhověl. Jde o vítězství, ne o spolupráci.“

Manipulativní člověk dosahuje chtěného oklikou, apeluje na morálku, pocity viny a druhého se snaží přimět k tomu, aby dělal, co chce on sám. Manipulace je v zásadě nečestné chování, které občas používáme všichni, někdy vědomě, častěji však nevědomě. Manipulující jedinci nemívají upřímné a hluboké vztahy. Lidé o ně málo stojí z důvodu jejich neschopnosti být otevření. (Tamtéž, s. 26)

¹² „**manipulace** (manipulation) termín užívaný v behaviorizmu pro ovlivňování chování systémem posilování a vyhasínání reakcí za urč. cílem, např. reedukace vězňů; šířeji též manipulace prostředím - v léčebnách, sanatoriích.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 301)

6 EMPATIE

Nykl (2012, s. 20) píše: „Snad každý si myslí, a je o tom skálopevně přesvědčen, že je empatický. Znáám však lidi, kterým akceptovat, vnímat význam situace a chápat význam pocitů svých a pocitů druhých není vlastní. Jsou jistě empatictí, ale empaticky porozumět, to je víc než empatie - nemusím hned dávat rady, hledat řešení, nabádat a porovnávat, ale (snad i intuitivně) chápat význam, jak my říkáme, vnitřního světa druhého, ale i konsekvenci vlastních reakcí. Jestliže je těžké být empatický, pak je mnohdy právě tak těžké empatické porozumění přijmout a tak když už ke mně pocit druhého prosvitne a já jej oslovím, tak to přijme jako kritiku, a to už ví, jak na to. K našemu problému přičtíme způsoby komunikace, vyjadřování pocitů, hodnocení, vztahovačnost, vyčítání, rýpání, urážení, podceňování, ale i to, že se vidí vše černě a na všem se „hledají blechy“. A pak se naše podmínky pro zlepšení vztahu zdají být beznadějnou iluzí.“

Vnímání vnitřního světa druhého je důležitým aspektem empatie. Vnímat tak, jako bych jím byl a zároveň jej diferencovat od pocitů vlastních a umět přecházet od vnitřního světa druhého zpět k sobě. To má v mezilidských vztazích veliký význam, neboť mnohé významnější a delší názorové spory se odehrávají na jiné úrovni, než jaký je jejich skutečný emociální základ, a bez pochopení skrytých pocitů nejsou řešitelné. Není ale možné dělat ze sebe experta na pocity druhého tím, že budu něco předhazovat. (Tamtéž, s. 35)

Kratochvíl (2006, s. 162) popisuje, jakým způsobem by měl být veden empatický, psychoterapeutický rozhovor: „Empatická psychoterapie umožňuje pacientovi, aby se otevřeně rozhovořil o sobě, ventiloval své problémy a prozkoumal rozporné i kladné stránky své osobnosti a tak se v sobě sám víc vyznal, víc se akceptoval a mohl se vhodněji samostatně rozhodovat. Uskutečňuje se formou nedirektivních rozhovorů s terapeutem vcitujícím se do pacienta a pomáhajícím mu co nejvýstižněji vyjádřit jeho pocity.“

Ne každému je schopnost empatie vlastní, pro někoho je vedení empatického rozhovoru snadné, pro jiného naopak velmi obtížné. Místo trpělivého naslouchání mají tendenci narušovat rozhovor explorativními otázkami nebo komentáři a radami. Terapeut se musí naučit mlčet a trpělivě naslouchat. Svou účast a zájem může projevat mimikou, nakláněním hlavy apod. Dále zkouší opakovat některé pacientovy výroky svými slovy a tím vyjadřovat, jak jeho zážitkům rozumí. (Kratochvíl 2006, s. 163)

Podle Hájka (2006, s. 63–68) se popisem vhodného postoje terapeuta vůči klientovi ve svých dílech zabýval C. R. Rogers. Ten charakterizoval základní tři proměnné ve vztahu ke klientovi jako:

- **opravdovost** - (neboli kongruence) míněn je soulad mezi tím, co terapeut prožívá, a tím, co vyjadřuje navenek. Tím není rozuměno pouhé verbální sdělení, ale i to, jaké neverbální signály vědomě či nevědomě vysílá vůči svému protějšku. Klient mnohdy citlivě vnímá rozpor mezi verbálním a neverbálním;
- **odpovídající empatické porozumění** - pokud má terapeut vysokou úroveň empatického porozumění, odrazem pak je velká senzitivita a přesnost jeho odpovědí. Citlivě reaguje na klientovo prožívání, své jednání si plně uvědomuje a všímá si svých chyb. Na tomto základě pak pružně mění své odpovědi. Rozumí i klientovým nevědomím pocitům a dokáže odhadnout, které z těchto pocitů je zbytečné v komunikaci verbalizovat, neboť klient ještě není schopen si je připustit;
- **nepodmíněné pozitivní přijetí** - tím je myšlen postoj terapeuta ke klientovi bez hodnotících soudů a výhrad v plném rozsahu jeho bytí. Terapeut by měl dokázat přijímat všechny klientem sdělované obsahy a pocity, přičemž tyto pocity mohou být bolestné, nenávistné, abnormální nebo naopak sebevědomé, vyspělé, či radostné. Přes různorodé pocity se terapeut pozitivně vyjadřuje ve vztahu k pacientovu prožívání. Schopnost terapeuta přijmout klienta je jako přijmout sám sebe. Je toho schopen, připustí-li si, že by mohl jednat stejně jako klient, pokud by měl stejné zážitky a zkušenosti, z nichž pramení klientovo utrpení.

7 EMOCE A PROŽÍVÁNÍ

7.1 Vymezení pojmu emoce

Z evolučního hlediska **emoce** reprezentují v čase ověřené řešení problémů adaptace. Pravděpodobným důvodem vzniku emocí je, že efektivně koordinují odlišné systémy reakce, např. fyziologický, prožitkový, výrazový. Pomáhají nám tak reagovat na důležité výzvy v prostředí. Emoce jsou komplexní jevy a jsou charakterizovány velkou citlivostí a proměnlivostí. Bez zjevných změn objektivních okolností se může emoce sama proměňovat na základě subjektivního hodnocení situace. Jednou je daná emoce vzbuzena a jindy za stejných okolností situace nikoli. Jiné mentální procesy (např. paměť nebo myšlení) takovou míru citlivosti nemají. Složitost emocí ještě zesiluje fakt, že se projevují každá v celé řadě forem. Existuje několik typů lásky, smutku, strachu a jiných emocí. Jednotlivé jejich formy se vzájemně značně liší. (Stuchlíková, 2007, 11–12)

Základní emoce lidé projevují bez zábran a jejich stav dokáže odhadnout vysoké procento nezávislých pozorovatelů. Většinou se totiž dají jednoznačně identifikovat ve výrazu obličeje. Bývají však evidentní i **auditivně** (dají se rozpoznat ze zabarvení či tónů hlasu i z dalších paralingvistických signálů). Vybíral (2000, s. 74–75) k tomu uvádí, že „jedinec má tendenci kontrolovat své chování a negativní emoce nevyjadřovat. Někteří lidé „ze zásady“ na sobě nedávají znát ani pozitivní emoce, skrývají i značné potěšení, které jim někdo způsobí. V pozadí může být hluboká úzkost, že by projevením citu dali najevo slabost a ztratili moc nad sebou i nad okolím. „Uhlídat“ všechny oblasti těla je však v případě silné emoce téměř nemožné. Volní kontrole a potlačení se vzpírá zejména třes rukou, chvění či napětí v hlase, celkový tělesný tonus, změny barvy kůže, některé bezděčné pohyby apod.“

7.2 Emoční vývoj

„Emoce jsou základem vývojového procesu, stimulují rozvoj mnoha dalších psychických funkcí. Vývojově předcházejí rozvoji kognitivních¹³ schopností, slouží jako bazální hodnotící, orientační a regulační systém.“ - tak emoční vývoj popisuje Vágnerová (2005, s. 96) a dodává: „Pro období raného dětství je důležité, že dítě přichází na svět s vrozenou schopností emočně reagovat, prožívat a vyjadřovat svoje pocity a signalizovat tak míru svého aktuálního uspokojení či neuspokojení.“

Emoční projevy jsou pro dítě v raném věku **primárním prostředkem komunikace**. Vnějšími projevy emocí vyjadřuje své pocity a totéž platí i naopak. Kojenci mají schopnost vnímat emoční projevy jiných lidí, na které pak reagují. U 10denního dítěte lze pozorovat tzv. **indukované emoce**, navozené kontaktem s jinými lidmi.

Emoce ovlivňují rozvoj různých mezilidských vztahů, v první řadě vztah s matkou. Vývoj vztahů s lidmi zahrnuje jak schopnost empatie, tak rozvoj citové vazby k jiné osobě. Prožitek empatie může postupně vést k rozvoji citové vazby ve vztahu k matce a postupně k ostatním členům rodiny. (Tamtéž, s. 97–98)

7.3 Emoce pomáhají překonávat těžkosti

Psychologové se doposud zaměřovali na negativní vliv emocí. Při zvládání těžkých životních situací byly emoce dlouho brány pouze jako stěžující prvek (maladaptivní). V posledním desetiletí došlo ke změně přístupu k emocím, jelikož vyšlo najevo, že některé formy práce s emocemi jsou vhodným doplňkem kognitivního

¹³ „**kognitivní** (cognitive) poznávací, též vnímající, hodnotící, vztahující se k poznávacím procesům...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 261)

zvládání životních problémů. Křivohlavý (2004, 172–173) píše, které formy práce to jsou.

- **Aktivní přijetí dané emoce.** Kladná je vědomá akceptace negativních emocí jako něčeho, co se nedá změnit a je nutno s tím počítat.
- **Slovní vyjádření emocí.** Pozitivní vliv má slovní vyjádření a sdělení emocí druhým lidem, popřípadě i písemné sdělení prožívaného např. do deníčku.
- **Pozitivní přehodnocení emocí.** Snaha povznést se nad danou, zcela konkrétní bolest. Existují studie potvrzující kladný vliv humoru i v tak těžkých situacích, jako je snaha o vyrovnání se s odoperováním prsu postiženého rakovinou.

7.4 Emoční inteligence

Emoční inteligenci nejlépe charakterizuje myšlenka, kterou vyslovil Aristotelés: *Etika Nikomachova*. „**Každý se může rozzlobit - to je snadné. Avšak rozhněvat se na toho pravého člověka, tou pravou mírou, v ten pravý čas, z toho pravého důvodu a tím pravým způsobem - to už tak snadné není.**“ (Id: Nytrová, Pikálková, 2007, s. 74)

Nytrová, Pikálková (2007, s. 74) definují **Emoční inteligenci** jako schopnost vyznat se sám v sobě i v ostatních, vnitřní motivace zvládání vlastních emocí i emocí cizích. Autorita a osobnost znamená **moc** nad sebou samým, nikoli nad druhými. Sebekázeň je atribut vyzrálé osobnosti, kterou zdobí sebeovládání, omezení svých potřeb ve prospěch druhého. Taková osobnost nezatěžuje své okolí afekty, hněvem, ukřivděností, nevychovaností, škodolibostí, nýbrž jedná vstřícně, vyrovnaně a s nadhledem.

Mezi emoční inteligencí (EQ) a intelektem (IQ), není žádná spojitost. Narozdíl od IQ můžeme na rozvoji EQ pracovat celý život. (Tamtéž, s. 74)

7.5 Prožívání

Hudlička (2003, s. 59) o **prožívání** soudí, že je lze ztotožnit s neustálým psychickým procesem tak, jak je vnitřně vnímán. Respektive, jak je stále probíhající psychický proces potenciaálně přístupný našemu vnitřnímu vnímání, protože ne vždy je vnímáme plně a stoprocentně správně. Prožívání lze přiřadit charakteristiky, které jsou přisuzovány lidské psychice, neboť prožívání je jejím projevem tak, jak je každému z nás přímo přístupný. „Prožívání nikdy prostě „není“, prožívání se vždy „děje“. Je to však zároveň děj mířící určitým směrem, ne nahodilé dění nebo homeostatická dynamická rovnováha, ale proces směřující k seberealizaci, vytvářející smysl.“

Autorky Vacínová, Trpišovská, Farková (2008, s. 51–52) dodávají, že prožívání jedince je závislé na vlastnostech osobnosti, tedy na charakteru a temperamentu osobnosti. **Charakter** zpravidla označuje soustavu pro jedince příznačných a stálých vlastností. Duševní vlastnosti osobnosti, z nichž se skládá charakter, se nazývají **rysy charakteru**. Charakter obsahuje rysy, kterými se projevuje vztah člověka k sobě samému, vztah člověka k jiným lidem a vztah člověka k práci. Soustava charakterových vlastností je příčinou, proč člověk jedná v obdobných situacích ustáleným způsobem. Tato soustava se nazývá **postoj**.

Farková (2008, s. 108) ještě upřesňuje, že „**charakter** je subsystém osobnosti, který kontroluje a reguluje lidské chování podle společenských a zvláště pak morálních norem a požadavků.“

Temperament patří mezi dynamické vlastnosti osobnosti, určující charakteristiky pohybu v psychice člověka. Je spojen především s neuropsychickými kvalitami funkcí nervové soustavy a je predisponován dědičností. Farková (2008, s. 106) jej definuje takto: „Temperament je soubor dynamických charakteristik osobnosti, která určuje rychlost, sílu a stabilitu v prožívání, jednání a vegetativních reakcí.“

8 TYPOLOGIE ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ A JEJICH PŮSOBENÍ NA PROŽÍVÁNÍ ÚČASTNÍKŮ SOUDNÍHO ŘÍZENÍ

8.1 Frustrace

K dočasnému nebo částečnému narušení psychické rovnováhy vedou různé zátěžové situace. To se projeví změnou prožívání, uvažování i chování.

Vágnerová (2004, s. 48–49) píše: „Jako frustrující označujeme situaci, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivně důležité potřeby, ačkoli byl přesvědčen, že tomu tak bude. Frustrace je neočekávaná ztráta naděje na uspokojení. Tato situace vyvolává prožitek zklamání a stimuluje reakce zaměřené na vyrovnaní nepříznivé bilance. Pozitivní očekávání při jejím vzniku hraje důležitou roli, pokud člověk nic dobrého nečeká, nebývá zklamán. Omezení pozitivního očekávání je proto jednou z běžných obranných reakcí. Frustrace může být překonána prostým odložením uspokojení, posílením vytrvalosti a úsilí, změnou motivů či rezignací...“ a dodává: „Frustrující zkušenost je relativně častá. Nemusí vyvolávat nepřiměřené reakce a může být do určité míry i žádoucí, protože nutí člověka hledat i jiná řešení a napomáhá tak rozvoji jeho schopností. Například jedinec, kterému se něco nedaří, bude svými neúspěchy stimulován k většímu úsilí nebo ke hledání nových způsobů, jak se připravovat či trénovat.“

Frustrace má své vnitřní a vnější zdroje. Vnějšími vlivy mohou být reakce blízkých lidí, neočekávané překážky nebo chybění zdroje potencionálního uspokojení. Vnitřními vlivy bývají vlastní zábrany, nepřiměřeně vysoké aspirace, nízké sebevědomí, slabá sebedůvěra apod. (Tamtéž, s. 49)

K frustraci, jakožto k narušení psychické rovnováhy dochází u účastníků soudního řízení velice často. Dalo by se říci, že pokud jde o **soudní spor** (tím je myšlen spor

v civilním řízení, nikoli v řízení trestním), dochází k frustraci pravidelně minimálně u té strany sporu, která jej prohrála. Pozorováním účastníků sporů je z jejich chování zřejmé, že tito přicházejí do budovy soudu s očekáváním vlastního vítězství. O co je očekávání vítězství větší, o to větší je pak zklamání a následná frustrace v případě rozsudku, jímž se vítězem stává protistrana.

Příkladem tomu může být soudní spor majitelů bytů panelákového domu v Semilech. Majitelé jednotlivých bytů, kteří své byty koupili od bytového družstva a řádně zaplatili, o ně rozhodnutím soudu přišli na základě zpochybněných kupních smluv. Nechci to zde pojmut jako právní analýzu tohoto případu a nemohu se vyjádřit, zda rozhodnutí soudu bylo správné či nikoli. Mohu zde popsat pouze situaci z pohledu psychického prožívání účastníků sporu. Prohra majitelů bytů u soudního jednání, ačkoli byli přesvědčeni (v neposlední řadě svým právním zástupcem), že tento spor nemohou prohrát, jim znemožnila dosáhnout uspokojení důležité životní potřeby. Zmařené investice do bydlení a ztráta veškeré naděje na uspokojující vyústění situace, vyvolala prožitek zklamání a frustraci.

Soudní jednání v řízení trestním, nese s sebou poněkud rozdílná očekávání jejich účastníků od očekávání účastníků civilních sporů. Zde již nejde pouze o jednoduchý výsledek (výhra, prohra), ale o vyrovnání vztahů státu versus pachatelů trestných činů a vztahů obětí trestné činnosti vůči jejím pachatelům. Zde bývají frustrací zasaženi zpravidla všichni, jelikož člověk obžalovaný z trestné činnosti doufá v uložení trestu co nejnižšího a oběti tohoto činu naopak co nejvyššího. Aby se oběť trestné činnosti, např. trestného činu znásilnění, dokázala s touto skutečností psychicky vyrovnat, potřebuje k tomu vědomí poznaného a spravedlivě potrestaného pachatele. Zklamání z případného nízkého trestu je pro oběti trestných činů velice frustrující. Ještě horší je, pokud se obžalovaného nepodaří z trestné činnosti usvědčit a jeho oběť je přítomna osvobozujícímu rozsudku. Aby k těmto situacím nedocházelo, je zapotřebí, aby orgány činné v trestním řízení odváděly kvalitní, plně profesionální práci.

8.2 Konflikt

Citát Grubera (2005, s. 125) zní: „**V našem reálném světě je také jedna cesta k vyhnutí se všem konfliktům: Absolutní popření všech vlastních potřeb. Tedy - nežítí.**“

Autor knihy *Zlatá kniha komunikace* definuje **konflikt** jako situaci, která nastává ve chvíli, kdy je něčeho dobrého málo nebo špatného hodně. Přitom poptávka zúčastněných po onom dobrém převyšuje nabídku, či nucená nabídka špatného převyšuje souhrnnou ochotu zúčastněných ono špatné přijmout. Dále se dá tato situace charakterizovat jako nedostatek dobrého a tím úplné splnění potřeby jednoho vylučuje totéž u druhého. Konflikt může být buď **vnitřní**, probíhající v nitru jedince anebo **vnější**, mezi dvěma či více lidmi. Dále autor uvádí typologii konfliktu:

- **konflikt typu nedorozumění** je vyvolaný pouze nedostatkem informací a nedorozumění je zcela řešitelné ve vzájemném vysvětlení si postojů,
- **konflikt, který není nedorozuměním**, nastává, pokud obě strany i po úplném vzájemném informování zjistí, že jejich postoje jsou nadále neslučitelně rozdílné,
- **antagonistický konflikt** je neřešitelný informovaností a nelze jej vyřešit ani kompromisem. V teoretické rovině řešení antagonistického konfliktu neexistuje, avšak v praktické rovině jde o to hledat, zda přece jen neexistuje něco, co by ten ryzí antagonismus narušilo. (Tamtéž, s. 119–121)

Vágnerová (2004, s. 49) ke konfliktu dodává: „Konflikt rovněž patří mezi běžné potíže, s nimiž se každý člověk v životě opakovaně setkává. Subjektivně významným, event. patogenním činitelem se stává teprve tehdy, jestliže je skutečně závažný, tvá příliš dlouho, zahrnuje osobně důležitou oblast a pokud jej člověk není schopen řešit. Z psychopatologického hlediska mohou být významné vnitřní konflikty. Ty se odehrávají (pokud nebyly vytěsněny) ve vědomí jedince a znamenají střetnutí dvou vzájemně neslučitelných, přibližně stejně silných tendencí. Běžným příkladem může být rozpor protichůdného tlaku vědomí povinnosti a tendence k aktuálnímu uspokojení.“

Intenzita konfliktu závisí na subjektivním, emočním i racionálním zpracování obou motivů.“

Konfliktní zátěžová situace doprovází služební činnost příslušníků justiční stráže zejména při činnostech, jako je doprovod pracovníka soudu (soudního vykonavatele) při úkonech mimo budovu soudu (např. výkon soudního rozhodnutí, předběžné opatření odebrání nezletilého dítěte, rozhodnutí o vyklizení bytu), ale především a nejčastěji u kontroly vstupujících osob do budovy soudu.

Kontrola osob vstupujících do budovy soudu je příslušníky JS vykonávána za pomoci technických prostředků (detekční rám, ruční detektor kovů, rentgen zavazadel) na strážním stanovišti u hlavního vchodu do budovy soudu. Účelem této kontroly je zabránit v průniku zbraní a jiných nebezpečných předmětů do budovy soudu, kterými by bylo možné ohrozit bezpečnost a zdraví osob. Co je strážní stanoviště a činnost příslušníků JS upravuje *Nariženi generálního ředitele Vězeňské služby ČR č. 11/2006 Sb. o vězeňské a justiční strážii*.

„Strážním stanovištěm se rozumí místo nebo úsek, kde je vykonávána strážní služba, popřípadě střežení osoby nebo předmětu.“ (NGŘ č. 11/2006 Sb., § 5)

„K výkonu služby na strážním stanovišti u hlavního vchodu do budovy soudu, státního zastupitelství nebo ministerstva (dále jen „hlavní vchod“) je velen příslušník justiční stráže, který je ve styku s veřejností povinen jednat slušně, taktně a rozhodně. Tento příslušník justiční stráže musí být seznámen s rozmístěním jednacích síní, jednotlivých pracovišť v budově soudu, státního zastupitelství nebo ministerstva a znát jmenovitě předsedu soudu, místopředsedy soudu a vedoucího státního zástupce.“ (Tamtéž, § 88, odst. 1)

„Příslušník na strážním stanovišti u hlavního vchodu je při výkonu služby zejména povinen podávat na požádání vstupní informace návštěvníkům soudu, státního zastupitelství nebo ministerstva,“ (Tamtéž, § 88, odst. 2b)

Vstupní kontrola by se dala označit jako „filtr lidských emocí“. Je totiž zpravidla tím prvním kontaktem přicházejícího člověka s příslušníky JS a s celým výkonem soudnictví. Od tohoto prvního kontaktu je návštěvník soudu cílem pozorování

příslušníků JS, za účelem předejití možným konfliktům. Pozorování účastníků soudních řízení ze strany příslušníků JS je důležitou součástí služby v kontextu se zajištěním pořádku a bezpečnosti.

Hewstone, Stroebe (2006, s. 131) vysvětlují **pozorování** jako sběr informací o sociálním chování, přičemž lze pozorovat celou řadu projevů chování, aniž by k danému účelu bylo třeba složitých měřících přístrojů. Lze realizovat na veřejných místech, kde pozorování nijak neruší. Metod k tomu je hned několik, od neformálních a nestrukturovaných až po vysoce formální a přísně strukturované. Společného jmenovatele však pozorování mívá v abstrahování od propletence sociálního chování a zaměření na specifické projevy, jež se vážou ke zkoumanému objektu.

Co jsou emoce, je již popsáno v sedmé kapitole této práce, proto o nich už jen krátce. Prožívání základních emocí lidé projevují bez zábran. Výraz v obličeji, tón hlasu i další paralingvistické signály pozorovateli napoví, v jakém emočním naladění se dotyčný člověk cítí. Není v zásadě možné korigovat v případě silných emocí např. třes rukou nebo některé bezděčné pohyby. Tyto signály pomáhají vytvořit **první dojem**¹⁴, podle něhož zaujmou postoj vůči sobě navzájem oba aktéři oné kontroly, návštěvník soudu a příslušník JS. Příslušníci JS se musí pokusit svými komunikačními dovednostmi vytvořit první dojem takový, aby případnému konfliktu předešli. Snad nejlépe to vystihl Gruber (2005, s. 99–100), když ve své knize *Zlatá kniha komunikace* napsal: „**K mnoha silným důvodům pro vaši zdvořilost přibývá i to, že na zdvořilého člověka se jinému špatně řve.**“

Častým typickým obrazem osoby přicházející do budovy soudu je osoba prožívající svůj hněv vůči soudnictví, rozhodnutá jednat zde v určitém stupni agresivity, kterou dá najevo již poté, co jí jsou sděleny pokyny směřující ke vstupní kontrole od příslušníka JS. Zdvořilým vystupováním je možné agresii zmírnit, ovšem ne vždy se to povede. Pakliže agresor vyhodnotí zdvořilost jako slabost a spíše svůj tlak stupňuje,

¹⁴ „**Dojem - první** prožitek, obraz vznikající při prvním setkání se situací, jevem, člověkem apod.; má globální podobu, silný prožitek, který často obsahuje nesprávné složky, předsudky aj.; první dojem je složen z afektivního postoje, okamžitého soudu o pozorovaném a z asociačního spojení s rysy a podobou pozorovaného; závisí na schopnostech pozorovatele, na druhu posuzované vlastnosti a na osobitosti posuzovaného; chyby prvního dojmu spočívají v tendenci zjednodušovat (haló efekt), přisuzovat vlastní chyby posuzované osobě a průměrovat pozorovaného.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 119)

je čas na rázné napomenutí ve smyslu výhružky, že pokud se neuklidní, nebude mu vstup do budovy soudu umožněn. Ovšem osoby předvolané k soudnímu jednání nelze do budovy nevpustit a ony jsou si toho také vědomy. Při jednání s takovými osobami je nutné, aby si příslušníci JS sjednali respekt svou vážností a rozhodností, za použití technik neverbální komunikace (mimika, posturika, gestika) a paralingvistiky. Výchovní charakter takového jednání příslušníka JS spočívá v tom, že agresor je nucen si uvědomit své chování a následně je přehodnotit.

Překážkou uváženého jednání se může stát **haló-efekt**.¹⁵ Omyl v sociálním jednání, jímž haló-efekt je, může příslušníka zmást a navodit u něj mylný první celkový dojem z právě přicházející osoby do budovy soudu. Důsledkem toho bývá podcenění bezpečnostního rizika u dobře oblečené, upravené osoby. Pokud navíc dokáže úspěšně skrývat své emoce, je možné, že se verbálně projeví příliš náhle, načež na konflikt z nenadále situace není příslušník JS připraven. Spouštěčem konfliktu bývá např. požadavek na vyjmutí obsahu kapes, na nahlédnutí do zavazadla nebo na rozepnutí opasku u kalhot. Takové požadavky ze strany příslušníků JS někteří dobře situovaní občané považují za šikanu a ponížení jejich osoby a jsou pro ně důvodem k verbálnímu útoku.

Je bezpochyby, že vstupní kontrola je jistým zásahem do práv a prožívání osob. Každý občan tuto činnost příslušníků JS vnímá jinak, se subjektivním emočním zabarvením a proto interakce jsou nanejvýš individuální.

¹⁵ „**Haló-efekt** (halo effect) termín E. L. Thorndika; globální chyba v posuzování lidí; jednotlivé rysy lidí jsou posuzovány podle celkového dojmu, který učinili na pozorovatele, hodnotitele; je tvořen z 55 % vzhledem, 38 % hlasem a z pouhých 7 % obsahem sdělení; vzhled utváří oblečení, jeho barvy, doplňky, jako je aktovka, hodinky, pero, případně vousy, u žen šperky, účes, make up, spolu s gestikulací a mimikou; patří k nejčastějším omylům v sociálním vnímání.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 183)

8.3 Stres

Kanadský endokrinolog Selye označil **stres** jako sumu všech adaptačních reakcí biologického systému, které byly spuštěny nespecifickou noxou. V současnosti má termín stres mnohem širší použití. „Z psychologického hlediska lze stres chápat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení.“ (Vágnerová, 2004, s. 50)

Zatěžující věci, které na nás působí zvenčí, se nazývají **stresory**. Po vystavení se stresorům mohou tělo i duše zažívat stresovou reakci. Naše stresová reakce nezávisí pouze na okolnostech situace, ale hlavně na tom, jak situaci porozumíme. Praško, Prašková (2007, s. 14) o stresu píše: „Nelze však říci, že by stres byl jenom škodlivý. Určitá míra stresu je potřebná. Bez ní bychom měli nedostatek podnětů k překonávání překážek. Rozlišujeme však mezi přijatelným stresem, kterému se říká **eustres**, a negativním stresem, který nazýváme **distres**. Eustres je spojen např. s překonáváním překážek, s příjemným očekáváním, se sledováním detektivky - je tedy všude tam, kde situaci máme pod dobrou kontrolou. Distres se objeví tam, kde věci přestáváme zvládat, cítíme se přetíženi, ztrácíme jistotu a nadhled. Eustres i distres se tělesně projevují podobně. Ze zdravotního hlediska jde spíše o míru stresu a o to, jak často se objevuje. Škodlivým se pak stává překročení určité individuální hranice v tom, jak silný stres člověk prožívá a jak často.“

Dále tato dvojice autorů popisuje, co se skrývá pod pojmem psychosociální stresory: „**Psychosociálním stresorem** bývá některé chování lidí. Ovšem zda se jím stane, o tom rozhodne náš postoj k němu - naše hodnocení a očekávání. Stresorem pro nás může být náš pedantský nadřízený, nadměrně hádavý spolupracovník nebo nedůtklivý podřízený...“, a pokračují: „Zda je budeme pokládat za stresory, záleží hlavně na nás. Můžeme si také něco myslet o ..., nebo se těmto lidem vyhnout. Někdy však vyhnutí není možné a nereagovat stresovou reakcí je velmi těžké. Obzvláště, když to jsou členové rodiny, nebo spolupracovníci. Pak je potřebné osvojit si dovednosti, které pomohou dostat komunikaci více pod kontrolu. Navíc často si sami z druhých stresory vyrábíme. Svými zlovyky v chování, na které oni reagují tak, že my to prožíváme jako stres.“ (Tamtéž, s. 14–15)

Dlouhodobý stres jsou nuceni prožívat např. lidé zatížení neuspokojivou finanční situací. Neschopnost splácet vlastní finanční závazky uvádí občany do dluhů. Věřitel pak nesplacené pohledávky vymáhá pomocí návrhu na výkon soudního rozhodnutí, prodejem movitých věcí. Samotný výkon soudního rozhodnutí pak provádí soudní vykonavatel za účasti příslušníků JS a pro povinného jde o významný psychosociální stresor.

Grossová (1996, s. 14) píše, že „**výkon rozhodnutí** není svépomoc. Jestliže oprávněnému má podle soudního rozsudku nebo rozhodnutí orgánu státní správy ve správním nebo v daňovém řízení povinný něco plnit a dobrovolně to neučiní, má oprávněný právo obrátit se na příslušný soud, aby plnění zajistil zákonem danými prostředky. Výkon rozhodnutí tedy slouží k nucené realizaci pravomocného rozhodnutí soudu nebo orgánu státní správy. **Oprávněným** je občan, resp. fyzická nebo právnická osoba, obec či stát, kterému byl výše uvedeným rozhodnutím přiznán nárok. **Povinným** subjektem je opět občan, resp. fyzická nebo právnická osoba, obec nebo stát, který je podle výše uvedeného rozhodnutí povinen ve prospěch oprávněného subjektu něco plnit, a dobrovolně to neučiní.“

Povinnost příslušníků justiční stráže u tohoto soudního úkonu je zejména zajištění bezpečnosti a ochrany pracovníka soudu před fyzickými útoky a zajištění pořádku a bezpečnosti v místě výkonu soudnictví, tedy v obytných prostorách povinného. Výkon soudního rozhodnutí klade zvýšené nároky na verbální i neverbální komunikační schopnosti všech zúčastněných, jelikož je uskutečňován v místě bydliště povinného, což je důležitý psychologický aspekt.

Winterová, Pokorný, Rubeš (1996, s. 361) jsou spoluautory *Občanského soudního řádu*, v němž uvádějí: „Usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí prodejem movitých věcí doručí se povinnému až při provádění výkonu. Není-li při provádění výkonu povinný přítomen, doručí se mu usnesení spolu s vyrozuměním o tom, že byl proveden soupis, a které věci byly sepsány.“ To znamená, že povinný není na výkon rozhodnutí psychicky připraven a zátěžová situace se tak kumuluje. Náhlá, neočekávaná ztráta pocitu nedotknutelnosti svého domova dále přispívá k navyšování stresu.

8.4 Trauma

Podle Vágnerové (2004, s. 52) lze psychické trauma definovat jako náhle vzniklou situaci s výrazně negativním významem pro jedince, která vede k určitému poškození nebo ztrátě. To se projevuje potížemi v emoční oblasti, v pocitu ztráty jistoty a bezpečí a prožívané úzkosti, která je vyjádřením obav z budoucnosti. Objektivita v uvažování jedince je traumatem narušena, stává se nekritickým a nesoudným, ovlivněným především svými citovými prožitky. Projevy chování traumatizovaného jedince jsou zaměřeny na únik před další traumatizací, nebo na útok či agresivitu. Změny v životní situaci takto postiženého jedince se mohou stát zdrojem stresu. Stresující může být i změna sociálního postavení, chování okolí apod. Porucha, která v důsledku toho může vzniknout, je označována jako posttraumatická stresová porucha.

„**Posttraumatická stresová porucha**“, jak o ní píše Nývltová (2008, s. 68), „je opožděnou reakcí na katastrofickou stresovou situaci, která by pravděpodobně téměř u každého člověka způsobila větší či menší emoční rozrušení. Většina lidí se z katastrofického stresu po určité době vzpamatuje a dál bez problémů žije běžným životem. U disponovaných jedinců však katastrofická událost navodí psychickou poruchu. Posttraumatická stresová porucha se projevuje opakovaným znovuprožíváním traumatu v podobě živých vzpomínek na danou událost. Nepříjemné vzpomínky se objevují i ve snech a tzv. nočních můrách.“

Příkladem události v praxi justiční stráže, která může být traumatizující pro její účastníky, je **předběžné opatření odebrání nezletilého dítěte**. A to především pro ty aktéry, kteří na celé situaci zpravidla nenesou žádnou vinu, tedy děti samotné.

Podle *Občanského soudního řádu*, § 76a, odst. 1, jsou stanoveny podmínky předběžného opatření odebrání nezletilého dítěte. „Ocitlo-li se nezletilé dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny, předseda senátu předběžným opatřením nařídí, aby bylo předáno do péče osoby, kterou v usnesení označí.“ (Winterová, Pokorný, Rubeš, 1996, s. 72)

Tato činnost výkonu soudnictví klade vysoké nároky na komunikační schopnosti všech zúčastněných, ať už jsou to příslušníci JS, soudní vykonavatelé, či pracovníci Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Posledně jmenovaní podávají soudu návrh na výkon předběžného opatření, v zájmu ochrany práv dítěte. „**Sociálně-právní ochrana dítěte** představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním.“ (OSPOD, *Sociálně-právní ochrana dětí*. 2013)

Akt odebrání nezletilého dítěte je razantním vstupem do práv a svobod celé rodiny a jejich omezením. Zde je důležité si uvědomit, že nade vše je zájem dítěte. Příslušníci JS jsou přizváni k zajištění pořádku a bezpečnosti a hladkého průběhu tohoto úkonu. Náročnost jeho provedení se zpravidla řídí podle místa výkonu. Je-li dítě odebíráno z rodiny žijící ve společné domácnosti, např. v rodinném domě, pak tento úkon nepředstavuje tak vysoké riziko, jako např. na hromadných ubytovnách. Hromadné ubytovny jsou útočištěm migrujících rodin, národnostních menšin atd. a jsou nepřehledné strukturou jejich obyvatel. Lze zde očekávat nejen odpor rodičů, ale i jejich spolubydlících. Pokud je odebírané dítě vyššího věku, panuje nebezpečí jeho útěku. Ve všech těchto případech musí být místo soudního výkonu řádně zajištěno a samotný úkon musí proběhnout v co nejkratším čase.

Rodičovský nesouhlas s odebráním jejich dítěte a umístěním do školského výchovného zařízení nepramení vždy z mateřské lásky k dítěti. Uvědomují si totiž, že s dítětem ztrácejí právo na výplatu sociálních dávek, vyplácených pro jeho potřeby. Sami tyto dávky zneužívají a svého potomka tak zanedbávají. Rodiče se snaží odebrání svého dítěte oddálit sliby a přesvědčováním, že jejich péče o něj je dostatečná a pokud ne, rozhodně se postarají o nápravu. Pro ztížení identifikace dítěte, na které se rozhodnutí o odejmutí vztahuje, používají různé „finty“. Jsou známy případy, kdy se pokusili zaměnit sourozence, jen aby sociální pracovníky a jejich doprovod zmátli. Následně pak nejsou schopni racionálně vysvětlit, co bylo motivací pro jejich pokus o podvodné jednání. Z uvedeného vyplývá, že je nezbytné, aby u výkonu odebrání

nezletilého dítěte byl vždy ten sociální pracovník, který jeho případ sleduje a důkladně jej fyzicky zná.

Pokud dochází k odporu rodičů proti soudnímu rozhodnutí, je namístě, aby dítě bylo, jakmile to okolnosti dovolí, odvedeno sociálním pracovníkem do vedlejší místnosti nebo jinam. To aby nedocházelo k jeho nadměrné traumatizaci z konfliktní komunikace soudního vykonavatele a příslušníků JS s jeho zákonnými zástupci.

Naprosto nevhodné je případné provedení předběžného opatření výkonu odebrání nezletilého dítěte ve školním zařízení. Spojení takto nepříjemného zážitku se školním prostředím by mohlo nezvratně ovlivnit vztah dítěte ke škole jako k instituci. Trauma z nenadálé situace by bylo navždy spojeno se školou a narušilo by pocit jistoty a bezpečí, který by dítě ve škole mělo mít. Jestliže nelze jinak, než odebrat dítě ze školského zařízení, musí jej v každém případě odvést z tohoto místa osoba dítěti důvěrně známa. Nejlépe pracovníce sociálně-právní ochrany dětí, která se s dítětem pracovně dlouhodobě stýká a to sama, bez zajištění jiných osob.

Ve chvíli, kdy bylo jednání s rodiči ukončeno a dítě je převáženo do diagnostického ústavu, je třeba pracovat na snížení jeho stresu, aby možnost postžení traumatizací byla snížena na minimum. Vhodné je hovořit s ním o novém pokojíčku s hračkami, na který se může těšit. Pokud se do takového povídání zapojí i přítomný příslušník JS, odbourá tak případný strach dítěte z uniformovaného dospělého. Děti většinou prožívají strach z neznámé situace pouze chvíli, při vhodné stimulaci dochází brzy k jejich uklidnění a rozpovídání se.

Dobrou koordinací všech zúčastněných při výkonu rozhodnutí o odebrání nezletilého dítěte je možné vyvarování se chyb, jejichž následkem by byla nadměrná neurotizace dotčeného dítěte. Procesní předpisy upravující postup výkonu soudního rozhodnutí nelze vždy zcela dodržet, nýbrž vhodnou improvizací zajistit plynulý výkon s ohledem na zájem dítěte, který je nadevše.

8.5 Krize

Krize se objevuje jako narušení psychické rovnováhy v důsledku dlouhodobé kumulace, či situačního nárůstu problémů. Provází ji selhání adaptačních mechanismů. Vágnerová (2004, s. 53) píše, že „stav psychické krize je doprovázen negativními citovými prožitky, narušení pocitu jistoty a bezpečí, objevuje se silná tenze, úzkost, zoufalství a beznaděj. Mění se uvažování a hodnocení této situace. Člověk má pocit ochromení, bezmocnosti, bezradnosti a neschopnosti ji zvládnout. Může být silně emocionálně ovlivněn, stává se více sugestibilním, jeho úvahy mohou být zkratkovité a neadekvátní. V důsledku toho se mění i jednání, které rovněž může být méně přiměřené, buď je inhibované a utlumené, nebo má charakter afektivního výbuchu, impulzivní a zkratkové reakce. Subjektivní pocit nadměrné kumulace různých zátěží zvyšuje náchylnost ke krizi.“

Vasiljuk (1988, s. 49) vysvětluje charakteristické rysy teorie krizí:

- „týká se především jedince, přestože některé její pojmy jsou využívány ve vztahu k rodině, k malým a velkým skupinám;
- teorie krizí nezdůrazňuje pouze možné patologické následky krize, ale i možnosti vývoje a zrání osobnosti.“

Tentýž autor dodává. „Mezi empirickými událostmi, jež mohou vést ke krizi, uvádějí někteří autoři například smrt blízkého člověka, těžké onemocnění, odloučení od rodičů, rodiny, přátel, změnu zevnějšku, změnu sociálního postavení, svatbu, prudké zvraty sociálního statusu atd.“

Krize prochází čtyřmi stadii: „1) počáteční růst napětí stimulující obvyklé způsoby jak řešit problém; 2) další růst napětí v podmínkách, kdy jsou tyto způsoby bezvýsledné; 3) ještě větší zvýšení napětí, vyžadující mobilizaci vnějších a vnitřních zdrojů; 4) jestliže všechno selže, nastupuje čtvrté stadium, charakterizované stupňováním úzkosti, deprese, city bezmoci a beznaděje, dezorganizací osobnosti. Krize může skončit v kterémkoli stadiu, zmizí-li nebezpečí nebo naleznou-li se řešení.“ (Tamtéž, 1988, s. 50)

Výsledkem prožívání situace znemožňující uskutečnit životní záměr je metamorfóza osobnosti, její přerod, přijetí nového životního cíle, hodnot, životní strategie, sebepojetí. (Vasiljuk, 1988, s. 51)

Typickým příkladem situace, kdy dochází k narušení psychické rovnováhy v důsledku dlouhodobé kumulace, či situačnímu nárůstu problémů, je **soudní rozhodnutí o vystěhování z bytu**. Psychická krize je vyvolána narušením pocitu jistoty a bezpečí, zoufalstvím a beznadějí, z obavy ztráty svého obydlí. V Maslowově pyramidě lidských potřeb je potřeba jistoty a bezpečí hierarchicky postavena hned za tělesné a fyziologické potřeby. (WIKIPEDIE. *Maslowova pyramida*. 2013)

A právě proto, pokud nejsou tyto základní lidské potřeby uspokojeny, je toho důsledkem změna uvažování a hodnocení s pocity ochromení, bezmocnosti a neschopnosti situaci zvládnout. Příslušníci JS musí při úkonu vystěhování bytu věnovat zvýšenou pozornost osobě takto postižené. Z praxe jsou známy případy, kdy se vystěhováváný choval nejdříve utlumeně (rezignovaně) a následně, bez jakýchkoli předchozích příznaků, jednal v afektivním výbuchu. Prožívání takto těžké životní situace lze jen těžko předem odhadnout.

K vystěhování z bytu dochází na základě podání žaloby o vystěhování bytu k příslušnému soudu. Důvodem žaloby ze strany majitele bytu je dlužné, zpravidla mnohaměsíční nájemné. K pohledávkám na nájemném nemusí docházet pouze vlastním zaviněním nájemce (např. nedostatek finančních prostředků provázející gamblerství¹⁶ nebo abúzu¹⁷ návykových látek), ale ke ztrátě schopnosti platit své pohledávky, včetně nájemného, dochází též naprosto nezaviněně postiženou osobou (např. jako důsledek ztráty zaměstnání jednoho nebo obou manželů, těžkou nemocí v rodině, jejíž léčba vyžaduje vynakládání velkých finančních částek, atp.).

¹⁶ „gamblerství (gambling) hráčství“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 175)

¹⁷ „abúzus (abuse) nadužívání, zneužívání (v praxi v obou významech, byť zneužívání je přesněji misúzus); nadměrné požívání psychotropních n. toxických látek, jako je alkohol, káva, tabák, léky...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 15)

8.6 Deprivace

Vágnerová (2004, s. 53) popisuje deprivaci takto: „Deprivace je stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických či psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu.“ Deprivace může nepříznivě ovlivnit jak aktuální psychický stav jedince, tak jeho psychický vývoj, k nerovnoměrnému rozvoji některých složek osobnosti či ke vzniku specifických psychických odchylek. V raném věku jsou důsledky citového strádání větší než v pozdějším období života jedince.

Typy deprivace:

- **deprivace v oblasti strádání biologických potřeb** - jde o nedostatek spánku, či jídla. Tímto způsobem mohou strádat děti se syndromem CAN¹⁸,
- **podnětová deprivace** - strádání v oblasti stimulace, tzn. nedostatek žádoucího množství a variabilita různých podnětů,
- **kognitivní deprivace** - výchovné a výukové zanedbávání vede k deprivaci v oblasti potřeby učení,
- **citová deprivace** - neuspokojení potřeby spolehlivého a jistého citového vztahu s matkou nebo jinou osobou,
- **sociální deprivace** - omezení přiměřených kontaktů s lidmi. (Tamtéž, s. 53–54)

Lidé ve stavu deprivace také přicházejí do budovy soudu, ať už je tomu důvodem cokoli. Jejich stav může být následkem jednání jiné osoby, které bylo kvalifikováno orgány činnými v trestním řízení jako trestný čin, a oni jsou nyní předvoláni k podání svědecké výpovědi jako strana poškozená. Prožívaná deprivace, distres a rozrušení, jsou na těchto lidech zřetelné na první pohled. Neverbální komunikační signály (např. kinezika odhaluje třes rukou, řeč očí vykazuje nejistotu, mimika naznačuje rozmrzelost)

¹⁸ „CAN (child abuse and neglect) zkratka z angl., zneužívání/týrání a zanedbávání dítěte...“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 84)

a paralingvistika doprovázející jejich verbální projev (např. v zastřeném, třesoucím se hlase), odrážejí jejich emoční naladění, jejich duševní stav.

Pro takto postižené jedince je nanejvýš důležité, aby se příslušník JS, který s nimi vstoupí do komunikace jako první, již při kontrole osob svým vlídným projevem pokusil tyto občany uklidnit a neprohluboval pro ně již tak veliké trauma. Pokyny vůči nim je třeba vyslovovat pomalu a srozumitelně, jelikož bývají zmateni a špatně reagují. Trpělivost je zde namístě. Vysoká míra empatie pomáhá k porozumění, jaké prožívání tito lidé mají, jak se cítí. Nezřídka se uniformovanému příslušníku rádi svěřují se svými problémy a je-li jim nasloucháno, získají pocit klidu a hlavně bezpečí, a o to tu jde především.

Dalším bodem jejich zájmu je seznámení s průběhem soudního jednání. Neznalost chování v jednací síni, vystupování před senátem, procesních záležitostí, či samotné uspořádání všech účastníků jednání v jednací síni, zákonitě vyvolává nervozitu. I takovéto informace příslušníci JS podávají návštěvníkům soudu, čímž přispívají k hladkému průběhu soudního jednání.

Atmosféra hlavního líčení je vysvětlena v knize *Forenzní psychologie*, dvojice autorů Červinka, Čírtková (1994, s. 128–129) následovně. „V odborné literatuře se rozlišuje civilní a tradicionalistická atmosféra. Tradicionalistická atmosféra se vyznačuje ritualizovaným průběhem, obřadným oslovováním a direktivní rolí soudce, zatímco civilní atmosféra je výrazně méně formální. Psychologický účinek tradicionalistické atmosféry je působivější, zpravidla navozuje výraznější změny chování a prožívání, především u obžalovaného, ale i svědků (např. vnitřní napětí a nervozitu).“

Komunikační dovednosti včetně umění naslouchat, jsou v praxi justiční stráže velice důležitými aspekty, posilujícími sebevýchovu a profesní dokonalost každého příslušníka.

9 PRAKTICKÁ ČÁST

9.1 Cíl výzkumu

Cíl výzkumu vychází ze samotného názvu diplomové práce - Komunikace v praxi justiční stráže a její vliv na psychologické prožívání účastníků soudního řízení. Jednotlivé aspekty komunikace jsou popsány v předchozích kapitolách a problémem je využití jejich znalostí příslušníky JS, k pozitivnímu ovlivňování psychologického prožívání všech osob, které s nimi přijdou do přímého i nepřímého komunikačního styku.

Smyslem praktické části je objasnit, jaký vliv má přítomnost justiční stráže a její komunikace na psychologické prožívání účastníků soudního řízení. Situační prožívání je zcela individuální a odvíjí se od osobnosti každého člověka. Stejně tak individuální je interakce při setkání „face to face“ (v tváři tvář) veřejnosti s příslušníky JS. Skladba účastníků soudních řízení je široká a je zastoupena všemi typy osobností, které populace nabízí. Na přítomnost příslušníků JS mohou jinak reagovat lidé v pokročilém věku, jinak lidé mladších ročníků a jinak nezletilé děti. Svou úlohu zde hrají znaky osobnosti, jimiž jsou charakter a temperament, dále sociální pozice, či sociální status osobnosti. Vzájemná interakce se projevuje nervozitou, projevovanou nevraživostí, nebo naopak náklonností a naplněním pocitu bezpečí.

Jednoznačně nejčastějším služebním úkonem příslušníků JS vůči účastníkům soudních řízení je vstupní kontrola osob u hlavního vchodu do budovy soudu. Praktická část si klade za cíl zjistit, zda si návštěvníci soudu uvědomují nezbytnost tohoto bezpečnostního opatření a zda se i díky němu cítí v budově soudu bezpečněji. Zároveň je výzkum zaměřen na skutečnost, zda a do jaké míry občané považují tuto proceduru za omezení jejich občanských práv a svobod.

9.2 Stanovení oblasti zkoumání a hypotéz

9.2.1 Oblast zkoumání

Nakolik si účastníci soudních řízení uvědomují opodstatněnost přítomnosti příslušníků JS ve všech budovách soudu a jejich přínosu k zajištění bezpečnosti zúčastněných osob a nezbytnost prováděných vstupních kontrol?

Jak velký vliv má komunikace příslušníků JS na psychologické prožívání účastníků soudních řízení?

Je komunikace příslušníků JS na požadované úrovni, jež by zaručila spokojenost účastníků soudních řízení?

9.2.2 Hypotézy průzkumného šetření

Hypotéza č. 1: Většina účastníků soudních řízení si je vědoma, že příslušníci JS mají své opodstatnění u všech soudů a že jsou tam právě kvůli jejich bezpečnosti.

Hypotéza č. 2: Vliv komunikace příslušníků JS na psychologické prožívání účastníků soudních řízení je znatelný pouze u části účastníků soudních řízení.

Hypotéza č. 3: Návštěvníci soudu jsou ve své většině spokojeni s komunikací příslušníků JS, včetně podávání vstupních a dalších informací.

9.3 Zkoumaný vzorek, časový harmonogram, metoda průzkumu

Výběr zkoumaného vzorku byl uskutečněn u Okresního soudu v Semilech. Staly se jím osoby vstupující do budovy soudu, kterým byl po absolvování vstupní kontroly u hlavního vchodu autorem předán dotazník, s prosbou o jeho vyplnění a navrácení po odchodu z budovy. K dotazníku byly zapůjčovány i psací potřeby, aby respondenti nemuseli řešit problém, čím dotazník vyplnit.

Důležitou podmínkou byl časový harmonogram sběru dat. Distribuce dotazníků byla realizována v rozmezí tří týdnů, v pracovních dnech, tedy od pondělí do pátku. Sběr dat bylo nutné rozložit do všech dnů pracovního týdne, jelikož jednání u Okresního soudu v Semilech jsou diferencována podle druhů, do jednotlivých dnů. Ve dnech pondělí a středa se zpravidla konají trestní jednání. Úterý a čtvrtek jsou nejčastější jednání, týkající se rozhodnutí o svěřeni do péče nezletilých dětí a stanovení výše vyživovací povinnosti. Pouze spory občansko-právní jsou nařizovány na všechny dny v týdnu. Tím byl zajištěn vyvážený a skutečně vypovídající vzorek účastníků soudních řízení. Pokud by byl sběr dat aplikován pouze některé dny v týdnu, nebyla by zajištěna validita výzkumu. Účastníky některých druhů soudního řízení, tedy určitou skupinu návštěvníků, by nebylo možné do výzkumného vzorku zahrnout.

Do výzkumného vzorku záměrně nebyli zahrnuti právní zástupci účastníků soudních řízení. Důvodem je, že advokáti přistupují k soudním jednáním a všemu, co je s tím spojené profesně, ryze profesionálně. Svou účast u soudního řízení prožívají zdaleka jinak, než ostatní lidé. Výzkum by jejich odpovědi zkresloval a tím by byla narušena validita výzkumu.

Metodou empirického výzkumu byl zvolen nestandardizovaný dotazník s uzavřenými otázkami. Otázky dotazníku jsou koncipovány na základě zkušeností autora, nastřádanými z dlouhodobého předvýzkumu. Předvýzkum byl realizován formou přímého pozorování účastníků soudních řízení v různých situacích, jež kladou zvýšené nároky na psychické prožívání.

Respondentům bylo rozdáno celkem 150 dotazníků, zpět jich bylo navraceno 134, z toho ve dvanácti případech respondent odevzdal nevyplněný dotazník. Výsledný, upotřebitelný počet dotazníků je 122, což znamená 81% podíl z celkového počtu.

9.4 Analýza dotazníkového šetření

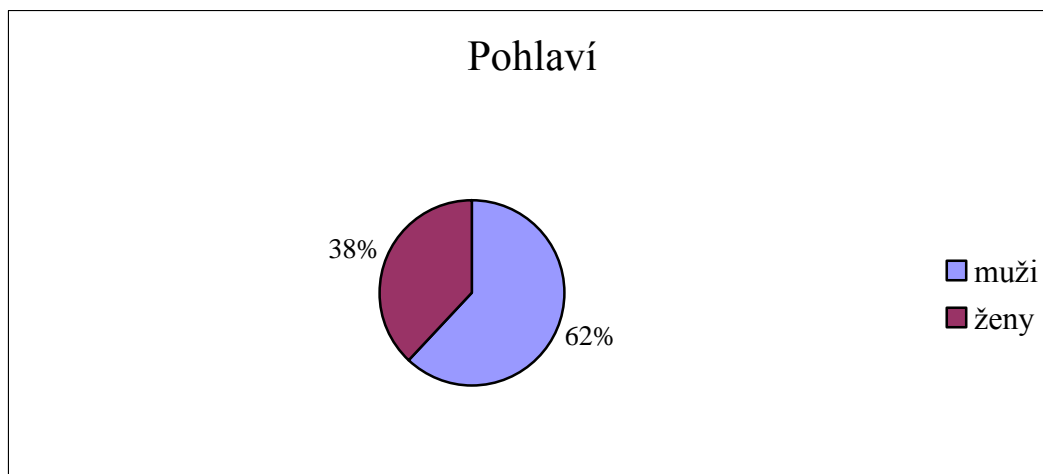
Dotazník byl zpracován za použití univariační analýzy, která je analýzou 1. stupně (jednorozměrné třídění) a slouží k obecné analýze výzkumného souboru. Následující text obsahuje otázky dotazníku a výsledné hodnocení jednotlivých otázek. Výskyt odpovědí je vyjádřen procentuálně vůči vzorku jako celku. Pro lepší názornost jsou počty odpovědí navíc zpracovány graficky.

1. Pohlaví respondentů?

Základní rozdělení populace podle pohlaví je v případě zjištění vlivu komunikace JS na psychologické prožívání účastníků soudních řízení zcela zásadní. Prožívání, emoce, sklon k afektivnímu chování, to vše se u mužů a žen diametrálně liší.

Z celkového počtu 122 respondentů, bylo 76 mužů, tj. 62 % a 46 žen, tj. 38 %.

Graf 1: Pohlaví respondentů

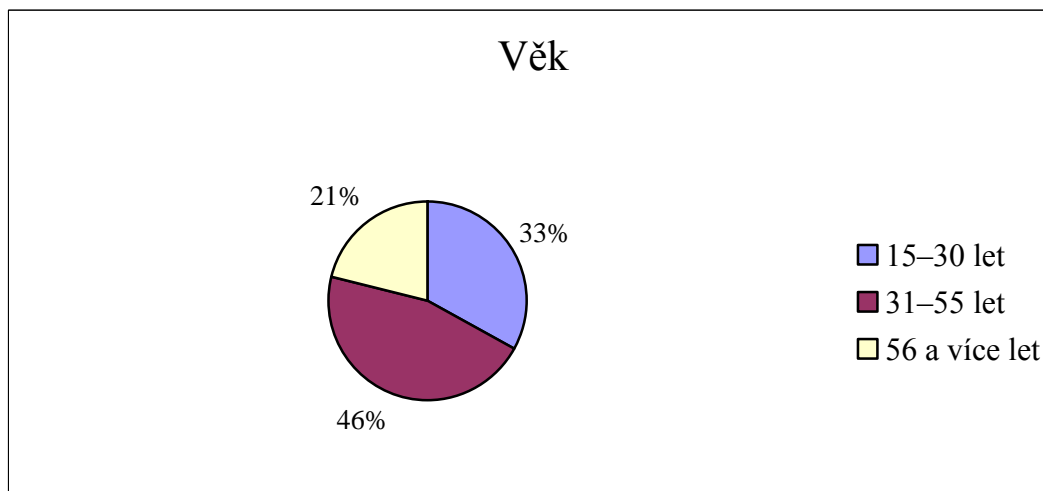


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

2. Kolik je Vám let?

Tak jak tomu bylo v otázce pohlaví, stejně tak věk respondentů je důležitý z hlediska hodnocení a prožívání životních situací. Ontogenezi člověka se zabývá vývojová psychologie, která zkoumá a popisuje osobnost ve svém vývoji. Na emoční prožívání jedince mají vliv zkušenosti a zralost centrální nervové soustavy. Zde se celkový počet 122 dotazovaných dělí na 40 respondentů v rozmezí 15–30 let, tj. 33 %, 56 v rozmezí 31–55 let, tj. 46 % a 26 respondentů ve věku 56 a více, tj. 21 %.

Graf 2: Věk respondentů

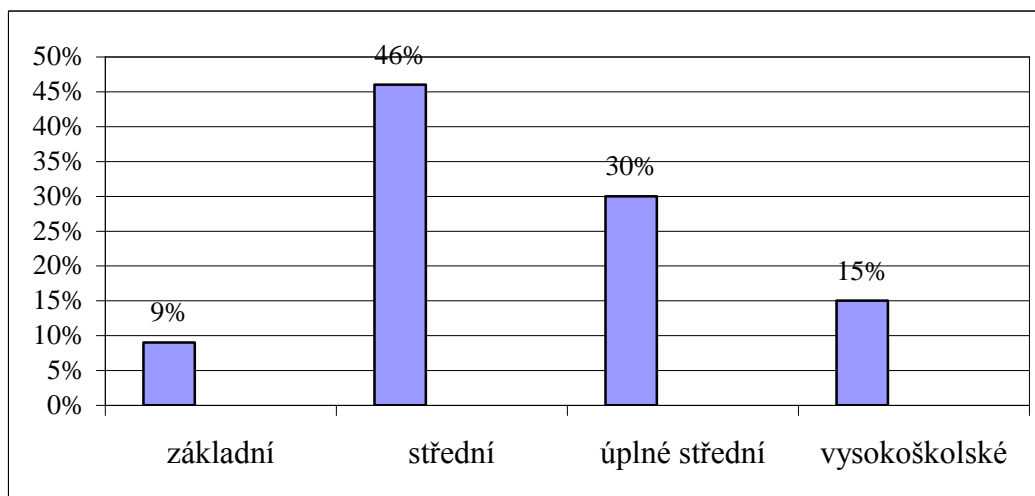


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

3. Jaké je nejvyšší dosažené vzdělání respondentů?

Pouze základní vzdělání dosáhla skupina 11 respondentů, tj. 9 %, střední 56 respondentů, tj. 46 %, úplné střední vzdělání 37, tj. 30 % respondentů a na vysokoškolské vzdělání dosáhlo 18 respondentů, tj. 15 % z celkového zkoumaného vzorku.

Graf 3: Výše dosaženého vzdělání respondentů



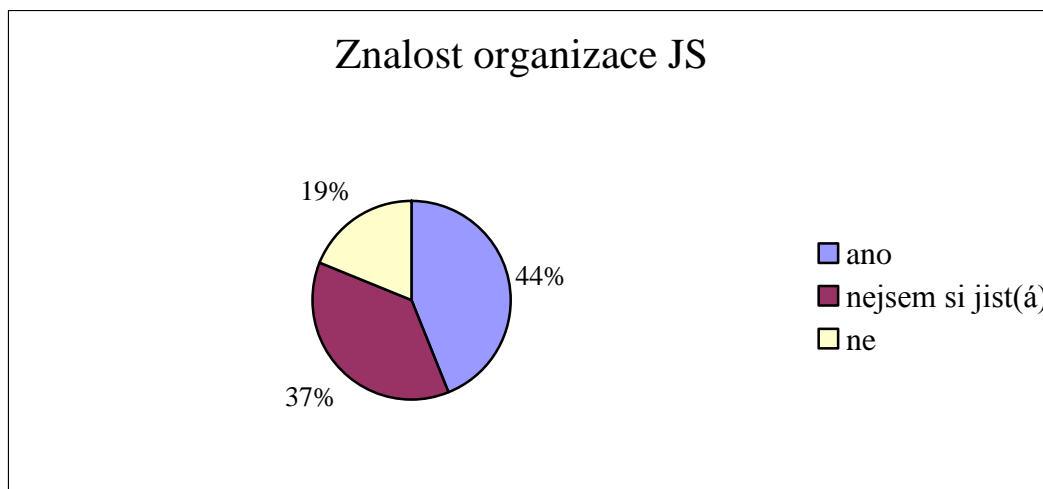
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

4. Víte, pod jakou ozbrojenou složku v rámci ČR příslušníci justiční stráže patří?

Otázka směřuje ke zjištění znalostí návštěvníků soudu ohledně organizačního začlenění příslušníků JS. Z praxe jsou známy případy, kdy jsou příslušníci JS civilními osobami dotazováni, zda jsou součástí justice, nebo zda podléhají velení policie ČR.

Odpověď „ano, vím kam je organizačně zařadit“ označilo 54 respondentů, tj. 44 %, „nejsem si jist(á) - 45 respondentů, tj. 37 % a odpověď „ne“ zvolilo 23 respondentů, tj. 19 %.

Graf 4: Znalost respondentů organizačního začlenění justiční stráže



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

5. Setkal(a) jste se již někdy v minulosti s příslušníky justiční stráže?

Úkolem této otázky je zjistit, zda již dříve respondent absolvoval setkání s příslušníky JS. Zkušenost z dřívějších setkání ovlivňuje vzájemnou komunikaci. Na tuto otázku kladně odpověděla výrazná většina respondentů - 99, tj. 81 % a pro 23 respondentů, tj. 19 % bylo toto setkání první, premiérové.

Graf 5: Zkušenost z opakujícího se setkání s příslušníky JS



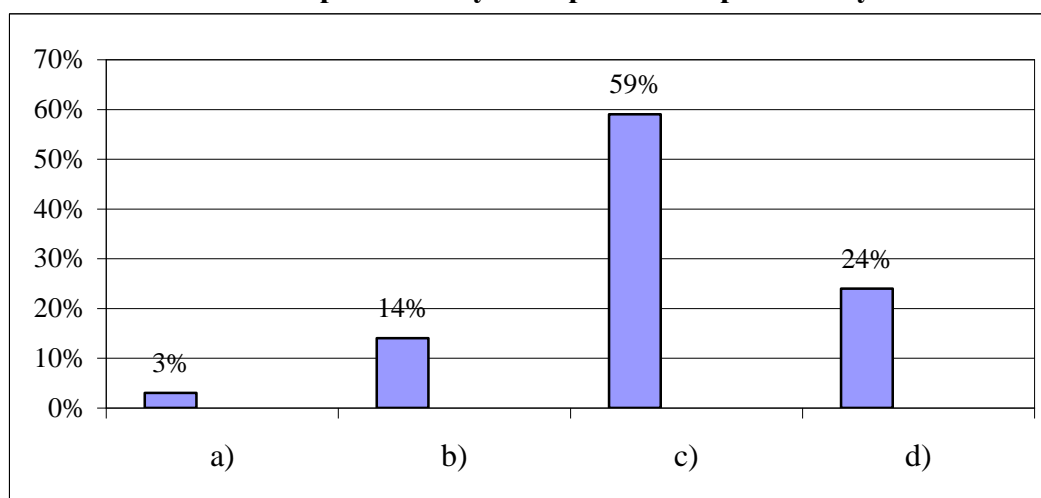
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

6. Co si myslíte o vstupní kontrole osob, vykonávané příslušníky JS vůči Vám osobně?

Tato otázka nabízela výběr ze čtyř odpovědí, složených z krátkých tvrzení.
Odpověď:

- a) „trapné a ponižující“ zvolilo nejméně respondentů - 4, tj. 3 %,
- b) „zbytečné, nevypadám snad jako terorista“ si myslí 17 respondentů, tj. 14 %,
- c) „nevadí mi, je mi to jedno“ zvolila největší část vzorku - 72, tj. 59 %,
- d) „považuji to za nezbytné vůči mně i ostatním“ je 24% podíl všech odpovědí, tj. 29 dotazovaných.

Graf 6: Hodnocení vstupní kontroly osob prováděné příslušníky JS

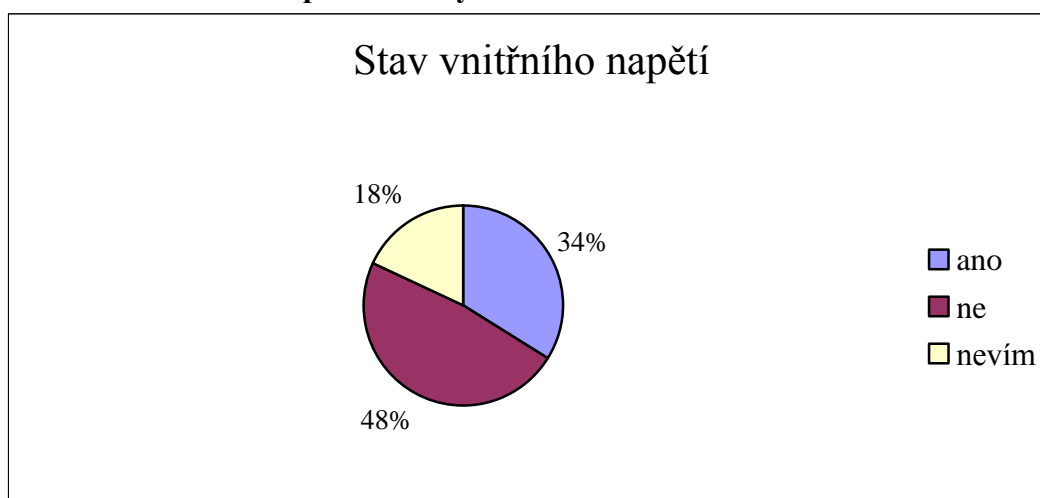


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

7. Vzbuzuje u Vás absolvování vstupní kontroly u detekčního rámu stav vnitřního napětí?

Stav vnitřního napětí vnímaný jako nervozitu připustila ve svých odpovědích jedna třetina respondentů, čili 41, tj. 34 %. 59 respondentů, tj. 48 % uvedlo, že na jejich psychologické prožívání vstupní kontrola nijak nepůsobí a zbylých 22 dotazovaných, tj. 18 % označilo odpověď „nevím“.

Graf 7: Prožívání vstupní kontroly

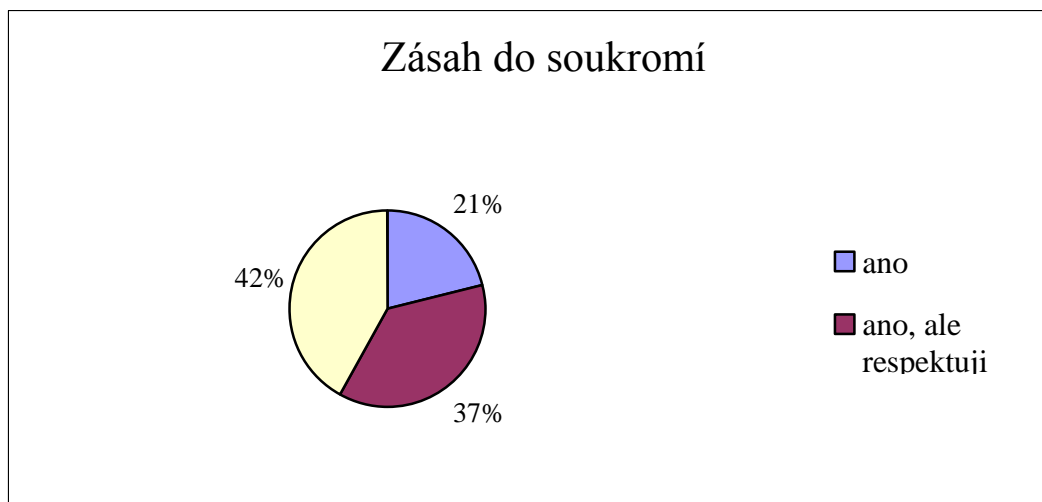


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

8. Považujete vyjímání obsahu Vašeho zavazadla a následné nahlížení do jeho vnitřku při vstupní kontrole příslušníky JS, za hrubý zásah do Vašeho soukromí?

Okresní soud v Semilech není vybaven rentgenem zavazadel, tudíž jsou zavazadla příslušníky JS kontrolována vizuálně. Za zásah do svého soukromí tuto činnost příslušníků JS považovalo 26 respondentů, tj. 21 %, dalších 45 respondentů, tj. 37 % považuje nahlížení do zavazadel za vměšování do soukromí, avšak respektují je, vědomi si nezbytnosti tohoto opatření a ostatních 51 respondentů, tj. 42 % uvedlo, že to za porušování svého soukromí nepovažuje.

Graf 8: Vnímání narušení soukromí nahlížením do zavazadel návštěvníků soudu

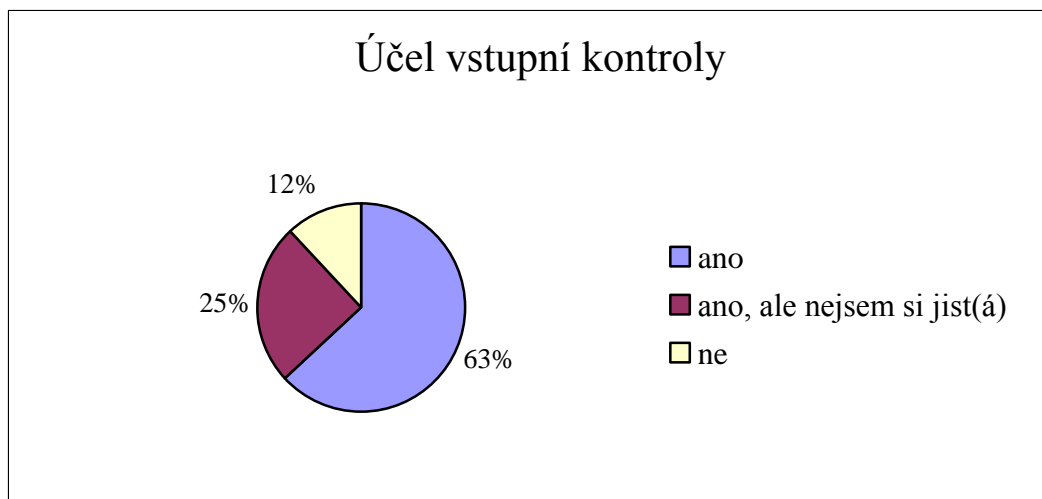


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

9. Víte, k jakému účelu je příslušníky JS prováděna kontrola osob při vstupu do budovy soudu?

Kladnou odpověď označilo 77 respondentů, tj. 63 %. Možnost „ano, ale nejsem si jist(á)“ označilo 30 respondentů, tj. 25 % a 15 respondentů, tj. 12 % vůbec nevědělo, za jakým účelem se vstupní kontrola provádí.

Graf 9: Povědomí o účelu vstupní kontroly osob při vstupu do budovy soudu



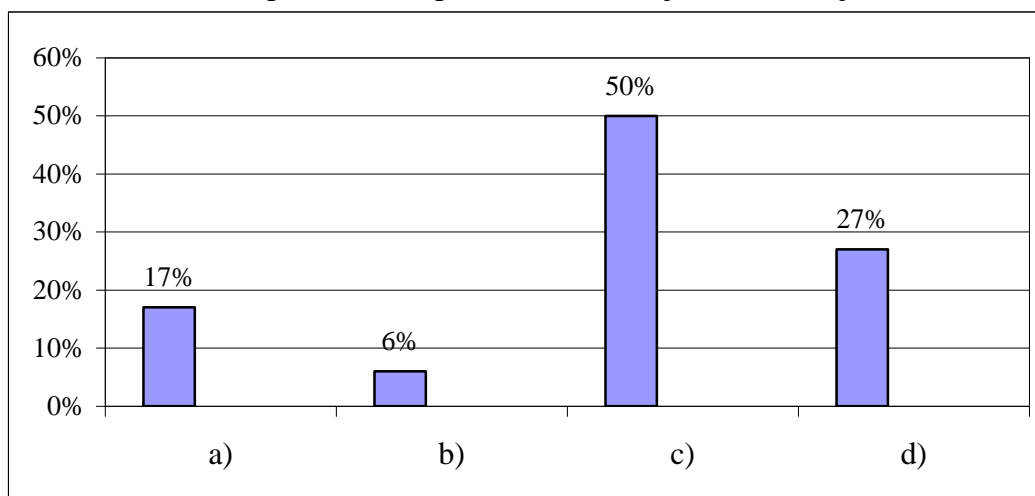
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

10. Co si myslíte o přítomnosti příslušníků JS v justičních objektech?

Opět otázka sestavená ze čtyř odpovědí, složených z krátkých tvrzení, které předurčují vztah veřejnosti k přítomnosti příslušníků JS v budovách soudů. Odpověď:

- a) „jsou naprosto zbyteční“ - označilo 21 respondentů, tj. 17 %,
- b) „měli by být jen u krajských a vyšších soudů“ - si myslí 7 respondentů, tj. 6 %,
- c) „schvalují jejich přítomnost u všech soudů“- usuzuje rovná polovina respondentů, tedy 61, tj. 50 %, z celkového počtu 122 dotazovaných,
- d) „nevím, je mi to jedno“ - se vyjádřilo 33 respondentů, tj. 27 %.

Graf 10: Důležitost přítomnosti příslušníků JS v justičních objektech



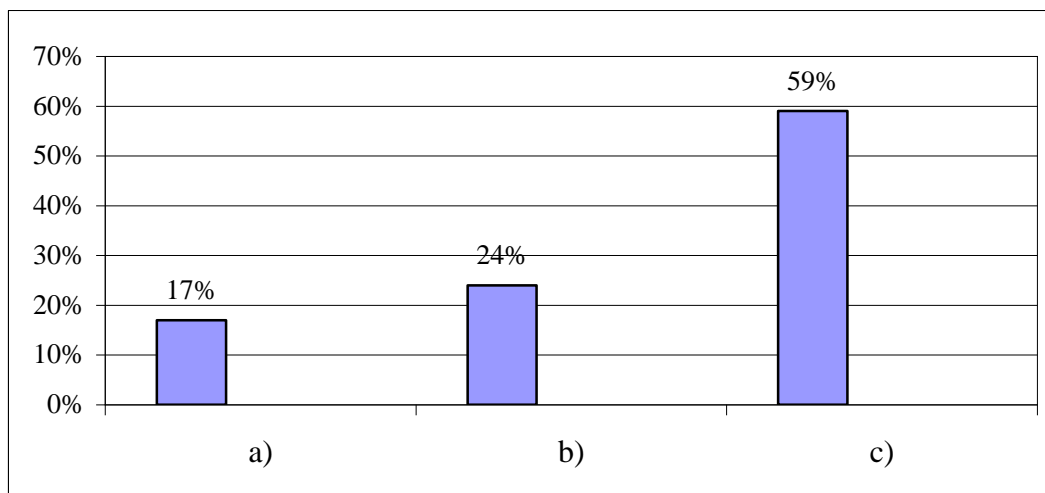
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

11. Jsou příslušníci JS v komunikaci dostatečně vstřícní a zdvořilí?

Tato otázka obsahuje tři krátká tvrzení, z nichž si respondenti vybrali takto:

- a) „nikoli, mám s nimi špatné zkušenosti“ - tvrzení označilo 21 respondentů, tj. 17 %,
- b) „nevím, nejsem si jist(á)“ - míní 29 respondentů, tj. 24 %,
- c) „ano, jednají slušně, ohleduplně, ale rozhodně“ - s touto odpovědí se ztotožnilo 72 respondentů, tj. 59 %.

Graf 11: Spokojenost s vystupováním příslušníků JS vůči veřejnosti

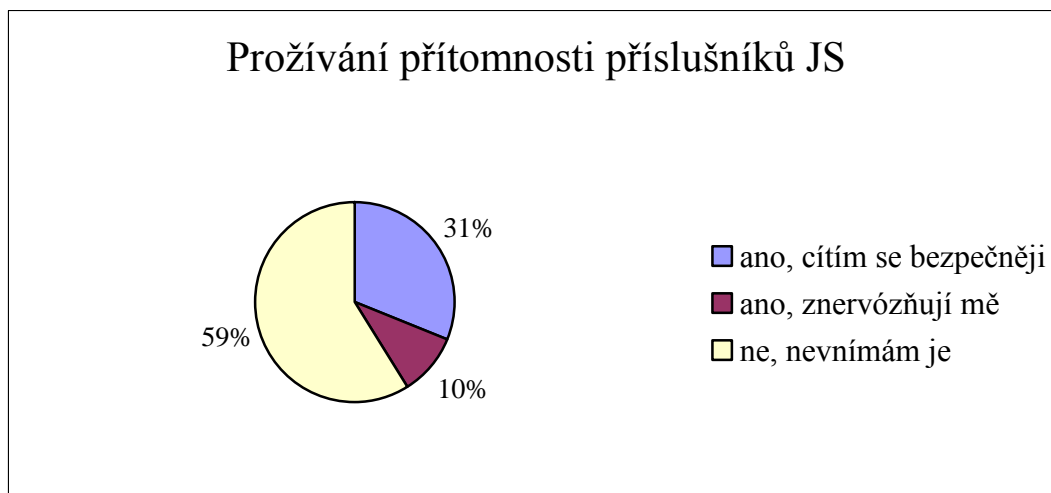


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

12. Má pohyb příslušníků JS po budově soudu vliv na Vaše citění?

Zde se 38 respondentů, tj. 31 % vyjádřilo tak, že pohyb příslušníků JS po budově soudu, má vliv na jejich psychické prožívání a důsledkem tohoto vlivu je zvýšený pocit osobní bezpečnosti. Dalších 12 respondentů, tj. 10 % přiznalo ovlivnění svého prožívání, ovšem tyto respondenty jsou pohybem příslušníků JS znervózňováni. Záporně s dovětkem, že příslušníky JS při jejich služební činnosti po chodbách soudů nevnímá a necítí se tedy nijak ovlivněno, odpověděl 59% podíl respondentů, tj. 72 osob.

Graf 12: Vliv příslušníků JS na psychologické prožívání návštěvníků soudu

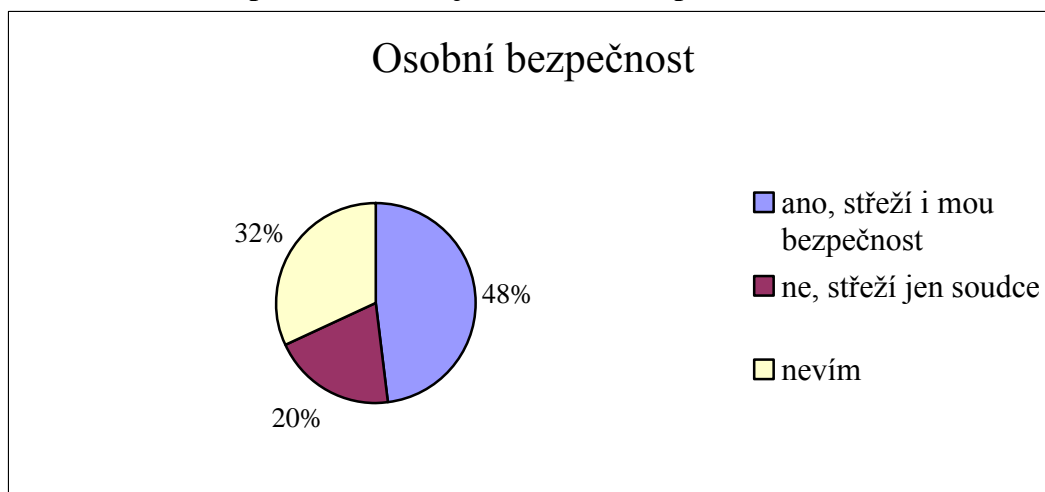


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

13. Vnímáte přítomnost příslušníků JS v budově soudu jako záruku Vaší bezpečnosti?

Téměř polovina dotázaných odpověděla na tuto otázku kladně - 59, tj. 48 %. 24 respondentů, tj. 20 % se domnívá, že příslušníci JS střeží jen soudce a ostatní zaměstnance soudu a 39 respondentů, tj. 32 % označilo odpověď „nevím“.

Graf 13: Vnímání příslušníků JS jako záruku bezpečnosti

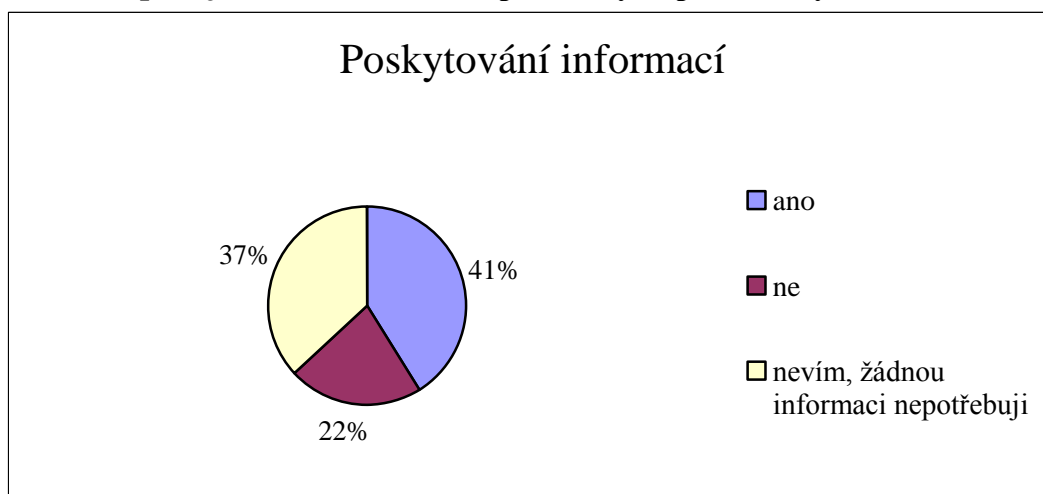


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

14. Podávají příslušníci JS přesné a potřebné informace návštěvníkům soudu?

Jednou z povinností strážného na strážním stanovišti u hlavního vchodu do budovy soudu, je podávání informací návštěvníkům soudu. Spokojeno bylo a tedy „ano“ odpovědělo 50 respondentů, tj. 41 %, nespokojeno podle odpovědi „ne“ bylo 27 respondentů, tj. 22 % a 45 respondentů, tj. 37 % neví, jelikož žádnou informaci nikdy nepotřebovali.

Graf 14: Spokojenost s informacemi podávanými příslušníky JS

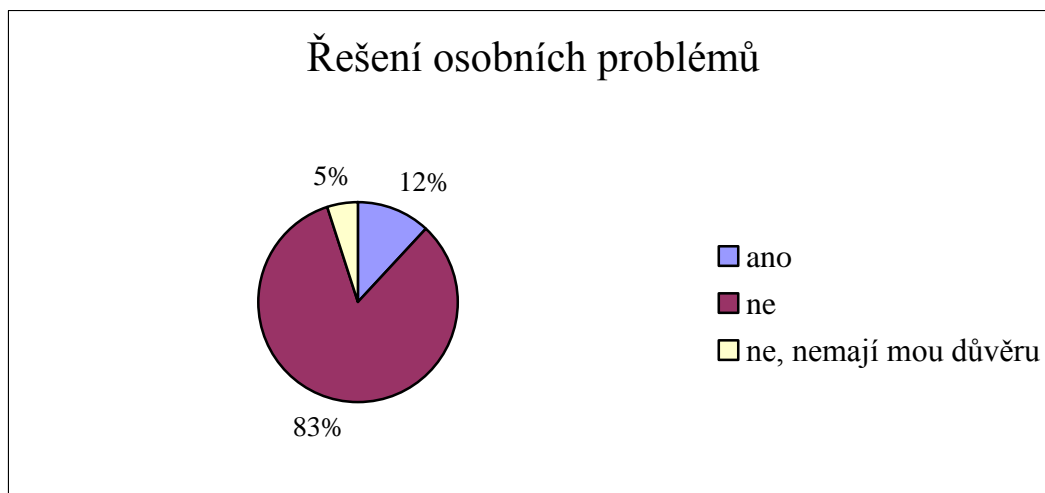


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

15. Potřeboval(a) jste někdy pomoci od příslušníků JS řešit Váš osobní problém?

Kladně se k tomuto dotazu vyjádřilo 15 respondentů, tj. 12 % a své „ne“ vyjádřilo 101 respondentů, tj. 83 %. Odmítnutí pomoci z důvodu absence důvěry v příslušníky JS označilo 6 respondentů, tj. 5 % aktérů výzkumu.

Graf 15: Pomoc při řešení osobních problémů návštěvníků soudu

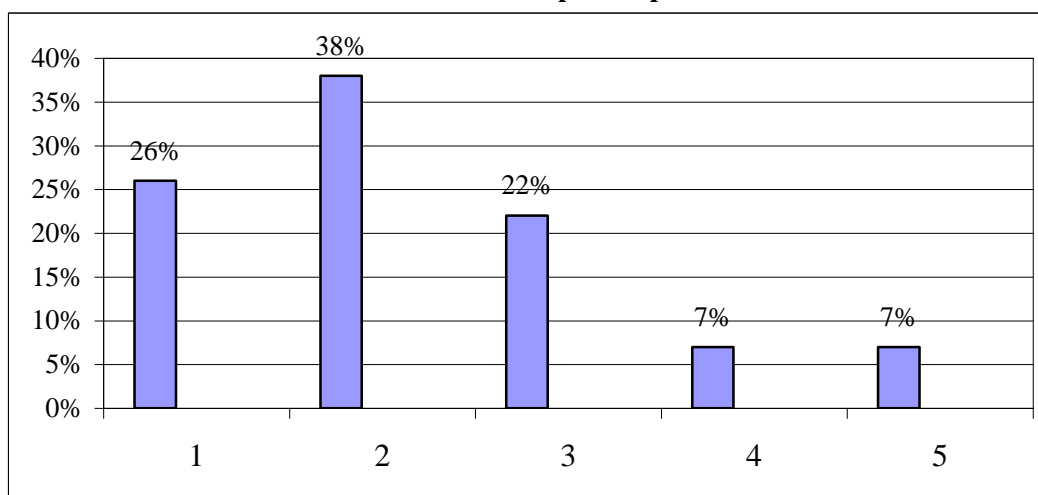


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

16. Jaké hodnocení v podobě jedné známky, by od Vás získali příslušníci JS, pokud by kritéria tohoto hodnocení byla: profesionalita, komunikační schopnosti a porozumění vůči Vám jako návštěvníku soudu? Znamka 1 je nejlepší hodnocení, znamka 5 je nejhorší hodnocení.

Známkou 1 ocenilo příslušníky JS 32 respondentů, tj. 26 %, známkou 2 - 46 respondentů, tj. 38 %, známkou 3 - 27 respondentů, tj. 22 %, známkou 4 - 8 respondentů a známkou 5 - 9 respondentů, což činí po zaokrouhlení shodný, 7% podíl.

Graf 16: Hodnocení komunikačních schopností příslušníků JS



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

9.5 Závěry výzkumného šetření

Celkový vzorek respondentů činil 122 osob, z nichž bylo 62 % mužů a 38 % žen. Větší zastoupení mužů ve výsledném vzorku lze přičíst faktu, že ženy přicházejí k soudnímu jednání daleko častěji v doprovodu svých protějšků, nežli naopak. Věkové kategorie respondentů, byly v otázce č. 2 rozděleny do tří skupin. První skupina ve věku 15–30 let činila 33% podíl, druhá ve věku 31–55 let 46% podíl a skupina třetí ve věku 56 let a více 21% podíl respondentů. Otázka věku determinuje nabitě životní zkušenosti a různost životního nadhledu v určitých fázích života. Stejným způsobem psychologické prožívání ovlivňuje i výše dosaženého vzdělání. Výše dosaženého vzdělání do jisté míry ovlivňuje myšlení a prožívání osob. Je to způsobeno znalostmi a zkušenostmi, které předurčují, jak člověk reaguje na požadavky společenských institucí, zvyšují jeho adaptabilitu a pomáhají mu zvládat nároky na něj kladené. Pouze základní vzdělání uvedlo ve svém dotazníku 9 % dotázaných, střední pak 46 %, úplné střední 30 % a na vysokoškolské vzdělání dosáhlo 15 % respondentů.

Otázka č. 4 se zaměřila na znalost respondentů organizačního začlenění justiční stráže. Povědomost o této problematice návštěvníky soudu výrazně ovlivňuje v jejich vzájemné interakci s příslušníky JS. Zaměňování justiční stráže za soukromou agenturu, či příslušníky policie ČR, má za následek nejistotu neznalého občana, jelikož si není vědom, kam se obrátit s případnou stížností na jakékoli jednání příslušníků JS, neslučitelné se zákony ČR a vnitřními předpisy Vězeňské služby ČR. 44 % dotázaných, z nichž ve své většině byli muži všech věkových kategorií, s dosaženým maturitním a vysokoškolským vzděláním vědělo, pod jakou ozbrojenou složku příslušníci JS patří. 37 % si nebylo jisto a 19 %, převážně žen, odpovědělo záporně.

Pátá otázka se dotazovala, jestli právě proběhlé setkání s příslušníky JS bylo tím prvním nebo opakované. Toto setkání již dříve v minulosti absolvovalo 81 % respondentů a pro 19 % bylo premiérové. Důležitost otázky zní v předpokladu, že opakované prožívání čehokoli, je vždy prožívání s jistou předchozí zkušeností, na rozdíl od toho prvního.

Názory respondentů na vstupní kontrolu osob vcházejících do budovy soudu byly zjišťovány v otázkách č. 6, 7, 8, 9. Otázka č. 6 byla zaměřena na subjektivní vnímání respondentů této kontroly. Za trapné a ponižující kontrolu považují 3 % návštěvníků soudu, 14 % občanů (většinou ženy a osoby starší 56 let) toto opatření pokládá za zbytečné vůči jim osobně, 59% části výzkumného vzorku to nikterak nevádí a je jim to jedno a 24% část to považuje za nezbytné opatření vůči sobě i ostatním. Většina je tedy ztotožněna se vstupní kontrolou, ale pouze ¼ dotazovaných je přesvědčena o nezbytnosti tohoto úkonu. S tím souvisí výsledky otázky č. 9, která je zaměřena na znalost účelu prováděné kontroly vstupujících osob. 63 % respondentů chápe význam této procedury, dalších 25 % se vyjádřilo o tom, že mají o významu kontroly určitou povědomost, ale nejsou si zcela jisti a konečně 12 % odpovědělo „ne“.

Otázka č. 7 byla přímou otázkou na psychologické prožívání, jehož podstatou je přítomnost stavu vnitřního napětí navozeném absolvováním vstupní kontroly u detekčního rámu. Nervozitu v této situaci přiznalo 34 % respondentů, 48 % nervozitu nepocítuje a zbylých 18 % uvedlo, že neví.

Problému zásahu do práv občanů se věnuje otázka č. 8. Jedná se o to, jak účastníci soudních řízení vnímají vyjímání obsahu a následné nahlížení do jejich zavazadel příslušníky JS, při jejich vstupní kontrole. 21 % dotázaných toto opatření považuje za hrubý zásah do svého soukromí, dále 37 % uvádí „ano, ale respektuji jako nutnost“. Takto se vyjádřily zejména ženy, kterým je často nepříjemné předvádění intimního obsahu kabelek. Pouze 42% podíl respondentů uvedl, že to za zásah do svého soukromí nepovažuje.

V 10. a 13. otázce mohli respondenti vyjádřit svůj vztah k justiční stráž. Otázky měly zároveň ověřit hypotézu č. 1. 17 % respondentů (většinou ve věkové kategorii 15–30 let, se základním a středním vzděláním), považuje v otázce č. 10 justiční stráž za zbytečnou, 6 % by ji umístilo pouze na krajské a vyšší soudy a 27 % respondentů je to jedno. Rovných 50 % však schvaluje její přítomnost u všech soudů. 13. otázka doplňuje informaci, zda návštěvníci soudu vnímají příslušníky JS jako záruku vlastní bezpečnosti. 48 % se domnívá, že tomu tak je, 20 % se domnívá, že důvodem jejich přítomnosti je střežení bezpečnosti soudců a 32 % na tuto otázku nezná odpověď.

Hypotéza č. 1 se potvrdila.

Ke svému psychologickému prožívání pohybu příslušníků JS po budově soudu se dotazovaní vyjádřili v otázce č. 12. Tato otázka společně s otázkou 7 ověřovala hypotézu č. 2. V součtu vliv příslušníků JS na jejich citění připustilo 41 % respondentů, z toho 31 % se cítí bezpečněji a 10 % se cítí příslušníky JS znervózňováno. 59 % pak uvedlo, že to vliv na jejich citění nemá, přítomnost příslušníků JS nevnímají. **Hypotéza č. 2 se potvrdila.**

Otázky č. 11, 14 a 15 jsou zaměřeny na kvalitu vzájemné komunikace a ověření hypotézy č. 3. Podle výsledků 11. otázky, má 17 % respondentů špatnou zkušenost se zdvořilostí a vstřícností vůči jejich osobě ze strany příslušníků JS. 24 % neumělo na tuto otázku odpovědět a celých 59 % si naopak onu komunikaci pochvalovalo. Zda podávají příslušníci JS přesné a potřebné informace se tázala otázka č. 14. Spokojenost s podávanými informacemi vyjádřila 41% skupina respondentů, 22% skupina byla nespokojena a 37 % respondentů to nemohlo posoudit, jelikož žádnou informaci od příslušníků JS nikdy nepotřebovalo. Pomoci řešení osobního problému za účasti příslušníků JS, jak se na ni dotazovala otázka č. 15, se dostalo 12 % dotazovaných, 83 % nikdy pomoc nepotřebovalo a 5 % zúčastněných výzkumu odpovědělo, že nikoli, a to z nedostatku jejich důvěry vůči příslušníkům JS. **Hypotéza č. 3 se potvrdila.**

Poslední, 16. otázka, nabízela hodnocení profesionality, komunikačních schopností a porozumění příslušníků JS ve formě klasifikace, používané v české školní soustavě známkování. Nejlepší hodnocení známkou 1, ocenilo příslušníky JS 26 % respondentů, známkou 2, 38 %, známkou 3, 22 %, známkou 4 a 5 shodných 7 % respondentů. Součtem výsledků známky 1 a 2, je 64% podíl celého výzkumného vzorku, což vzhledem k charakteru a částečně represivní náplni vykonávané práce příslušníků JS, neznamena nikterak špatný obraz v očích veřejnosti.

9.6 Výsledky průzkumného šetření

Průzkumné šetření ukázalo, že je stále mnoho lidí neznalých justiční strážce, jejího organizačního začlenění, pravomoci, ani jejich činnost při výkonu soudnictví. Je to způsobeno nedostatkem dostupných informací. Oficiální webové stránky příslušných institucí se problematikou justiční strážce zabývají pouze povrchně (např. webový portál Vězeňské služby ČR), nebo vůbec (např. webový portál Ministerstva spravedlnosti). Neutěšenou situaci v této oblasti zachraňují jedině webové stránky Nejvyššího správního soudu, jež podávají informace o justiční strážci pod titulkem „Postavení a kompetence Justiční strážce při střežení Nejvyššího správního soudu“. (Nejvyšší správní soud. *Justiční stráž*. 2013)

Ještě horší situace je ohledně dostupných informací o vstupní kontrole osob příslušníky JS. Umístění takových informací na webové stránky jednotlivých soudů, státních zastupitelství a ministerstva by zvýšilo všeobecnou informovanost veřejnosti o způsobu prováděných vstupních kontrol a o nebezpečných předmětech, které by návštěvníci soudů měli zanechat doma. Určitá teoretická vybavenost návštěvníků soudu by snížila dopad vlivu na jejich psychologické prožívání. Podobné informace na svých webových stránkách již podávají např. aerolinky.

Dalším východiskem pro zlepšení psychologického prožívání samotných vstupních kontrol, je vybavení všech soudů rentgenem zavazadel. Okresní soud v Semilech nedisponuje rentgenem zavazadel, a proto příslušníci JS kontrolu zavazadel provádějí pouze vizuálně, za pomoci ručního detektoru kovů. Příslušníci JS mají vnitřními předpisy Vězeňské služby ČR zakázáno sahat do nitra zavazadel, žádají pouze příslušnou osobu, aby sama vyňala obsah svého zavazadla. Zvláště pro ženy je nepříjemné, pokud mají vyjímat a vystavovat některé intimní potřeby pohledu druhých.

Pro dosažení maximálně možných kvalit komunikačních schopností a dovedností příslušníků JS, je třeba zajistit kurzy komunikace se zaměřením na psychologické kontexty komunikace s účastníky soudních řízení, vedené renomovanými psychology. Příslušníci Vězeňské služby ČR, včetně příslušníků JS, absolvují při vstupu

do služebního poměru příslušníka Vězeňské služby ČR nástupní kurz v Institutu vzdělávání Vězeňské služby ČR ve Stráži pod Ralskem. Během tohoto kurzu získají základní znalosti z psychologie, ovšem nikterak zaměřené na komunikaci. Přitom téma komunikace je dle teoretických východisek uvedených v kapitolách 1–7 této práce nesmírně obšírné, dalo by se říci až bezbřehé.

V roce 2001 bylo ustanoveno, že všichni příslušníci JS zastávající pozice strážných JS při místních jednotkách justiční stráže, absolvují kurz celoživotního vzdělávání s názvem *Specializační kurz styk a práce s veřejností pro příslušníky VS ČR ve funkci – strážný 2. třídy JS*. Jednalo se o týdenní kurz, jehož účelem bylo, jak už sám název napovídá, zkvalitnění komunikace s veřejností. Od té doby, a je tomu již dvanáct let, nedošlo k dalšímu proškolení příslušníků JS na toto téma. Shodou okolností je na rok 2013 Generálním ředitelstvím Vězeňské služby ČR plánován v rámci dalšího vzdělávání Specializační kurz, zaměřený na zkvalitnění prohlídek osob vstupujících do objektů střežených justiční stráží. Podle všeho se jej zúčastní jen někteří příslušníci JS a dle již avizovaného tématu nepůjde o rozšíření znalostí v oblasti dopadu komunikace příslušníků JS na psychologické prožívání návštěvníků soudu.

Mezi účastníky soudních řízení nejsou jen zástupci intaktní populace, ale často je mezi nimi i osoba handicapovaná, pohybující se pouze pomocí invalidního vozíku. Vězeňská služba ČR by se měla zaměřit na proškolení svých příslušníků i v této oblasti. Ne všichni příslušníci JS mají vzdělání v oboru speciální pedagogiky, aby věděli, jak s osobami s handicapem komunikovat. Dalším problémem jsou lidé mající kardiostimulátor. Lékaři osobám s kardiostimulátorem radí, aby se vyvarovaly kontaktu s detekčními rámy a ručními detektory kovů, ačkoli výrobci těchto zařízení deklarují jejich nezávadnost na funkčnost kardiostimulátorů. Požadují-li příslušníci po takové osobě, aby absolvovala vstupní kontrolu za pomoci detekčního rámu, vystavují onu osobu obavám o své zdraví a negativně tak ovlivňují její psychologické prožívání.

ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo vstoupit do problematiky sociální komunikace a popsat, jak je znalost komunikačních technik ze strany příslušníků JS důležitá a jak se odráží v ovlivňování psychologického prožívání účastníků soudních řízení.

Teoretická východiska této práce pochází z mnoha odborných publikací, zabývajících se mezilidskou komunikací, avšak téma komunikace je natolik obšírné, že jej není možné na takto malém prostoru, který čítá tato práce, obsáhnout. Jednotlivé složky komunikace (verbální a neverbální), se dále člení na mnoho dílčích částí a ty zase na další a další. A to je zde řeč pouze o komunikaci, která je typická pro naši středoevropskou kulturu a výrazně se liší od komunikací typických pro kultury jiné.

Po rozboru základních složek komunikace, jsou na několika stránkách této práce rozepsány pojmy, které v sobě zahrnují komunikační styly. Jsou jimi pasivní či agresivní chování, asertivní chování a manipulativní chování. Aby bylo možné navázat na teoretickou část částí praktickou, jejímž cílem byl výzkum v oblasti psychologického prožívání návštěvníků soudu, byla zde ještě věnována pozornost pojmům empatie, emoce a prožívání.

Praktická část diplomové práce je zpočátku věnována rozpravě o typologii zátěžových situací a jejich působení na prožívání účastníků soudního řízení. Zde jsou popsány situace, které svou povahou vyvolávají frustraci, konflikt, stres, trauma, krizi a deprivaci. Na tuto část navazuje praktický výzkum formou dotazníku. Cílem dotazníkového šetření bylo objasnit, do jaké míry ovlivňují příslušníci JS svou komunikací psychologické prožívání účastníků soudních řízení. Dále pak, jak vnímají návštěvníci soudů justiční stráž, její opodstatnění a kvalitu komunikačních schopností. Stanovené hypotézy byly výzkumem potvrzeny, o čemž vypovídají východiska průzkumného šetření. Příslušníci JS ovlivňují (alespoň u části populace) psychologické prožívání osob, s kterými vejdou do komunikačního styku.

Teoretické i praktické výsledky této diplomové práce, jsou uplatnitelné ve specializovaných kurzech celoživotního vzdělávání příslušníků JS, organizovaných Institutem vzdělávání Vězeňské služby ČR. Generální ředitelství Vězeňské služby by si mělo uvědomit nutnost takových kurzů, jelikož vzdělávání v této oblasti je realizováno ve velmi omezené míře. Každý z příslušníků JS je do této doby na poli komunikace samoukem, což značně diferencuje kvalitu jejich komunikačních schopností a dovedností. Na vině tomu doposud byla chybějící koncepce a její prosazování v této oblasti ze strany Generálního ředitelství Vězeňské služby ČR. Generální ředitelství Vězeňské služby ČR si uvědomilo, jakou chybou bylo zanedbávání dané oblasti vzdělávání a dalo Institutu vzdělávání Vězeňské služby pokyn k právě probíhajícím kurzům pro příslušníky JS, které mají vést k nápravě neutěšené situace. Tyto kurzy vedené psychology vybaví posluchače nejenom teoretickými znalostmi. Pro maximální přiblížení praxi je výuka realizována formou modelových situací, s použitím videokamery pro zpětnou vazbu.

Výuka komunikace příslušníků JS realizována formou modelových situací, by se měla zaměřit na následující typické situace:

- vstupní kontrola osob, přičemž charakter kontrolované osoby by se měl měnit podle zadání vyučujícího (např. konfliktní osoba, osoba vysokého věku, osoba na invalidním vozíku, matka vezoucí novorozence v kočárku);
- podávání informací návštěvníkům soudu;
- komunikace s oběťmi trestních činů, předvolaných k podání svědecké výpovědi u hlavního líčení;
- vykázání osoby z jednacích síně nebo jiného místa soudu za použití verbální a neverbální komunikace tak, aby nemuselo dojít k použití donucovacích prostředků;
- komunikace při použití institutu utajovaného svědka;
- komunikační techniky usnadňující výkon soudního rozhodnutí v místě bydliště osoby, proti níž je úkon vedený.

Doporučení vyplývající z výsledku průzkumného šetření jsou následující:

- poskytnout na webových stránkách Ministerstva spravedlnosti, Vězeňské služby ČR a jednotlivých soudů informace, které čtenáři objasní postavení justiční stráže jako ozbrojené složky Vězeňské služby ČR, její činnost při výkonu soudnictví, povinnosti a pravomoci;
- doplnit webové stránky informacemi, jak probíhá vstupní kontrola osob, jaké předměty je zakázáno vnášet do budovy soudu;
- vybavit všechny soudy v ČR rentgeny zavazadel;
- zajistit vzdělávání příslušníků JS v oblasti komunikace a to nejen v kontextu zajištění pořádku a bezpečnosti v budovách soudů a jiných místech jejich činnosti, ale také v kontextu vystupování vůči osobám se zdravotním handicapem, osobám prožívajícím stresovou situaci, atd.;
- kontrolní činností funkcionářů Generálního ředitelství Vězeňské služby ČR zjišťovat, jakými komunikačními dovednostmi disponují příslušníci JS a zda jim jsou ze strany nadřízených funkcionářů vytvářeny podmínky pro zkvalitňování této nedílné součásti výkonu služby.

Další teoretický i praktický výzkum by se měl cyklicky opakovat minimálně každé dva roky, aby bylo zjevné, zda v této oblasti došlo alespoň k částečnému posunu.

Služební činnost a komunikace justiční stráže má pedagogický charakter, jelikož s sebou nese aspekty výchovy, které nacházejí uplatnění jak u občanů, s nimiž příslušníci JS jednají, tak zpětně u samotných příslušníků JS. Sebereflexe příslušníků JS má při sebevýchově nezastupitelnou úlohu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ČERVINKA, F., ČÍRTKOVÁ, L. *Forezní psychologie*. Praha: Support, 1994.

DeVITO, J., A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

FARKOVÁ, M. *Vybrané kapitoly z psychologie*. 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8.

GROSSOVÁ, M. *Exekuce v současné právní praxi*. Praha: Linde Praha, 1996. ISBN 80-7201-046-8.

GRUBER, D. *Zlatá kniha komunikace*. Ostrava: Repronis, 2005. ISBN 80-7329-092-8.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-092-5.

HOLUB, J., LYER, S. *Stručný etymologický slovník jazyka českého*. Praha: SPN, 1982.

HUDLIČKA, P. *Prožívání – Zkušenost – Životní svět aneb O cestách do světa na zkušenou*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-323-7.

CHERRY, C. *On human communication*. 2. vyd. Cambridge/Mass.-London, 1966.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-38-9.

KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-122-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie: odpouštění, smiřování, překonávání negativních emocí, radost, naděje*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-835-X.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

NYKL, L. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie. Přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.

NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M. *Etika a logika v komunikaci*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-45-7.

NÝVLTOVÁ, V. *Psychopatologie pro speciální pedagogy*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-48-8.

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.

STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-282-9.

VACÍNOVÁ, M., TRPIŠOVSKÁ, D., FARKOVÁ, M. *Psychologie*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-47-1.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie 1, dětství a dospívání*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0956-8.

VASILJUK, F., J. *Psychologie prožívání*. Brno: Panorama, 1988. 11-045-89.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

WINTEROVÁ, A., POKORNÝ, M., RUBEŠ, J. *Občanský soudní řád a předpisy související*. 6. vyd. Praha: Linde Praha, 1996. ISBN 80-7201-003-4.

Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. Praha: Academia, 1978.

Thesaurus linguae latinae. Lipsia/Leipzig: Teubner, 1912.

Nářízení č. 11/2006 Sb., o vězeňské a justiční stráž (NGŘ). In *Sbírka nařízení generálního ředitele Vězeňské služby České republiky*. Praha, 2006.

NEJVYŠŠÍ SPRÁVNÍ SOUD. *Justiční stráž*. [online]. [cit. 2013-02-20]. Dostupné z: http://www.nssoud.cz/main.aspx?cls=art&art_id=87

OSPOD. *Sociálně-právní ochrana dětí*. [online]. [cit. 2013-01-27]. Dostupné z: <http://www.ospod.cz/informace/obecne>

WIKIPEDIE. *Maslowova pyramida*. [online]. [cit. 2013-01-28]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Maslowova_pyramida

WIKIPEDIE. *Masová komunikace*. [online]. [cit. 2013-01-06]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Masov%C3%A1_komunikace

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Pohlaví respondentů	68
Graf 2: Věk respondentů	68
Graf 3: Výše dosaženého vzdělání respondentů	69
Graf 4: Znalost respondentů organizačního začlenění justiční stráže	70
Graf 5: Zkušenost z opakujícího se setkání s příslušníky JS	70
Graf 6: Hodnocení vstupní kontroly osob prováděné příslušníky JS	71
Graf 7: Prožívání vstupní kontroly	72
Graf 8: Vnímání narušení soukromí nahlížením do zavazadel návštěvníků soudu	73
Graf 9: Povědomí o účelu vstupní kontroly osob při vstupu do budovy soudu	73
Graf 10: Důležitost přítomnosti příslušníků JS v justičních objektech	74
Graf 11: Spokojenost s vystupováním příslušníků JS vůči veřejnosti	75
Graf 12: Vliv příslušníků JS na psychologické prožívání návštěvníků soudu	76
Graf 13: Vnímání příslušníků JS jako záruku bezpečnosti	76
Graf 14: Spokojenost s informacemi podávanými příslušníky JS	77
Graf 15: Pomoc při řešení osobních problémů návštěvníků soudu	78
Graf 16: Hodnocení komunikačních schopností příslušníků JS	78

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník	I
Příloha B - Žádost k rukám předsedy soudu	III
Příloha C - Tabulky dotazníkového šetření	IV
Příloha D - Fotografie	VIII

Příloha A - Dotazník

Jsme tady pro vaši bezpečnost!

DOTAZNÍK

Vážení návštěvníci Okresního soudu v Semilech, prosím Vás o vyplnění dotazníku. Přispějete tak k výzkumu, který bude prezentován v diplomové práci studenta oboru Speciální pedagogika, Univerzity Jana Amose Komenského. Dalším východiskem je snaha o zkvalitnění komunikace mezi Vámi a příslušníky justiční stráže. Dotazník je zcela anonymní. Označte písmeno Vámi vybrané odpovědi.

1. Pohlaví?

- a) muž b) žena

2. Kolik je Vám let?

- a) mezi 15–30 b) mezi 31–55 c) 56 a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní b) střední c) úplné střední d) vysokoškolské

4. Víte, pod jakou ozbrojenou složku v rámci ČR příslušníci justiční stráže patří?

- a) ano, vím kam je organizačně zařadit b) nejsem si jist(á) c) ne

5. Setkal(a) jste se již někdy v minulosti s příslušníky justiční stráže?

- a) ano b) ne

6. Co si myslíte o vstupní kontrole osob, vykonané příslušníky JS vůči Vám osobně?

- a) trapné a ponižující b) zbytečné, nevypadám snad jako terorista
c) nevadí mi, je mi to jedno d) považuji to za nezbytné vůči mně i ostatním

7. Vzbuzuje u Vás absolvování vstupní kontroly u detekčního rámu stav vnitřního napětí?

- a) ano, jsem nervózní b) ne, nijak to na mne nepůsobí c) nevím

8. Považujete vyjímání obsahu Vašeho zavazadla a následné nahlížení do jeho vnitřku při vstupní kontrole příslušníky JS, za hrubý zásah do Vašeho soukromí?

- a) ano b) ano, ale respektuji jako nutnost c) ne

9. Víte, k jakému účelu je příslušníky JS prováděna kontrola osob při vstupu do budovy soudu?

- a) ano b) ano, ale nejsem si jist(á) c) ne

10. Co si myslíte o přítomnosti příslušníků JS v justičních objektech?

- a) jsou naprosto zbyteční b) měli by být jen u krajských a vyšších soudů
c) schvaluji jejich přítomnost u všech soudů d) nevím, je mi to jedno

11. Jsou příslušníci JS v komunikaci dostatečně vstřícní a zdvořilí?

- a) nikoli, mám s nimi špatné zkušenosti b) nevím, nejsem si jist(á)
c) ano, jednají slušně, ohleduplně, ale rozhodně

12. Má pohyb příslušníků JS po budově soudu vliv na Vaše citění?

- a) ano, cítím se bezpečněji b) ano, znervózňují mě c) ne, nevnímám je

13. Vnímáte přítomnost příslušníků JS v budově soudu jako záruku Vaší bezpečnosti?

- a) ano, střeží i mou bezpečnost b) ne, střeží jen soudce c) nevím

14. Podávají příslušníci JS přesné a potřebné informace návštěvníkům soudu?

- a) ano b) ne c) nevím, žádnou informaci nepotřebuji

15. Potřeboval(a) jste někdy pomoci od příslušníků JS řešit Váš osobní problém?

- a) ano b) ne c) ne, nemají mou důvěru

**16. Jaké hodnocení v podobě jedné známky, by od Vás získali příslušníci JS, pokud by kritéria tohoto hodnocení byla: profesionalita, komunikační schopnosti a porozumění vůči Vám jako návštěvníku soudu?
Známka 1 je nejlepší hodnocení, známka 5 je nejhorší hodnocení.**

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

Děkuji Vám za Váš čas a odpovědi.

Příloha B - Žádost k rukám předsedy soudu

Mgr. Slavomil Strnad
předseda Okresního soudu v Semilech

V Semilech dne 15.1.2013

Žádost o povolení výzkumu metodou dotazníku.

Vážený pane předsedo. Žádám Vás tímto o povolení výzkumu metodou dotazníku.

Studuji na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze, v magisterském studijním programu, obor Speciální pedagogika, s datem SZK – jaro 2013. Empirický výzkum bude zpracován v mé diplomové práci nazvané „Komunikace v praxi justiční stráže a její vliv na psychologické prožívání účastníků soudního řízení“. Distribuci a sběr dotazníků od respondentů z řad veřejnosti, budu vykonávat mimo dobu služby, v době volna po službě, v místě hlavního vchodu do budovy OS Semily.

Za vyhovění mé žádosti Vám předem děkuji.

Vrchní asistent
pprap. Bc. Petr Makan
strážný JS

Stanovisko předsedy OS Semily:

Souhlasím - nesouhlasím

Mgr. Slavomil Strnad
předseda Okresního soudu v Semilech

Příloha C - Tabulky dotazníkového šetření

Tabulka 1: Základní parametry získaného souboru

	Počet respondentů		
Pohlaví	muž	76	62%
	žena	46	38%
Věk	15–30	40	33%
	31–55	56	46%
	56 a více	26	21%
Vzdělání	základní	11	9%
	střední	56	46%
	úplné střední	37	30%
	vysokoškolské	18	15%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 2: Znalost respondentů organizačního začlenění justiční stráže

	Počet respondentů	
ano, vím kam je organizačně zařadit	54	44%
nejsem si jist(á)	45	37%
ne	23	19%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 3: Zkušenost z opakujícího se setkání s příslušníky JS

	Počet respondentů	
ano	99	81%
ne	23	19%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 4: Hodnocení vstupní kontroly osob prováděné příslušníky JS

	Počet respondentů	
trapné a ponižující	4	3%
zbytečné, nevypadám snad jako terorista	17	14%
nevadí mi, je mi to jedno	72	59%
považuji to za zbytečné vůči mně i ostatním	29	24%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 5: Prožívání vstupní kontroly

	Počet respondentů	
ano, jsem nervózní	41	34%
ne, nijak to na mne nepůsobí	59	48%
nevím	22	18%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 6: Vnímání narušení soukromí nahlížením do zavazadel návštěvníků soudu

	Počet respondentů	
ano	26	21%
ano, ale respektuji jako nutnost	45	37%
ne	51	42%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 7: Povědomí o účelu vstupní kontroly osob při vstupu do budovy soudu

	Počet respondentů	
ano	77	63%
ano, ale nejsem si jist(á)	30	25%
ne	15	12%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 8: Důležitost přítomnosti příslušníků JS v justičních objektech

	Počet respondentů	
jsou naprosto zbyteční	21	17%
měli by být jen u krajských a vyšších soudů	7	6%
schvaluji jejich přítomnost u všech soudů	61	50%
nevím, je mi to jedno	33	27%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 9: Spokojenost s vystupováním příslušníků JS vůči veřejnosti

	Počet respondentů	
nikoli, mám s nimi špatné zkušenosti	21	17%
nevím, nejsem si jist(á)	29	24%
ano, jednají slušně, ohleduplně, ale rozhodně	72	59%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 10: Vliv příslušníků JS na psychologické prožívání návštěvníků soudu

	Počet respondentů	
ano, cítím se bezpečněji	38	31%
ano, znervózňují mě	12	10%
ne, nevnímám je	72	59%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 11: Vnímání příslušníků JS jako záruku bezpečnosti

	Počet respondentů	
ano, střeží i mou bezpečnost	59	48%
ne, střeží jen soudce	24	20%
nevím	39	32%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 12: Spokojenost s informacemi podávanými příslušníky JS

	Počet respondentů	
	ano	50
ne	27	22%
nevím, žádnou informaci nepotřebuji	45	37%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 13: Pomoc při řešení osobních problémů návštěvníků soudu

	Počet respondentů	
	ano	15
ne	101	83%
ne, nemají mou důvěru	6	5%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 14: Hodnocení komunikačních schopností příslušníků JS

	Počet respondentů	
	1	32
2	46	38%
3	27	22%
4	8	7%
5	9	7%

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Příloha D - Fotografie

Obrázek 1: Okresní soud v Semilech



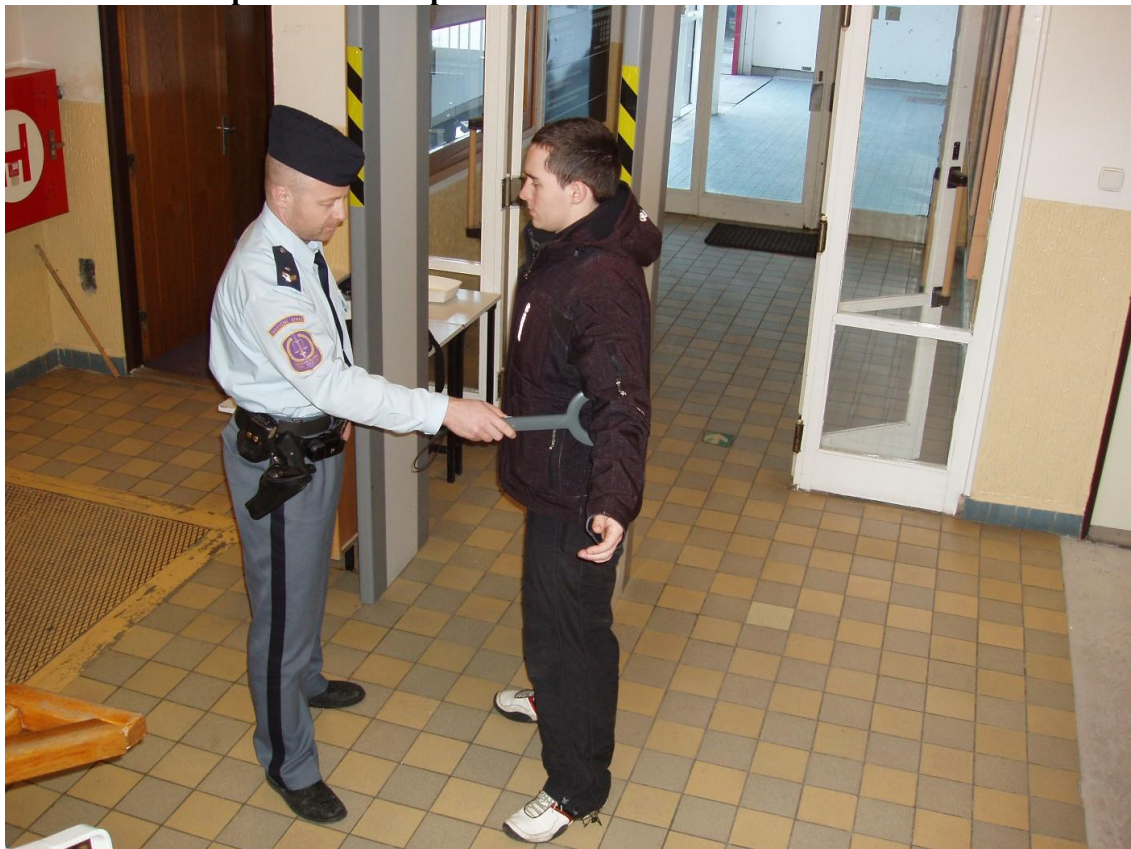
Zdroj: Foto autor práce, 4.3.2013

Obrázek 2: Vizuální kontrola zavazadla při vstupu do budovy soudu



Zdroj: Foto autor práce, 4.3.2013

Obrázek 3: Vstupní kontrola s použitím ručního detektoru kovů



Zdroj: Foto autor práce, 4.3.2013

Obrázek 4: Dohledávání kovových předmětů za použití ručního detektoru kovů



Zdroj: Foto autor práce, 4.3.2013

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Bc. Petr Mekan

Obor: Speciální pedagogika

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Komunikace v praxi justiční stráže a její vliv na psychologické prožívání účastníků soudního řízení

Rok: 2013

Počet stran textu bez příloh: 91

Celkový počet stran příloh: 11

Počet titulů české literatury a pramenů: 30

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 2

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: PaedDr. Lubomír Bajcura, Ph.D.