

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Institut mezioborových studií Brno

**Specifika sociální komunikace ve
Vězeňské službě ČR**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce :

Mgr. František Sýkora

Vypracovala:

Vladimíra Škaloudová

Brno 2005

OBSAH :	strana
ÚVOD	5
I. KAPITOLA	
1. Problematika komunikace obecně	9
1.1 Komunikační proces a jeho modely	11
1.2 Sociální komunikace	16
1.2.1 Etapy ve vývoji sociální komunikace	16
1.2.2 Přímá a nepřímá sociální komunikace	18
1.3 Neverbální komunikace	19
II. KAPITOLA	
1. Sociální a pedagogická komunikace – vymezení pojmů	24
1.1 Sociální komunikace	24
1.2. Pedagogická komunikace a její zvláštnosti	25
1.2.1. Efektivita pedagogické komunikace	28
III. KAPITOLA	
1. Specifika sociální komunikace s odsouzenými	30
2. Neverbální signály užívané k eliminaci snahy o navázání nežádoucího kontaktu ze strany odsouzené osoby	37
3. Neverbální signály užité vědomě a cíleně k získání převahy a upevnění pozice zaměstnancem Vězeňské služby ČR	40
4. Komunikace s odsouzenými - síla prvního dojmu	42
ZÁVĚR	47
Resumé	49
Anotace	50
Literatura a prameny	51
Odkazový a poznámkový aparát	52

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Specifika sociální komunikace ve Vězeňské službě ČR“ zpracovala samostatně s použitím literatury uvedené v seznamu.

V Kynšperku nad Ohří dne 23. února 2005

Vladimíra Škaloudová

Poděkování

Děkuji Mgr. Františku Sýkorovi za velmi cenné rady a metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování bakalářské práce.

V Kynšperku nad Ohří dne 23. února 2005

Vladimíra Škaloudová

Ú V O D

Jedním z celospolečenských úkolů, na jehož naplňování se mimo Vězeňské služby České republiky spolupodílí i další instituce, je zajištění výkonu soudem uložených trestů, konkrétně výkonu trestu odnětí svobody, který je vedle ochranných opatření a dalších trestů jedním z právních následků spáchaného trestného činu. Uložením trestu vyjadřuje společnost, zastoupená příslušným soudem, negativní hodnocení pachatele a jím spáchaného trestného činu. Jak je uvedeno v ustanovení § 23 z.č. 140/1961 Sb., trestního zákona, účelem trestu je:

*„...chránit společnost před pachateli trestných činů, zabránit odsouzenému v dalším páchaní trestné činnosti a **vychovat** jej k tomu, aby vedl řádný život, a tím působit **výchovně** i na ostatní členy společnosti“.*

Obdobně konstatují i autoři Jůzl a Olejníček: „ze základní filosofie trestu a trestání vyplývá, že trest nemá mít pouze funkci odplaty a odstrašování, ale má plnit i funkci výchovnou a převýchovnou.“⁽¹⁾

Tato funkce trestu odnětí svobody mimo jiné vyplývá i z dikce ustanovení § 2, odst. 2) a § 41, odst. 3) z.č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody, kde jsou formulovány jednak podmínky, za nichž může být trest odnětí svobody vykonáván, a jednak vytčen cíl působení na odsouzeného, jež je naplňován prostřednictvím plnění tzv. „programu zacházení“ s odsouzeným:

„S odsouzenými ve výkonu trestu se musí jednat tak, aby bylo zachováno jejich zdraví, a pokud to doba výkonu trestu umožní, podporovaly se takové postoje a dovednosti, které odsouzeným pomohou k návratu do společnosti a umožní vést po propuštění soběstačný život v souladu se zákonem. Program zacházení obsahuje konkrétně formulovaný cíl působení na odsouzeného, metody zacházení s odsouzeným směřující k dosažení cíle a způsob a četnost hodnocení. Pravidelnou součástí programu zacházení je určení způsobu zaměstnávání odsouzeného, jeho účasti na pracovní terapii, vzdělávání anebo jiné náhradní činnosti, směřující k vytvoření předpokladů pro jeho samostatný způsob života“.

Výchova (jako sociální jev) je předmětem zájmu obecné pedagogiky. V současném jejím pojetí je pedagogika vědou o permanentní, celoživotní výchově nejen dětí a mládeže, ale také dospělých. To se ovšem týká i osob, které se momentálně nacházejí ve výkonu trestu odnětí svobody. Výchovou (převýchovou) těchto osob se zabývá jeden z dílčích pedagogických oborů, totiž penitenciární pedagogika (využívající zejména poznatků speciální pedagogiky, konkrétně jedné z její součástí - etopedie- a samozřejmě i poznatků pedagogiky sociální a také poznatků řady dalších vědních oborů).

Obecným cílem penitenciární pedagogiky je snaha o optimální a plný rozvoj vězněné osoby tak, aby v budoucnosti takovýto jedinec neškodil společnosti, aby zvládl plnění všech svých sociálních rolí a úspěšně se osobně rozvíjel a uplatnil. Tento cíl však nelze vždy zcela naplnit, neboť možnost působení na takového jedince je časově omezena délkou uloženého trestu. O to více je třeba ve prospěch odsouzené osoby využít vymezeného času ke splnění některého ze specifických cílů, k nimž penitenciární pedagogika také směřuje. Jsou jimi např. snaha o odstranění nevhodných forem chování, jednání a nežádoucích návyků, snaha o přetváření některých osobnostních charakteristik tak, aby byly v souladu se společenskými normami a cíli či příprava odsouzeného na soběstačný život po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody.

S přihlédnutím k individuálním osobnostním vlastnostem vězněných osob se na naplňování těchto cílů, s využitím specifických metod, forem a prostředků, podílí nejenom jejich sociální okolí, ale především tým odborných zaměstnanců oddělení výkonu vazby a/nebo výkonu trestu. Jsou to nejen sociální pracovníci a psychologové, ale především pedagogičtí pracovníci: vychovatelé, speciální pedagogové a také učitelé a mistři odborné výuky (působící v odborném učilišti Vězeňské služby a jeho detašovaných pracovištích, které zabezpečují další výchovu a vzdělávání především vězněných mladistvých osob).

„Pedagog je v celém výchovně-vzdělávacím procesu činitelem, který nese společenskou odpovědnost za jeho účinnost a úspěšnost. Je jeho iniciátorem i organizátorem a současně hodnotí dosahované výsledky....Koncipuje obsah výchovně-vzdělávací činnosti ve shodě s výchozími pedagogickými dokumenty,

*provádí vstupní, průběžnou i výstupní diagnózu úrovně jednotlivců i celé skupiny, rozhoduje o nasazení vhodných prostředků, forem a metod výchovně – vzdělávacího působení, vyhodnocuje dosahované výsledky. Základní kvality, které by měly charakterizovat pedagogickou osobnost, můžeme shrnout do několika skupin. Úspěšná výchovně-vzdělávací činnost klade požadavky na pedagogovu hodnotovou orientaci, na jeho vzdělání všeobecné i odborné, na jeho pedagogickou erudici a v nemalé míře i na jeho některé osobnostní rysy a charakter..... Z hlediska dovedností a návyků, které zabezpečují účinné pedagogické působení, hrají významnou roli zvláště tři skupiny těchto kvalit: **komunikativní dovednosti, organizační dovednosti a rétorické dovednosti.**“⁽²⁾*

Shora uvedené platí bezesbýtku i o pedagogických pracovnících plnících své úkoly v oblasti působnosti Vězeňské služby České republiky.

Celý výchovný a převýchovný proces (v dřívější literatuře označovaný jako resocializace) je nemyslitelný bez vzájemné interakce mezi jeho účastníky, bez jejich vzájemného každodenního kontaktu, resp. **bez jejich vzájemné komunikace**. A právě v této oblasti se projevuje řada problémů, k nimž přispívá současný nedostatek odborné resortní literatury zabývající se tímto specifickým problémem a nedostatečná pozornost věnovaná této problematice při prvotním zaškolování nově přijatých zaměstnanců.

Osobně jsem dospěla k názoru, že **komunikativní dovednosti, jimiž disponuje pedagogický pracovník Vězeňské služby ČR (zejména vychovatel a speciální pedagog) velmi výrazně ovlivňují postoje a jednání obviněných a odsouzených v průběhu výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody, resp. postoje a jednání obviněných a odsouzených vůči jednotlivým zaměstnancům VS ČR.**

Na základě shora uvedeného se lze důvodně domnívat, že:

- 1. pozice zaměstnanců Vězeňské služby ČR vůči odsouzeným (obviněným) lze vybudovat a upevňovat s využitím verbální, ale i neverbální složky komunikace**

- 2. snahu o navázání nežádoucího kontaktu odsouzeným (obviněným) lze úspěšně eliminovat použitím konkrétních neverbálních signálů***
- 3. znalost a schopnost eliminovat účinek neverbálních signálů užívaných jinými osobami obecně, ale zejména obviněnými nebo odsouzenými, nám může napomoci k překonání komunikační bariéry a k rozvoji profesionálně korektních vzájemných vztahů a postojů.***

S využitím metod pozorování, srovnávání a na základě svých vlastních praktických zkušeností (získaných při výkonu funkce vychovatelky oddělení výkonu trestu Vězeňské služby ČR) a znalostí (získaných studiem odborné literatury zabývající se problematikou komunikace obecně), s cílem napomoci výchovnému, resp. převýchovnému procesu realizovanému ve věznicích, se pokusím v této práci dokladovat opodstatněnost shora uvedených hypotéz. Současně se pokusím formulovat některá doporučení, jejichž znalost je při komunikaci s vězněnými osobami (zejména muži) nezbytně nutným předpokladem pro úspěšný výkon zastávané funkce.

I. KAPITOLA

1. Problematika komunikace obecně

Pojem „komunikace“ může mít několik významů, pro potřeby této práce a pro objasnění tohoto pojmu obecně, použijeme např. ten, který uvádí kolektiv autorů Akademického slovníku cizích slov:

„Komunikace: přenos nejrůznějších informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů za použití různých komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka, sdělování“.⁽³⁾

V zorném úhlu této obecné definice můžeme konstatovat, že komunikovat znamená nejen *hovořit tváří v tvář*, ale i vysílat (resp. přijímat) rozhlasový nebo televizní pořad, předávat (přijímat) informace prostřednictvím tisku či s využitím výpočetní techniky (I-NET, e-mail). Komunikujeme ovšem svým způsobem i tím, jak se chováme, jak se oblékáme nebo tím, jak se pohybujeme, dokonce i držením těla i pohyby končetin.

Je třeba si ale uvědomit, že akt komunikace nemůžeme vnímat zjednodušeně jako pouhou směnu informací, jako pouhý technický proces přesunu určité sumy informací od vysílače k přijímači.

Termín komunikace pochází z latinského slova „communicare“, což znamená *„spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, činit někoho spoluúčastným. Komunikovat tedy znamená něco si navzájem sdělovat, druhému něco předávat, dávat a přijímat, to je navzájem se sdílet“.*⁽⁴⁾

Komunikační dovednosti tvoří jednu z nejvýznamnějších a nejkomplexnějších charakteristik lidského chování. Zájem o studium komunikace je velmi starý a je možné jej nalézt již v antice. Později, když se teorie komunikace koncipovala jako

relativně samostatná vědecká disciplína, stály u jejího zrodu disciplíny jako jsou obecná a sociální psychologie, sociologie, lingvistika a další.

Z celého spektra různých pojetí a různých teorií komunikace lze pro potřeby této práce a dalšího výkladu vydělit dvě základní školy, resp. dvě základní pojetí chápání komunikace, které pouze stručně naznačím:

- a) **procesuální pojetí** chápe komunikaci jako **přenos sdělení** a vychází především z poznatků sociálních věd (psychologie a sociologie). Svoji pozornost zaměřuje především na vlastní proces komunikace, vnímaný jako vzájemnou interakci několika individuů. Zásadní význam má u tohoto přístupu *analýza procesu kódování a dekódování*, a to především podle kritérií efektivity a přesnosti komunikace. Svoji roli dále hraje problematika zvolených komunikačních kanálů, komunikačního šumu, komunikačních selhání, problematika sdělení (tedy toho, co je přenášeno v rámci komunikačního procesu), problematika intence (záměru; toho, co chci vědomě či nevědomě sdělit) a problematika samotného sdělení (obsahu informace). Toto pojetí se přibližuje obecnému, běžně používanému pojmu *komunikace*.
- b) **sémiotický přístup** vychází z lingvistiky a soustřeďuje se na „akt tvorby komunikace“, kterou chápe jako produkci a směnu významů. Sémiotika považuje sociální interakci, k níž během komunikace dochází, za nástroj, který činí z jedince člena určité společnosti či kultury. Soustřeďuje se na to, jak se ve vztahu jedince a sdělení rodí významy, zabývá se rolí textů v naší kultuře. Texty jsou myšleny nejen ve významu literárním, ale i audiálním (rozhlas), obrazovém (televize) atd. Sdělení je konstrukcí znaků, které v interakci s jeho příjemcem produkuje významy. Role vysílajícího není až tak podstatná, důraz je ale kladen na text a na jeho interakci s příjemcem a jeho kulturními zkušenostmi, které promítá do kódů a znaků, jenž konstituují text. To, že se např. vysílající a přijímající neshodují na interpretaci stejného textu není chápáno jako komunikační selhání, ale jako důsledek odlišné kulturní a sociální zkušenosti. Sdělení je tedy vnímáno jako relativně samostatný element ve vztahu mezi vysílajícím a přijímačem.

Pro potřeby této práce se vrátím ke shora uvedenému procesuálnímu pojetí chápání *komunikace* a na jejím podkladě si krátce naznačíme problematiku komunikačního procesu.

1.1. Komunikační proces a jeho modely

Komunikaci můžeme na základě shora uvedeného pojetí chápat jako proces přenosu určitého sdělení (informace), jež probíhá mezi mluvčím a posluchačem. Tento komunikační proces je popisován řadou teorií. Na jejich základě (a s využitím i starších, dnes již překonaných teorií) lze stanovit nejméně tři modely komunikačního procesu:

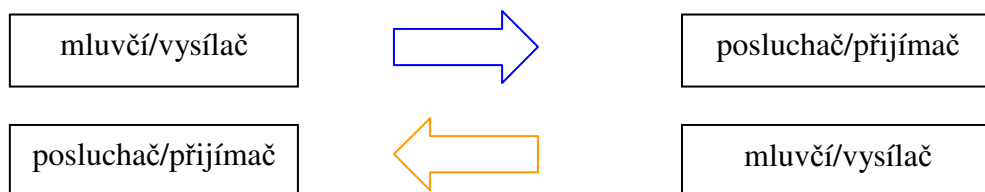
a) lineární pojetí komunikačního procesu



- tento model hovoří o mluvčím (vysílajícím informaci) na straně jedné a o posluchači (příjemci informace) na straně druhé, přičemž vysílání a příjem informace se považovaly za samostatné děje, neprobíhající ve stejném čase, tj. pokud někdo vysílal informaci, zároveň „nebyl na příjmu“ a opačně.

Lineární model však nevystihuje děje, které objektivně při výměně informací mezi dvěma či více jedinci probíhají, totiž zejména neřeší problematiku vzájemného přizpůsobování se během takovéto výměny informací. Je ale dobře použitelný k vysvětlení dějů, při nichž dochází k jednostrannému příjmu informací (sledování televizního či rádiového vysílání, četba literatury, informace nacházející se na různých vývěskách, plakátech, reklamních plochách atp.).

b) interakční pojetí komunikačního procesu

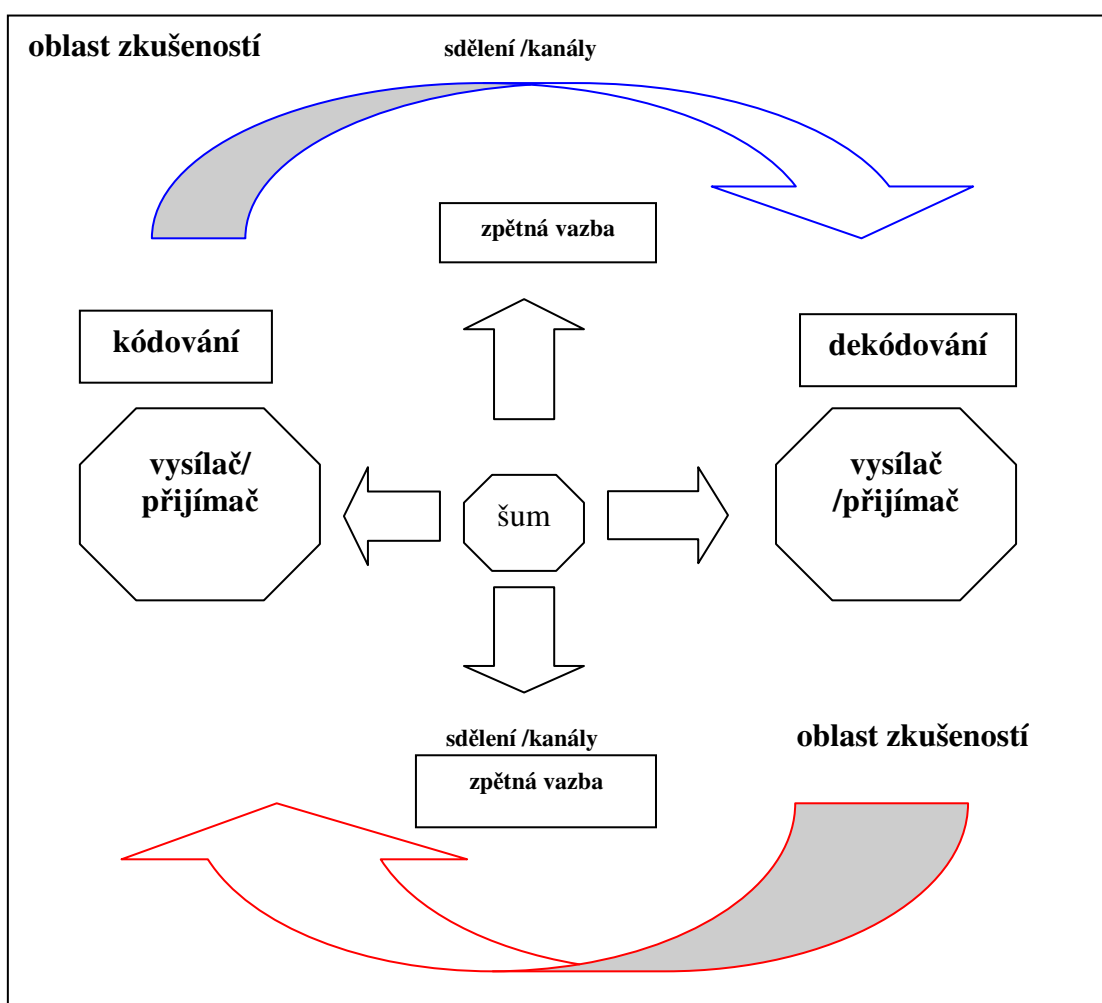


- i v tomto modelu je mluvení a naslouchání (vysílání informace/její příjem) považováno za dvě různé akce, které neprobíhají současně, ale které se střídají. Tento model se již přiblížil současnému názoru, který vyjadřuje:

c) transakční pojetí komunikačního procesu

obr. podle J.De Vito (2001) str. 20, doplněno autorkou práce.

KONTEXT KOMUNIKACE



- transakční model komunikačního procesu nejlépe vystihuje děje, probíhající v reálně existující situaci komunikace nejméně mezi dvěma jedinci; totiž to, že ve stejném okamžiku, kdy osoba vysílá svoji informaci, přijímá zároveň informace zakódované do reakcí druhé (přijímající) osoby (současně ale přijímá sdělení vyplývající z vlastní komunikace).

Jednotlivé prvky komunikace jsou na sobě vzájemně závislé, jedna změna vyvolá další, navazující změny (k rozhovoru přistoupí další osoba, to vyvolá změnu tématu hovoru či změnu reakcí dosud hovořících atp.).

Joseph De Vito na základě tohoto transakčního modelu uvádí definici komunikace takto :

„Ke komunikaci dochází tehdy, když vysíláme nebo přijímáme sdělení a když připisujeme význam signálům od jiných osob. Interpersonální komunikace je vždy zkreslena šumem, vždy k ní dochází v nějakých souvislostech (v nějakém kontextu), vždy má nějaký účinek a obsahuje možnosti zpětné vazby“. ⁽⁵⁾

Shora uvedené schéma transakčního pojetí komunikačního procesu a uvedená definice obsahují prvky, které si nyní blíže objasníme:

- I. **kontext komunikace:** každá komunikace probíhá v nějakém kontextu a tento z velké míry spoluurčuje význam sdělované informace vyslané ve formě slova nebo signálu (tedy v podobě verbální či neverbální). De Vito rozlišuje nejméně čtyři možné kontexty, a sice:

a) *fyzický kontext:* znamená hmotné nebo konkrétní prostředí, místnost, park, obecnost atd. Například na tichém pohřbu určitě nemluvíme stejným způsobem jako na hlučném fotbalovém stadionu,

b) *kulturní kontext:* představuje životní styl, přesvědčení, uznávanou stupnici hodnot, způsob chování a komunikace. Jde o pravidla určující, co je dobré a co špatné v rámci určité skupiny lidí,

c) *sociálně-psychologický kontext*: souvisí s postavením jednotlivých účastníků komunikace, jejich vzájemnými vztahy, s formálností situace, s emocionálním rozměrem komunikace,

d) *časový kontext*: znamená pozici určitého sdělení nebo signálu v posloupnosti událostí. ⁽⁶⁾

II. zdroje (vysílače) a příjemci (přijímače) informace: již shora bylo uvedeno, že dle transakčního modelu komunikace probíhá tak, že sdělení jsou vysílána a současně přijímána těmi, kdož spolu komunikují. Znamená to, že každý ze zúčastněných je zároveň zdrojem (vysílačem) a současně posluchačem (přijímačem) informace. Když s někým hovoříme, sledujeme to co říká on, sledujeme jeho pohyby, resp. jeho celkovou reakci (souhlas, nesouhlas, porozumění atp.). Pokud s někým hovoříme, převádíme své myšlenky do řeči, a tento proces je v teorii komunikace označován jako **kódování** (myšlenky jsou převedeny do podoby akustických vln, tyto jsou vyslány k příjemci). Opačný proces, tedy příjem akustických vln a jejich složitá přeměna na myšlenky prostřednictvím vlastní psychiky, se nazývá **dekódování**. Společným **kódem** je pak obvykle jazyk (jeho různé podoby, např. žargon), který při vysílání/přijímání informace použijeme, tedy např. český jazyk, anglický jazyk, „počítačový jazyk“ atp. S problémem kódování úzce souvisí problematika tzv. „**komunikační způsobilosti**“, přičemž pod tímto pojmem rozumíme především znalost efektivních způsobů fungování komunikace a zároveň znalost různých kódů, tj. např. znalost několika cizích jazyků, znalost některých programovacích jazyků v prostředí PC, znalost pravidel neverbální komunikace atp., a to vždy s ohledem - a to především - na kulturní kontext (viz známé problémy v situaci, kdy spolu komunikuje Evropan a Japonec).

III. sdělení (informace): sdělované informace (sdělení) mohou mít mnoho forem a proto mohou být vysílána/přijímána více smyslovými orgány. Je třeba si uvědomit, že současně komunikujeme verbálně a neverbálně (viz dále: mimika,

proxemika, haptika, posturologie, kinezika), určitou informační hodnotu má ale např. i náš oděv, líčení aj.

IV. komunikační kanál: jde o způsob, kterým je informace přenášena (předávána). Téměř bez výjimky probíhá vždy prostřednictvím vícero kanálů (hlasový, zrakový, čichový i např. hmatový kanál), neboť při rozhovoru dvou (a více) osob hovoříme, nasloucháme, vnímáme pachy či vůně, můžeme se vzájemně dotýkat. Kanálem jsou i technické prostředky komunikace : rádio, televize, telefon.

V. šum: na jedné straně může být vnímán jako překážka příjmu signálů (informací) a na straně druhé jako informace bez užitku /balast/ oproti informaci užitečné. „V prvním pojetí můžeme rozlišovat mezi šumy:

a) **fyzickými:** rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího a posluchače, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení, např. hluk projíždějících automobilů, šum počítače, ale i tmavé brýle na očích (znemožňující sledovat neverbální komunikaci očí)

b) **fyziologickými:** jimiž jsou vlastní fyziologické bariéry na straně mluvčího nebo posluchače, např. vady zraku, sluchu, výslovnosti aj.

c) **psychologickými:** jimiž jsou kognitivní nebo mentální interference (vzájemné ovlivnění). Příkladem je předpojatost a klamné úsudky o druhém, uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávist, láska, zármutek)

d) **sémantickými:** rozdílně pochopené významy sdělení (informace), způsobené např. používáním cizích termínů, kterým příjemce nerozumí, použití žargonů aj.“⁽⁷⁾

1.2. Sociální komunikace

Pokud shrneme dosud naznačené teoretické poznatky, můžeme konstatovat, že **komunikace** je základní složkou mezilidské interakce v rámci společenského (sociálního) kontaktu, která se projevuje verbálně (prostřednictvím jazyka), neverbálně (viz dále), chováním a jednáním komunikujících osob při přenosu informací či výměně významů.

„Společenská komunikace (a v ní obsažené sdělování) je nutnou podmínkou existence společnosti a jejích jednotlivých útvarů.“ ⁽⁸⁾

Kohoutek rozlišuje šest fází komunikace, přičemž v každé z nich může docházet k úbytku informací nebo jejich deformací:

- 1 *ideová geneze* – vznik, zrod nápadu, myšlenky, obsah mysli komunikátora
- 2 *zakódování* – vyjádření myšlenky v symbolech, slovech, znacích, pohybech
- 3 *přenos* – pohyb symbolů od vysílajícího k příjemci, vedení vysílaného obsahu
- 4 *příjem* – okamžik, kdy symboly dojdou k příjemci
- 5 *dekódování* – proces příjemcova výkladu, interpretace přijatých symbolů
- 6 *akce* – chování, činnost příjemce vyvolaná přijatou zprávou, využití informace. ⁽⁹⁾

Komunikace je možná jen tehdy, pokud člověk vysílající informaci (komunikátor) disponuje shodným systémem kódování a dekodování jako příjemce informace.

1.2.1. Etapy ve vývoji sociální komunikace

První etapou byla epocha znamení a signálů. Jednalo se však spíše o vrozené a instinktivní jednání, lidé se upozorňovali na nebezpečí, přítomnost potravy, koordinovali lov zvěře. Dělo se tak pomocí zvuků, mimiky, gest či tělesného postoje, čili pomocí tzv. neverbálních komunikačních prostředků.

Druhou a velice významnou etapou byla epocha řeči. Lidé se naučili používat hlasové ústrojí a tím mnohem lépe vyjádřit své myšlenky, postoje, názory, pocity. Mohli si tak také sdělovat své zkušenosti a předávat je dalším generacím.

V první i druhé etapě se jednalo o tzv. přímou sociální komunikaci, tj. o komunikaci „tváří v tvář“, osobním a bezprostředním stykem účastníků.

Objevení písma přineslo další významnou změnu. Epocha písma dala vznik tzv. nepřímé sociální komunikaci. Osobní přítomnost sdělovatele při předávání informace (sdělení) již přestala být nezbytná. Písmem zaznamenaný text mohl být volně přenositelný i na dlouhé vzdálenosti a přesně zachovaný pro mnoho dalších generací. Na rozdíl od ústní komunikace má písmo tu výhodu, že zachycuje informace, aniž by docházelo k různým „šumům“ a deformacím. Také historie čerpá převážně z písemných pramenů.

Následná epocha, epocha tisku, se datuje od vynálezu knihtisku v 15. století. Od této doby mohly být knihy tištěny ve více kusech na rozdíl od jedinečných rukopisů. Tisk měl významný podíl na rozvoji moderní vědy a technologie. Vedl také k nárůstu gramotnosti.

Epochu tisku nahradila epocha masové komunikace. Její počátek bývá spojován s nástupem levných novin na počátku 19. století a následně elektronickými médii v podobě telegrafu či telefonu. Později přichází také rozhlas, film a televize.

Poslední, a prozatím velice krátkou epochou, je epocha využívající masově počítačů a možností Internetu. Zvyšuje se rychlost předávání a zpracování informace. Nyní jsou schopny naše komunikační prostředky zpracovat informace mnohonásobně rychleji než člověk. Vyšší objem informací a rychlost jejich přenosu tak přináší i změny společenské. ⁽¹⁰⁾

1.2.2. Přímá a nepřímá sociální komunikace

Přímá sociální komunikace je taková komunikace, která se uskutečňuje během přímého sociálního kontaktu - osobním a bezprostředním stykem účastníků či za osobní účasti partnerů (např. herec a obecenstvo). Naproti tomu nepřímá (zejména masová) sociální komunikace probíhá bez osobní interakce partnerů, zprostředkovaně, prostřednictvím technických prostředků. A přestože technický rozvoj přináší do našeho života stále nové technické prostředky, umožňující nám komunikovat i na velké vzdálenosti (satelit, mobilní telefony, faxy, počítače a internet), přímá sociální komunikace stále zůstává pro člověka nejdůležitější.

„Lidé nemohou žít bez vzájemného styku. Vzájemný styk ovlivňuje uspokojování lidských potřeb a je sám výraznou lidskou potřebou. Ve svých konkrétních formách je nekonečně rozmanitý, tak jako je rozmanitý i lidský život.“ ⁽¹¹⁾

P. Říčan uvádí, že *„bez styku s ostatními lidmi ztrácíme podstatu své existence“*. ⁽¹²⁾

Další výhodou, kterou poskytuje přímá sociální komunikace, je možnost ovlivňovat druhé. Vidíme bezprostřední reakci na naše sdělení a můžeme tak měnit svoji taktiku. Pokud jsme vnímaví (nebo vyškoleni), všímáme si i neverbálních signálů druhé osoby, což nám může napomoci poodhalit její skutečné pocity.

1.3. Neverbální komunikace

Jak již je uvedeno shora, při přímém kontaktu mezi lidmi dochází k výměně informací nejen pomocí mluveného slova (verbálně), ale i pomocí gest, postojů, mimiky obličeje, doteků, pohledů, tj. pomocí mimoslovních projevů, které souhrnně nazýváme *komunikací neverbální*. Podíl verbální a neverbální složky komunikace je v různých pracích uváděn rozdílně, např. Thiele ⁽¹³⁾ reprodukuje výsledky výzkumu prováděného antropologem Albertem Mehrabianem. Ten uvádí, že pouhých 7 % všech informací, které během rozhovoru získáme, si odneseme z obsahu slov. 38 % informací pak získáváme z tónu, intonace, síly a zbarvení hlasu. Neverbální komunikace pak dosahuje 55 % podílu na celkovém objemu získaných informací. Podíl neverbální komunikace na získávaných a předávaných informacích je proto tak vysoký, že gesta, postoje a další projevy vykonáváme (a zároveň vnímáme) podvědomě. Většina z nás přemýšlí nad tím, co chce říci, ale málokdo (resp. ten, kdo není v této oblasti školen) se soustředí na své neverbální projevy. Některé projevy neverbální komunikace jsou vrozené a používají je (nevědomky) všichni lidé na světě, jiné jsou naučené a mají souvislost s konkrétní kulturou (například známé neverbální vyjádření souhlasu užívané v Bulharsku).

V odborné literatuře, věnující se problematice neverbální komunikace lze obecně vysledovat dvě teoretické linie klasifikace neverbálních signálů:

- a) **symboly:** signály, které mohou být přímo přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti (např. vztyčený palec nebo dvěma prsty naznačené V = vítězství, palec a ukazovák tvořící písmeno „O“ = O.K, přiložení obou rukou k obličeji = únava.. atp.). Mnohé symboly jsou specifické pro určitou kulturu a jejich počet je značně variabilní (v USA cca 100 symbolů, v Izraeli cca 250 symbolů). Ne všechny symboly jsou signalizovány použitím prstů, rukou či paží; pokrčením nosu můžeme signalizovat znechucení, pokrčení rameny může znamenat nejistotu, potřesení hlavy odmítnutí. Znalost národních symbolů (a zejména jednotlivých odlišností) nám může pomoci vyvarovat se nechtěným nedorozuměním a omylům,

- b) **ilustrátory:** neboli doprovodná, ilustrativní gestikulace je spojena s řečí a bývá používána pro zdůraznění slov nebo frází, naznačení vztahů, nakreslení obrazu ve vzduchu, udávání tempa událostí a rytmu mluveného slova. Ilustrátory použité jednou osobou společně s dalšími aspekty řeči těla mohou někdy „zrcadlit“ ilustrátory použité dalším účastníkem konverzace, což je velmi žádoucí pro případný úspěch jednání. Zvýšená synchronizace mezi dvěma lidmi je znamením rozvíjející se náklonnosti a důvěrnosti. Nejsou-li při konverzaci ilustrátory synchronní, bude konverzace pro jednoho nebo oba účastníky stresující a nepříjemná, i když nebudou schopni vysvětlit, v čem je chyba,
- c) **regulátory:** jsou považovány za usměrňující a řídící signály, za signály změn, které mají často důležitou roli pro započetí nebo ukončení komunikace. Nejvíce používanými regulátory jsou kývání hlavou, pohledy a signalizace prsty (např. rychlé kývání hlavou vyjadřuje sdělení: pospěšte si a ukončete svoji řeč, zatímco pomalejší, rozvážené pokyvování hlavou žádá řečníka, aby pokračoval a naznačuje, že posluchače zajímá, co je mu sdělováno). Správné použití regulátorů během rozhovoru je nezbytné pro vyvolání dobrého dojmu, a pro hladké plynutí konverzace (předávání a ujímání se slova). Náznornou ukázkou používání těchto signálů můžeme vidět v diskusních pořadech, v nichž vystupují naši politici, i když zde spíše v negativním provedení, jako ukázky toho, jak si slovo udržet i v době, kdy se druhý účastník domáhá jeho převzetí,
- d) **adaptéry:** jsou pohyby, gesta nebo ostatní činnosti, používané pro zvládnutí našich pocitů a k řízení našich reakcí. Obvykle se objevují ve stresových situacích a odrážejí ranější, často spíše dětské způsoby zvládnutí situací (např. cítí-li se člověk rozrušený, tahá se za ušní lalůček, tře si ruce nebo potahuje za svůj oděv; cítí-li nejistotu, následuje pohyb „upravující vlasy“, při němž je zátylek hlavy masírován shora dolů jako při česání, obvykle za použití dominantní ruky). Psychologové uvádějí, že osoba, která tohoto adaptéru použila je nejistá a váží, zda je lépe zaútočit nebo „vyhlásit“ ústup.

Tato problematika je velmi zajímavá a poznatky k ní shromážděné nám mohou velmi pomoci v úspěšném jednání nejen s našimi partnery, dětmi, ale i v profesní kariéře.

V české literatuře věnované problematice neverbální komunikace najdeme poněkud jinou klasifikaci prvků **neverbální komunikace**.⁽¹⁵⁾ Ty jsou uváděny následujícím způsobem (ne všichni autoři se však přiklánějí k zařazování extralingvistických prvků mezi prvky neverbální komunikace).:

- a) **extralingvistické prvky sdělení** (tj. mimojazykové prvky verbální komunikace) jsou komunikační projevy odehrávající se v rámci verbální komunikace, které však neobsahuje slovník dané řeči. Spadá sem také vše, co se týká časové charakteristiky řeči (např. rychlost slovní produkce, délka pomlky, rychlost odpovědi na otázku, skákání do řeči, poměr délek projevů obou účastníků), hlasové dimenze (dynamika, hlasitost, tón hlasu, akcent, intonace) a zvuků (pazvuky, nejazykové zvuky).
- b) **proxemika** (z lat. proxime - být nablízku), tj. nauku o vzájemných vzdálenostech vůči druhému člověku. Každý člověk si vymezuje určitý prostor, určitou sféru, kde se cítí být bezpečný. Rozlišujeme tak : **intimní sféru** (může do ní proniknout intimní partner bez toho, že bychom se cítili být ohroženi), **osobní sféru** (přátelé, dobří známí, cca 50 – 120 cm) a **sociální sféru** (1,5 až 3 metry, nadřízený-podřízený, učitel-žák)
- c) **haptika** je způsob předání informace realizovaný bezprostředním kontaktem s příjemcem informace (podání ruky, pohlazení, položení ruky na část těla aj.). Haptický kontakt souvisí úzce s problematikou vzájemných vzdáleností a je podmíněn místními kulturními zvyklostmi
- d) **posturologie** je řečí postojů, držení těla a otázkou vzájemné konfigurace jeho částí (např. poloha hlavy, ramen a hrudníku).
- e) **gestika** je sdělování informací kulturně podmíněnými, osvojenými, standardizovanými pohybovými symboly a znaky. Podle struktury a celkového

obrazu pohybů můžeme usuzovat na aktuální psychický stav (vzrušení, únava, nervozita atp.)

- f) **mimika** je sdělování informací výrazem obličeje, který zpravidla odráží vnitřní psychické stavy člověka (např. strach, smutek, štěstí). Velmi významná je v této souvislosti problematika *úsměvu* a otázka jeho užívání (záměrného) v průběhu sociálního styku s jinými osobami
- g) **pohledy** mají vysokou informační hodnotu a je velmi významným zdrojem neverbální komunikace (informace poskytují nejen samy oči, ale zejména okolní partie: okohybné svaly, pohyby víček, vrásky, pohyby obočí).

Jaká může být praktická využitelnost znalosti některých shora uvedených neverbálních signálů ?

V prostředí věznice je to především v situacích, vznikajících při denním kontaktu s odsouzenými, kteří se obracejí na zaměstnance věznice s různými přáními či požadavky. Ty však někdy mohou být na hranici toho, co vězeňský řád dovoluje a mnohdy jsou odůvodňovány způsobem, který vzbuzuje pochybnosti o jejich legitimitě, resp. pravdivosti (uváděných důvodů). A právě v takovémto případě nám může pomoci znalost určitých signálů, které nám napovídají, že druhá osoba lže a snaží se získat neoprávněně nějakou výhodu. Čemu budeme především věnovat pozornost ?

Jedním z takovýchto signálů může být **omezená gestikulace**, neboť ten kdo lže se podvědomě obává, aby jej neprozradil pohyb rukou. Z tohoto důvodu mohou držet odsouzení ruce za zády nebo mít tendenci je ukrývat v kapsách. I tak se ale psychická nepohoda, vyvolaná lhaním, může projevit například pohyby prstů v kapse.

Dalšími takovými signály jsou **zvýšení počtu autokontaktů** (dotyků vlastního těla) v oblasti brady, krku a uší; např. **mnutí ucha** je podvědomým pokusem o potlačení podvodu, odráží se v něm konflikt mezi představou sebe sama jako poctivého člověka a lží, kterou právě vyslovuje. Obdobně **škrábání na krku** je signálem, že vyslovené není pravdou: vyjadřuje pochyby, nejistotu, podvod. Přání zakrýt si oči a vyhnout se

pohledu na klamanou osobu vyjadřuje **pohyb rukou, která se dotkne očí nebo nosu** (dotyk nosu je ale spíše snahu zakrýt si ústa). Lhář také zpravidla „**uhýbá očima**“ a brání se přímému pohledu do očí tím, že se dívá obvykle dlouho jinam. Jinou verzí je „**těkavý pohled**“, kdy druhá osoba rychle odvrací pohled a znovu ho vrací zpět nebo když druhý sice udržuje kontakt očima, ale neustále „mžiká víčky“. Významně nás na lež mohou upozornit i jiné projevy, jako je **podupávání si nohou, šubání nebo tahání si za některou část obličeje nebo hlavy** (uši, vlasy, tváře) nebo **kousání si do rtů**.

Podobně jako slova, mohou mít i neverbální projevy více významů. Proto pravý význam sdělované informace plně pochopíme jen tehdy, když budeme vnímat mluvíčího komplexně: v kontextu celé situace, za níž k rozhovoru (sdělování informací) dochází, včetně všech verbálních i neverbálních projevů mluvíčího. Pokud jednotlivé složky komunikace (resp. jednotlivé její projevy) nejsou v souladu, získáváme pocit, že „něco“ není v pořádku, že mluvíčí něco tají, předstírá atp. A v takovém případě nás může znalost problematiky verbální a neverbální komunikace ušetřit různým možným nepříjemnostem či nám pomůže dosáhnout snadněji našeho cíle.

II. KAPITOLA

1. Sociální a pedagogická komunikace – vymezení pojmů

1.1. Sociální komunikace

Sociální komunikace je základním nástrojem (resp. jedním z nich), umožňujícím socializaci jedince, která probíhá mj. i v rámci výchovně vzdělávacího procesu v příslušných školských institucích nebo (jak již bylo úvodem této práce nastíněno) i v institucích, v nichž je výchovně vzdělávací činnost jedním z nástrojů **resocializace** jedinců, jehož využívají odborní zaměstnanci Vězeňské služby ČR, jimiž jsou vychovatelé, speciální pedagogové a další. *(Od používání pojmu „resocializace“ se v resortu -zejména poté, co vstoupil v platnost zákon číslo 169/1999 Sb. o výkonu trestu odnětí svobody - upustilo. Dnes se hovoří o tzv. „zacházení s odsouzenými“ a o realizaci „programů zacházení“, v jejichž rámci výchovně vzdělávací proces probíhá).*

Vzhledem ke specifickým podmínkám za nichž tato komunikace probíhá, vzhledem ke zvláštním jejím formám, prostředkům a metodám, pak v této souvislosti nehovoříme o sociální komunikaci, ale o jejím specifickém případě, totiž o **pedagogické komunikaci**.

Mohlo by se zdát, že je poněkud od věci zabývat se touto formou komunikace v souvislosti s činností Vězeňské služby České republiky, ale opak je pravdou. I v podmínkách výkonu trestu odnětí totiž probíhá „klasický“ výchovně vzdělávací proces, zaměřený především na skupinu mladistvých odsouzených (nevyhýbající se však dalšímu vzdělávání i dospělých odsouzených). Fakticky tento proces zajišťuje Střední odborné učiliště, Učiliště a Odborné učiliště (dále jen učiliště) se sídlem v Praze (sídlo Generálního ředitelství Vězeňské služby ČR). Vlastní výuka probíhá ve školských zařízeních, která jsou součástí konkrétně určených věznic. Organizačně je učiliště začleněno do Odboru výkonu vazby a trestu GŘ VS ČR, ale z hlediska výkonu státní správy ve školství je učiliště řízeno Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Rozhodnutím MŠMaT (č.j.:660/96-74-99 ze dne 20.6. 1996) je také

zařazeno do sítě škol, předškolních zařízení a školských zařízení České republiky. Z Nařízení GŘ VS ČR č. 24/1997, jímž se vydává Organizační řád SOU, U a OU vyplývá, že učiliště zajišťuje teoretické a praktické vyučování podle zaměření jednotlivých učebních a studijních oborů a příslušných učebních plánů a učebních osnov a dále, že tuto činnost zajišťují kromě vedoucích představitelů učiliště i učitelé, mistři odborné výchovy, vychovatelé a další.

Jednoznačně tak lze uvést, že byť v nestandardních podmínkách, přesto vzdělávací proces v těchto školských (vězeňských) zařízeních probíhá, a řídí se stejnými zákonitostmi jako běžný vyučovací a výchovný proces v civilních školách a školských zařízeních. Proto se i v této práci pedagogickou komunikací a jejími zvláštnostmi budeme krátce zabývat.

1.2. Pedagogická komunikace a její zvláštnosti

Pokud bychom chtěli (ač poněkud zjednodušeně) pedagogickou komunikaci vymezit, můžeme použít např. definici Klapilové :

„Pedagogická komunikace je vzájemná výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu, která slouží výchovným a vzdělávacím cílům.“⁽¹⁵⁾

„Odlišnost komunikace pedagogické od sociální spočívá hlavně v převaze komunikace verbální, a to jednostranně ze strany pedagoga.“⁽¹⁶⁾

Shora uvedená poznámka poukazuje na určité zvláštnosti pedagogické komunikace, které uvádím dále, ale nikoli snad na to, že v jejím průběhu je - z obou jejích hlavních složek (verbální a neverbální) - neverbální komunikace nepřítomna. To ani není

objektivně možné. Sýkora s Vavrečkou z výčtu neverbálních projevů, které doprovázejí komunikaci mezi pedagogem a žáky, zdůrazňují zejména význam **pohledů** s tím, že tyto jsou významné zejména „pro podporu projevu učitele a zpětnou vazbu“. Dále uvádějí pravidla (zde upraveno autorkou práce), která v souvislosti s pedagogickou komunikací platí, a která by měl pedagog znát a v průběhu výchovně vzdělávacího procesu i cílevědomě využívat :

- pohled učitele je častěji upřený na ty posluchače, kteří s ním souhlasí (např. pokývnutím hlavy mu dávají najevo, že jeho slova chápou, že smýšlejí podobně jako on apod.), kteří se mu dívají do tváře (když se posluchač dívá do tváře přednášejícího, dává mu tím najevo, že je ochotný si ho poslechnout). Posluchači kladněji hodnotí informaci, kterou sděluje člověk, který se jim dívá přímo do tváře, než úplně stejnou informaci předkládanou v situaci bez zrakového kontaktu,
- když se hovořící podívá na posluchače v době pauzy mezi dvěma větami, je jeho informace přijatá jako důvěryhodnější než v situacích, kdy se po čas této větné pauzy na posluchače nedívá,
- z hlediska hodnocení žáků (např. hodnocení jejich chování v průběhu vyučovací jednotky) je významný poznatek, že za velmi nepříjemnou považují žáci situaci, ve které je učitel kritizuje a přitom se na ně celou dobu dívá.

Vzhledem ke specifickým podmínkám (ve smyslu prostředí) v nichž výchovně vzdělávací proces probíhá, ke zvláštním jeho formám, prostředkům a metodám a s přihlédnutím ke vzájemným vztahům (vzájemné pozici) mezi účastníky tohoto procesu je zřejmé, že pedagogická komunikace se bude řídit poněkud jinými pravidly než komunikace „běžná“. Klapilová ⁽¹⁷⁾ cituje P. Gavoru a uvádí jím shrnutá pravidla, která se vztahují k hlavním účastníkům pedagogické komunikace takto :

a) Práva učitele v pedagogické komunikaci:

- učitel má právo ve třídě si vzít kdykoliv slovo
- učitel má právo ve třídě hovořit s kým chce

- učitel má právo ve třídě hovořit o čem chce, rozhoduje o tématu komunikace
- učitel má právo ve třídě hovořit jak dlouho chce
- učitel má právo ve třídě zvolit si místo ve třídě, z něhož chce hovořit
- učitel má právo ve třídě hovořit v pozici, kterou považuje za vhodnou.

b) Práva žáka v pedagogické komunikaci:

- žák má právo hovořit jen tehdy, když mu učitel udělí slovo
- žák má právo hovořit jen o tom, co mu bylo určeno
- žák má právo hovořit jen tak dlouho, jak mu bylo určeno
- žák má právo hovořit jen na místě, které mu bylo určeno
- žák má právo hovořit jen v pozici, která mu byla stanovena,

a dále k tomu uvádí (tamtéž) :

„Tato pravidla, která se víceméně tradičně dodržují a mnohá jsou obsažena v řádech škol a pravidlech chování žáků, příliš žákům neumožňují projevit přirozenou aktivitu, iniciativu a chovat se spontánně. Umožňují však disciplinovanou výměnu informací, kázeň a řád, které vnějším způsobem usměrňují výchovně vzdělávací proces.“

Vzhledem k tomu, že (a to i přes značné jeho nevýhody) stále převažuje v našich výchovně vzdělávacích institucích (zejména na základních školách) tzv. **frontální způsob vyučování** a vzhledem k tradičnímu uspořádání třídy, které je však odrazem právě frontálního způsobu výuky (katedra vpředu, lavice v řadách za sebou), je otázkou, nakolik je vůbec způsob komunikace, při níž učitel hovoří sám až 75 % trvání času vyučovací jednotky, efektivní.

1.2.1. Efektivita pedagogické komunikace

Efektivita pedagogické komunikace velmi úzce souvisí s tím, zda vyučující věnuje potřebnou dobu přípravě výchovně vzdělávací jednotky. Obecně (a to platí nejen při výuce dětí ve škole) o takovéto přípravě platí, že učitel musí:

- stanovit si jasně cíl (musí vědět, jaké účinky chce vyvolat)
- vědět, o čem chce hovořit
- uvědomit si, k jakému okruhu osob bude hovořit.

Zároveň by měl pedagog znát a v průběhu komunikace dodržovat tyto **zásady**:

- vcítit se do stavu žáků a vytvářet kladný vztah mezi sebou a nimi
- respektovat osobnost posluchače
- uvědomit si, že z hlediska obsahové stránky musí být ústní projev logický, úplný, přesný, věcný, diferencovaný vzhledem k úrovni a věku posluchače, zajímavý a poutavý, jistý a přesvědčivý. Tomuto obsahu musí odpovídat příslušná forma. Obsah a forma mluveného projevu musí tvořit jednotu.
- vytvářet podmínky pro možnost uplatnění zpětné vazby, jejíž pomocí získává přehled o účincích svého pedagogického působení (odezva na probíraná témata, která umožňuje např. následnou úpravu obsahu vykládané látky).

Sýkora s Vavrečkou zdůrazňují jednu ze shora vyjádřených zásad takto:

„Jednou z nejdůležitějších zásad pedagogické komunikace je schopnost pedagoga vzbudit pozornost posluchačů a udržet ji po celou dobu výuky.“ ⁽¹⁸⁾

To samozřejmě platí nejen v oblasti vzdělávání dospělých (k této problematice se tato zásada v citovaném textu především vztahuje), ale platí to samozřejmě i v oblasti vzdělávání dětí a mladistvých, byť formy, metody a prostředky, využívané ve výchovně vzdělávacím procesu, budou voleny adekvátně posluchačům tak, aby byl splněn hlavní (i dílčí) cíl(e) tohoto procesu.

Jednou z možností, jak naplnit požadavek „vzbudit pozornost posluchačů a udržet ji po celou dobu výuky“ je využití specifických didaktických metod, konkrétně tzv. participativních (aktivizujících) metod ve výuce, jejichž výčet a rozbor však není cílem této práce.

Jak bylo již jednou konstatováno v úvodu této práce, z hlediska dovedností a návyků, které zabezpečují účinné pedagogické působení, hrají významnou roli zvláště tři skupiny kvalit, jimiž musí úspěšný pedagog disponovat. Zopakujme si, že to jsou komunikativní, organizační a rétorické dovednosti. Tyto dovednosti jsou však podmínkou úspěšného působení i v jiných povoláních, spojených s výkonem funkcí vyžadujících znalost efektivní komunikace a vedení pracovníků.

Pedagog, který by neznal zásady správné komunikace a který by je také prakticky neužíval, by byl pouhou „schránkou obsahující vědomosti a poznatky“, ale bez schopnosti je předávat v plném rozsahu dále. Pak by ovšem byla jeho přítomnost v procesu výchovy a vzdělávání téměř zbytečná.

III. KAPITOLA

1. Specifika sociální komunikace s odsouzenými

V rámci procesu humanizace českého vězeňství po roce 1989 došlo ke zcivilňování jednotlivých funkcí u Vězeňské služby ČR a tím i k situaci, kdy na jednotlivá oddělení výkonu vazby a výkonu trestu začaly být (mimo mužů) přijímány i ženy na pozici vychovatelek (speciálních pedagogů), a to i ve věznicích, v nichž jsou věznění pouze odsouzení muži nebo naopak k situaci, kdy muži vykonávají funkce ve věznicích, ve kterých vykonávají trest odsouzené ženy. Tato nová situace s sebou přinesla nejen určitá pozitiva, ale je s ní spojena i řada problémů, projevujících se zejména v oblasti komunikace. Na základě svých vlastních praktických zkušeností, které jsem v minulosti získala při výkonu funkce vychovatelky Vězeňské služby ČR, se pokusím uvést některé problematické prvky komunikace s vězněnými osobami - muži, přičemž dále uvedené poznatky lze zobecnit a použít v zásadě při jakémkoli druhu jednání s odsouzenými (muži i ženami), a bez ohledu na to, zda jej vede žena či muž.

Aby byla celá problematika správně pochopena, poukáži nejprve v bodech na širší rámec, v němž dochází ke vzájemné interakci mezi zaměstnanci Vězeňské služby ČR a odsouzenými, a který jejich vzájemné vztahy zásadně ovlivňuje:

- a) především to je kontroverzní vnímání celé problematiky vězeňství ze strany společnosti, kdy na straně jedné je věznice vnímána jako nezbytné sociální zařízení, sloužící k ochraně společnosti a výchově resp. převýchově odsouzených pachatelů trestných činů, na druhé straně jako instituce, jejíž zaměstnanci mají ve společnosti nízký kredit a nedostává se jim ve vyšší míře společenského uznání, ocenění a prestiže,
- b) při výkonu své profese vstupují zaměstnanci VS ČR (zvláště psychologové, sociální pedagogové, vychovatelé, dozorcí aj.) do složitých sociálních tlaků, které jsou determinovány jak působením právních norem, interních předpisů i zájmů společnosti, tak i vlivem výrazně sociálně-patologického a málo

podnětného prostředí, tvořeného různorodými skupinami i jednotlivými odsouzenými,

- c) na všechny zaměstnance VS ČR je kladena značná odpovědnost související s možnými důsledky chybného rozhodnutí, mnohdy přijímaným pod tlakem (který je možno mnohdy považovat až za manipulaci) ze strany odsouzených,
- d) každého odsouzeného a jeho chování ve výkonu trestu ovlivňuje požadavek na plnění stanovených povinností a naplňování programu zacházení, ale také jeho osobnostní vlastnosti včetně případných jejich patologických změn.

Personální pracovníci jednotlivých věznic jsou s těmito skutečnostmi seznámeni a při výběru uchazečů o zaměstnání jsou stanovena určitá kritéria, která musí uchazeč splňovat. Jsou to např.:

- emoční stabilita, schopnost sebeovládání a seberegulace
- sebejistota, cílesměrnost, schopnost kooperace
- schopnost osvojit si znalost právních norem a předpisů upravujících výkon trestu odsouzených a stanovujících poslání a náplň dané funkce a schopnost i dovednost jejich uplatňování v praxi.

Schopnost komunikovat je řazena mezi stěžejní dovednosti vyžadované pro výkon funkce vychovatele/vychovatelky (a dalších funkcí) v rámci Vězeňské služby ČR. Je tomu proto, že komunikace slouží nejen k prosazování určitého rozhodnutí, ale zejména k ovlivňování a změně jednání, chování a postojů odsouzených, tedy k jejich výchově, která patří mezi základní cíle sledované vlastním výkonem trestu odnětí svobody.

Každý zaměstnanec VS ČR, zvláště pak vychovatel, musí umět využívat svých komunikačních dovedností zejména v těchto třech oblastech:

- při zajištění běžných denních potřeb a požadavků odsouzených

- v průběhu kázeňské praxe (udělování kázeňských odměn, prošetřování kázeňských přestupků a následném ukládání kázeňských trestů)
- během „neformálního“ styku s odsouzenými (monitorování skupiny odsouzených: jejich nálad, názorů, postojů, vzájemných vztahů a vazeb atd.).

Obecně platí, že každý člověk má k dispozici čtyři možné způsoby jednání, promítající se i do komunikace. Zpravidla také inklinuje k některému z nich, tj. při praktickém jednání některý způsob více preferuje.

Jde o:

- **agresivní jednání:** „Neotravujte mě, vaše problémy mě nezajímají.“
- **ústupčivé popř. pasivní jednání:** „Samozřejmě vás okamžitě předvedu k panu řediteli, aby jste mu mohl své problémy ihned sdělit“.

Ani jeden z naznačených způsobů jednání není na místě a je v rozporu s profesionálním přístupem zaměstnance VS ČR k odsouzeným.

- **asertivní jednání:** „Nezlobte se, ale teď na vás nemám čas. Až budu mít volnou chvíli, jistě se k vašim problémům dostaneme“.

Jde o otevřené jednání, o způsob zdravého sebeprosazování, kdy člověk nejedná na úkor druhých, ale ani nepřipouští jednání druhých v jeho neprospěch. Člověk, který jej používá, jedná v souladu s tím, co si myslí, co cítí a co si přeje. Nedochází k rozporu mezi jeho zájmy a postoji, umožňuje mu zůstat sám sebou a projevit svoji individualitu. Praxe však ukazuje, že stále uplatňovaná přímočarost a otevřená propagace vlastních názorů vůči odsouzeným není tou nejlepší variantou jednání a komunikace s nimi.

Lepších praktických výsledků je dosahováno užitím

- **taktického jednání:** „Mrzí mě, že se vám teď nemohu věnovat, protože musím zařídit neodkladnou věc, ale jistě si na vaše problémy najdu čas, protože mě zajímají.“

Taktické jednání vyžaduje pružně myslícího člověka s dostatečnou sebedůvěrou. Je založeno na takových formách jednání a komunikace, které mají za úkol odstranit konflikt, napětí, hádky a konfrontace ještě dříve, než propuknou. Jeho úskalím v jednání s odsouzenými je, že při jeho uplatňování musíme být často schopni skrýt nebo vhodně zamaskovat své postoje, názory, zájmy a myšlenky. Ve své podstatě jde o „diplomatické“, avšak vědomě jemně manipulativní jednání vedené s určitým cílem.

Vztah mezi vychovatelem Vězeňské služby ČR a odsouzeným je fakticky vzato zvláštním vztahem nadřízeného a podřízeného, kdy vychovatel musí mít během jejich vzájemného styku vždy jednoznačnou převahu. Povinností vychovatele je znát osobně všechny jemu svěřené odsouzené. Tuto osobní znalost získává jednak po prostudování všech písemných materiálů soustředěných k odsouzenému (pedagogická, psychologická a sociální charakteristika a charakteristika spáchané trestné činnosti) a jednak z úvodního orientačního pohovoru s odsouzeným, prováděným při jeho příchodu do skupiny (na oddíl). Na základě těchto prvotních úkonů je nutné stanovit základní osobnostní rysy odsouzeného a optimální způsob komunikace s ním. Pro ni platí jednak obecná formální pravidla platná pro vzájemnou komunikaci lidí, a jednak jistá **specifika**, která lze shrnout do následujících bodů:

- s odsouzeným je nutno jednat korektně, rozhodně a vážně. Humor je třeba používat velmi citlivě; domýšlet a předvídat jeho možné dopady s ohledem na aktuální stav psychiky konkrétního odsouzeného. Zásadně však není možné odsouzeného zesměšňovat a ponižovat (ustanovení § 6 z.č. 555/1992 Sb. o Vězeňské službě a justiční stráží ČR),
- odsouzeného je nutno trpělivě vyslechnout a následně bez zbytečných odkladů realizovat jeho oprávněné a zákonem dané nároky, přičemž při rozhovoru odsouzenému vychovatel může slíbit pouze to, co může a je schopen splnit,
- s výrazným taktem a značnou trpělivostí, ale v zásadě stejně jako s ostatními, je třeba jednat s mentálně retardovanými odsouzenými,
- s výraznou zdrženlivostí a značným umem pak je třeba komunikovat s odsouzenými osobami opačného pohlaví.

Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že při setkání vychovatelky s odsouzenými muži je třeba již od počátku jednat přiměřeně dominantně a se snahou zabránit odsouzeným získat převahu. Zásadní je uvědomit si, že odsouzení se v každém případě budou snažit „ovládnout“ vychovatelku, a že nejtěžší je komunikace zejména:

- s velmi mladými odsouzenými z rozvrácených a neúplných rodin, kteří již z principu odmítají uznávat autoritu (své matky) a tím i autoritu vychovatelky a
- s věkově staršími odsouzenými, kteří se odmítají podříditi autoritě ženy jako takové, zvláště pak věkově mladší vychovatelce.

V každém případě a za všech okolností musí mít vychovatelka (pochopitelně se uvedené vztahuje i na ostatní zaměstnance Vězeňské služby ČR) komunikaci zcela pod kontrolou. K naplnění tohoto cíle je rozumné dodržet několik taktických rad, jejichž znalost nám účinně pomůže překonávat nástrahy jednání s odsouzenými.

Začněme nejprve těmi obecnými, které je vhodné používat i v běžném „civilním“ životě:

- sdělení musí být věcně i formálně správné, přesné a logické a vzhledem ke schopnostem posluchače i přiměřené. Proto musí být podle své důležitosti předem promyšlené, připravené, ale nesmí současně postrádat potřebný díl improvizace,
- pokud dodržíme shora uvedené, automaticky to však neznamena, že nám druhý také rozumí nebo že s námi souhlasí; a také to neznamena, že bude schopen a ochoten náš příkaz či pokyn vykonat,
- partner v komunikaci by měl předem vědět, o čem se bude jednat, jen tak se může věcně a efektivně zapojit do rozhovoru,
- je nutné zvolit vhodnou atmosféru rozhovoru, udržovat jeho spád, reagovat na sdělené informace (průběžně je vyhodnocovat a přiměřeně reagovat), provádět dílčí i konečná shrnutí,
- je důležité nejenom umět mluvit a sdělovat, ale také naslouchat,

- je důležité udržovat komunikaci na věcné, konkrétní úrovni. Informace formulovat pokud možno pozitivně, říkat spíše to, co se má udělat, než co se nemělo provádět. Stejně tak je lépe hledět do budoucna a podle toho řídit tok sdělení. Doporučuje se vyjadřovat se adresně („já a ty, nyní a zde“) a nepoužívat alibistické formulace („ono a to“), protože neosobní formulace a trpný rod oslabují (obecně) kvalitu komunikace,
- začínat kontakt relativně pozitivnějšími sděleními, neboť tím docílujeme větší pozornost a zainteresovanost partnera.

A nyní specificky několik taktických rad pro jednání s odsouzenými, při němž musíme mít vždy na mysli, že:

- pokud chceme účelně ovlivnit odsouzeného tak, aby jednal v souladu s naším zájmem, je nezbytně nutné zachovat chladnou hlavu, tj. udržet své emoce pod kontrolou (a to není vůbec jednoduché zejména v situaci, kdy odsouzený uplatňuje hrubost, urážky a provokace, popř. manipulace a zjevnou účelovost),
- odsouzeného můžeme účinně ovlivnit pouze tehdy, když dokážeme odvrátit jeho pozornost od cíle, na který se připravil a který sleduje (manipulace).

K dosažení uvedeného doporučujeme:

- maskovat své nabuzené prožitky averze, afektů, netrpělivosti, podrážděnosti atp. a rázně projevit výhrady proti nemorálním požadavkům (např. slovy „přece mě nechcete zneužívat“),
- zaměnit téma s využitím schopnosti nenásilného přecházení z jednoho tématu do druhého z důvodu změny hlavního cíle, který odsouzený sleduje,
- manipulovat s lidskou ješitností tím, že zavedeme hovor na problematiku, v níž není odsouzený příliš kovaný (např. projevení znalosti příslušných právních norem),
- poskytnout náhradní cíl, čímž lze zabránit i agresivním tendencím a převést tenzi jiným směrem, kde se nahromaděná zloba může vhodně vyplavit,
- použít nečekané omluvy, pomocí níž využijeme síly jeho verbálního útoku proti němu samému tak, že místo odporu (který očekává) narazí na částečný

souhlas. To vede k částečné dezorientaci a poklesu averze a tím k jeho částečnému odzbrojení,

- demonstrovat převahu s využitím klidné, sebevědomé argumentace a logických vývodů,
- používat otázky místo odpovědí na útočné výpady.

S využitím vhodné taktiky jednání s odsouzenými ovšem velmi úzce souvisí problematika neverbálních projevů, které je třeba:

a) ve zvýšené míře kontrolovat a potlačovat nebo

b) je vědomě a cíleně používat k získání převahy a upevnění své pozice.

V případě uvedeném pod písmenem a) mám především na mysli stav, kdy odsouzení v izolaci vězeňského prostředí vnímají vychovatelku mnohdy více jako ženu, než jako „nadřízeného“ a z tohoto důvodu je potřeba velice citlivě volit vhodný způsob a styl oblékání, úpravy vlasů a líčení. Odsouzení mají často tendenci zaměřovat snahu o získání jejich důvěry za projev důvěrnosti, k čemuž současně přispívá i nezvládnutá neverbální komunikace vychovatelky (resp. ženy zařazené na služebním místě v souvislosti s nímž přichází do styku s odsouzenými muži).

Při jednání ve stoje i v sedě musí vychovatelka zejména dbát na postavení nohou; vyloučeno je stát či sedět s nohama od sebe nebo „propletenýma“ nohama. Je třeba se vyvarovat pozornost upoutávajícího přehazování nohy přes nohu, je nutné kontrolovat pohled, vystříhat se jakékoli manipulace s vlasy nebo různými předměty (např. tužkou, perem).

Všechny tyto signály jsou v „řeči těla“ tzv. ***signály přitažlivosti***, jejichž vlastním smyslem je upoutat pozornost a zároveň pobídkou k zahájení „přibližovacích manévru“.

Používat záměrně tyto neverbální „signály“ při jednání s odsouzenými je z profesionálního hlediska absolutně nepřijatelné.

2. Neverbální signály užívané k eliminaci snahy o navázání nežádoucího kontaktu ze strany odsouzené osoby

Kontraproduktivně může -z hlediska budování korektního vztahu mezi odsouzeným a zaměstnancem věznice- působit používání následujících neverbálních signálů zaměstnancem Vězeňské služby ČR. Použije-li však tyto signály odsouzený, pak nám naopak jejich znalost a schopnost jejich účinek eliminovat může napomoci k rozvoji profesionálně korektních vzájemných vztahů. Je také výhodné tyto signály používat v situaci, kdy odsouzená osoba dává zřetelně najevo (svým neverbálním chováním) zájem o kontakt přesahující standardní hranici.

Shora uvedené se vztahuje na dva hlavní typy signálů „odmítnutí“, jimiž jsou:

- a) bloky a
- b) bariéry.

ad a)

Bloky (fyzické bloky) jsou činnosti, při nichž se pokoušíme zabránit příjmu nevíтанých signálů vložím nějaké překážky mezi nás a osobu, která signály vysílá. Konkrétním příkladem je použití novin při jízdě veřejnými dopravními prostředky (např. ve vlaku) v situaci, kdy si nepřejeme zahájit nebo pokračovat v konverzaci se spolucestujícím. Obdobně se používají některé části těla (přikrytí očí dlaněmi aj.). Obvykle je použití bloku také doprovázeno přiměřeným (nic neříkajícím) výrazem ve tváři, napjatějším držením těla a omezeným pohybem. Použití bloku k vyvolání tohoto zamýšleného účinku musí být v souladu se všemi ostatními neverbálními signály, jinak by nemohl být použit úspěšně. Osoba, které je určen by vnímala nejednoznačnost vysílaných signálů a jejich vzájemný vnitřní rozpor a mohla by si situaci vysvětlit také tak, že náš nezáměr je pouze předstíraný, a že se ve skutečnosti bližšímu seznámení nebráníme (bráníme pouze „na oko“).

ad b)

Bariéry jsou slabší a méně jednoznačnější neverbální signály než bloky. Jsou používány i v jiných situacích než jenom při odmítání pokusů o sblížení. Nejčastěji používanými signály tohoto druhu jsou zkřížené (založené) paže nebo nohy. Zkřížení paží vyjadřuje defenzivní negativní postoj, osoba nesouhlasí s tím, co bude řečeno nebo provedeno. Tento signál může také prozrazovat nejistotu a váhavost a vysílat tato dvě sdělení směrem k odsouzenému není pro zaměstnance Vězeňské služby ČR příliš výhodné.

Dalšími ze signálů tohoto druhu jsou:

- *sevržené pěsti* – je to velmi silný signál, znamenající, že osoba není pouze v defenzivě, ale agresivní,
- *sevržené paže* – při zkřížených rukou se osoba navíc uchopí za vlastní ramena nebo paže. Signál vyjadřuje extrémní úzkost, velkou zlost nebo znepokojení situací.

Pokud chceme dosáhnout změny postoje (nikoli ve smyslu fyzickém) odsouzeného, pak musíme bariéru rozbít. Můžeme to udělat tak, že jej usadíme a „přinutíme“ něco vzít do rukou (např. písemnost, která se jej týká, dopis, který mu byl doručen atp.), čímž jej nenásilně přinutíme pohybovat rukama (zrušit bariéru) s tím, že následně pokračujeme v komunikaci způsobem adekvátním situaci.

Dosud uvedené neverbální signály jsme vysílali (popř. druhá osoba vysílala) pomocí rukou. Bariéry lze vytvářet i pomocí nohou a nejčastějším takovým signálem jsou *zkřížené nohy*, i když tento signál je třeba výrazně hodnotit v kontextu celé situace. Je totiž častým jevem, že osoba sedí se zkříženýma nohama pouze proto, že má k dispozici nepříliš pohodlnou židli. Pokud by však ke zkřížení nohou a k vyslání dalších neverbálních signálů (současné zkřížení paží a obličeje vyjadřující nezáměr nebo nepřátelství) došlo až v průběhu našeho kontaktu, lze zkřížení nohou v takovém případě požadovat za odmítnutí. Poněkud silnějším signálem je, sedí-li osoba se zkříženýma nohama a současně si rukou (rukama) přitahuje nohu k tělu a tím ji blokuje. Vyjadřuje tak silně defenzivní a negativní postoj, popř. to, že neustoupí ze svých požadavků a bude je tvrdošíjně obhajovat a bránit.

Tuto část bakalářské práce bych chtěla zakončit tím, že uvedu několik doporučení ověřených vlastní praktickou zkušeností:

- doporučuji vést rozhovor s odsouzeným v kanceláři tak, že vychovatelka sedí za vhodným pracovním stolem (nejlépe s čelní deskou znemožňující pohled na spodní polovinu těla),
- dle situace a záměrů vychovatelky je někdy vhodné vysílání tzv. bariérových signálů (např. zkřížení paží na hrudníku),
- při jednání mimo kancelář (často na chodbách ubytoven) je nutno kontrolovat celkový postoj a držení těla, ale zejména postavení nohou - nikdy nestojíme s nohama od sebe,
- zásadně je také nutno mít pod kontrolou vzájemnou vzdálenost, která je často úmyslně zkracována odsouzenými ve snaze vniknout do osobního prostoru a narušit tak psychickou integritu vychovatelky. I zde je, dle situace, současně vhodné použít některého z bariérových signálů (složku písemností drženou tak, že zakrývá hrudník atp.).

3. Neverbální signály užitě vědomě a cíleně k získání převahy a upevnění pozice zaměstnancem Vězeňské služby ČR

V případě vědomého a cíleného užití neverbálních projevů k získání převahy a upevnění pozice nadřízené (viz bod b), str. 35) jde především o to, že při vedení skupiny odsouzených je zcela nezbytné prokázat svoji autoritu a předejít tak následným problémům při další činnosti (jednáních) s odsouzenými.

Rozhodujícím momentem pro další úspěšnou činnost vychovatelky je již její první setkání s odsouzenými (nástup nové vychovatelky po přidělení ke kolektivu odsouzených nebo nástup nově přibylého odsouzeného do kolektivu), resp. již její příchod do prostor oddílu, v nichž se odsouzení pohybují s tím, že nejdůležitějším pravidlem pro toto první setkání je:

- ***nepůsobit dojem podřízenosti, poddajnosti a slabosti, ale naopak sebejistě a suverénně.***

Vzpřímená, pomalá a rozvážná chůze a vzbuzování dojmu opanování prostoru (např. chodby oddílu, kanceláře atp.) patří mezi jeden z projevů neverbální komunikace, sloužící dosažení shora žádaného výsledku.

Dalším možným způsobem, jak docílit převahy při komunikaci, je vhodné užití zrakového kontaktu. Pohled, trvající o dvě až tři vteřiny déle než normálně, ve spojení s neutrálním výrazem obličeje a bez dalších doprovodných neverbálních signálů těla, zcela jistě „zneklidní“ i zkušeného recidivistu. Pozor však na dodržování určité „bezpečné“ míry délky pohledu – mohlo by dojít ke vzbuzení silné averze až agresivity u protistrany a vzniku konfliktu! Zásadně je však nutné si pamatovat, že při přerušení zrakového kontaktu nikdy neodvracíme pohled dolů, neboť toto je projevem podřízenosti. Znalost tohoto pravidla nám pomůže zejména v situaci, kdy je to odsouzený, kdo se snaží nad námi získat převahu tím, že nás dlouze, a mnohdy s hostilním výrazem ve tváři, sleduje. V takovém případě **vždy** odvracíme pohled doleva nebo doprava.

Obdobně je nutno reagovat na záměrné narušování osobního prostoru (odsouzený se přibližuje k vychovatelce ve snaze vniknout do jejího osobního prostoru a narušit tak psychickou integritu vychovatelky) v situaci, kdy není možné využít nějaké fyzické bariéry (stůl atp.). Zásadně neustupujeme dozadu (signál podřízenosti), ale uhneme doleva nebo doprava s mírným pootočením těla.

Vzhledem k tomu, že jednání s odsouzenými probíhá častěji v kancelářích vychovatelů a dalších zaměstnanců věznice (častěji než na chodbách či v jiných veřejných prostorech), je třeba věnovat pozornost i výběru místa, kam budou usazováni. To je důležité nejen z hlediska nutnosti zajistit osobní bezpečnost vychovatelky pro případ útoku ze strany odsouzeného, ale vhodný výběr místa pro umístění židličky k usazení odsouzeného slouží současně i k posílení postavení vychovatelky. Zpravidla je výhodné, je-li takováto židlička nižší než židle (křeslo) na němž vychovatelka sedí, je-li méně pohodlná a je-li umístěna dále od stolu a tak, aby světlo (např. z okna) svítilo odsouzenému do obličeje. Zásadně je však nepřípustné, aby vychovatelka seděla za pracovním stolem a odsouzený stál v těsné blízkosti tohoto stolu nebo se dokonce nad stolem nakláněl k vychovatelce. Výška je při vzájemném postavení (resp. při vzájemné komunikaci) vnímána podvědomě jako velmi silný signál dominance. Shora uvedená pozice je i nevýhodná při případném fyzickém napadení odsouzeným, když sedící za stolem má minimální možnost účinné obrany, resp. úhybného manévru v situaci, kdy velikost pracovního stolu neposkytuje žádoucí ochranu.

Všechny shora uvedené prostředky (neverbální) komunikace, pokud jich má být účinně použito, je nutno mít velmi dobře zvládnuté; je potřebné nacvičit jejich rozpoznávání a také jejich záměrné užívání. Je důležité si uvědomit, že musí být užívány s určitou mírou opatrnosti (zejména ty, jež slouží k upevnění dominantního postavení zaměstnanců věznice přicházejících do styku s odsouzenými), neboť nebezpečí verbálního (ale i fyzického) napadení odsouzeným je, ve stresujícím vězeňském prostředí, značně vysoké.

4. Komunikace s odsouzenými - síla prvního dojmu

*„Jak dlouho trvá udělat první dojem? Hodinu, den, měsíc nebo celý život? Naneštěstí pro každého, kdo si myslí, že může vytvářet dojem týdny nebo dokonce roky, svědčí průkazná fakta o tom, že horní hranice je okolo **čtyř minut**. Ačkoliv i tato doba se zdá být nesmyslně krátká pro utvoření trvalého úsudku o jiné osobě, někteří odborníci obhajují názor, že je ještě příliš optimistická. Jsou přesvědčeni, že trvalé hodnocení druhého si člověk vytvoří již během prvních 120 vteřin vzájemného setkání...“.* ⁽¹⁹⁾

Počáteční složkou každé sociální interakce je tzv. **sociální percepce**, tedy (vzájemné) vytváření si obrazu o druhé osobě, což je právě ono utváření si prvního dojmu popsané shora. V konečném důsledku jde o to, že člověk se vůči druhému chová podle toho, jaký obraz si o něm prvotně učinil. Na základě toho, co na druhé osobě vnímáme (především prostřednictvím neverbální komunikace), si vytváříme jeho obraz; určité představy o jeho povaze, úmyslech. Přitom vycházíme z apriorní kategorizace založené na našich dosavadních zkušenostech a opíráme se o určité fyzické a sémantické znaky druhé osoby. Je prokázáno, že se při tomto procesu dopouštíme řady chyb, které vycházejí např. z efektu prvního dojmu (tzv. „*haló efekt*“) ⁽²⁰⁾ nebo z nesprávné generalizace, kdy z jediného projevu usuzujeme na trvalou vlastnost či kdy z přítomnosti jedné vlastnosti usuzujeme na přítomnost jiné (sympatické vystupování = důvěryhodnost, inteligence = slušnost). Jinou chybou je připisování určitých vlastností osobě podle určitých schémat, např. podle sociálního statusu nebo uplatňování stereotypů, kdy osoby např. kategorizujeme podle vnějších znaků určitých minorit.

Dnes již považujeme za prokázáno, že když si utvoříme o nějaké osobě určitý úsudek (jedno či příznivý nebo nepříznivý), velmi těžko jej poté měníme. Máme dokonce tendenci nové informace, získané k této osobě, interpretovat tak, aby vyhovovaly našemu prvotnímu úsudku (prostě je překroutíme).

Tyto obecné poznatky musíme mít samozřejmě na mysli i při styku s odsouzenými osobami. Vytváření „prvního dojmu“ není totiž jenom jednostranné,

ale i protistrana si vytváří svůj dojem o nás. Naše první setkání (např. prvotní pohovor s odsouzeným po jeho příchodu na oddíl) určuje do značné míry i naše další vzájemné vztahy a zejména naše postavení (autoritu) u konkrétního odsouzeného, resp. u celého výchovného kolektivu odsouzených.

Již v předchozí kapitole bylo uvedeno, že záměrem vychovatele by mělo být mj. ovládnout a řídit osobu odsouzeného. K tomu je ale třeba projevit vysoký stupeň sebejistoty a schopnosti ovládnout situaci. A to se promítá především do našeho vnějšího projevu, který je determinován:

- **sledovaným cílem** (několika cíli), který je možno vyjádřit otázkou: „co chci získat při tomto rozhovoru (setkání)?“
- **situací**, za níž k rozhovoru (setkání) dochází, přičemž musím vždy mít na mysli to, jak se v obdobných situacích chovají druzí lidé (kolegové) i to, jaké chování je obecně ode mne očekáváno (v daném kontextu mám na mysli vysoce profesionální chování zaměstnance Vězeňské služby ČR při styku s odsouzenými).

Snaha získat autoritu a v rámci ní přiměřeně ovládnout a řídit odsouzeného musí být spojena s určitým způsobem osobní prezentace, který mimo upraveného zevnějšku a vhodného oblékání, zahrnuje i celkový vzhled, který je určován:

- **držením těla:** držení těla a chůze jsou podstatnými atributy vytváření příznivého image vlastní osoby. Jaký dojem asi vyvolává u odsouzených vychovatel, který se plouží po chodbách oddílu šouravým krokem a vystavuje na odiv shrbenou postavu s pokleslými a zakulacenými rameny?
- **postavou:** jak pracuje lidský mozek v průběhu prvního setkání jsme si již krátce naznačili v předchozím textu práce. Na obdobném principu vznikají v lidské mysli asociace, spojené s pohledem na různé typy lidského těla. Např. *ektomorfní* typ (vysoký, štíhlý) prý vyvolává představu intelektuálně zaměřeného, duchaplného a tvořivého člověka. *Mezomorfní* typ (svalnatý, sportovní postavy) vyvolává asociaci dominantního, veselého a nadšeného člověka. Na rozdíl od předchozích typů pak *endomorfnní* (obézní) typ postavy

vyvolává představu pomalého, líného, slabšího a méně schopného jedince i když z pozitivních vlastností jsou u nich předpokládány *přívětivost, laskavost, dobromyslnost a tolerance*. Je ale otázkou, jestli právě tyto posledně jmenované vlastnosti (nebo předpoklad, že jimi vychovatel disponuje) jsou těmi pravými vlastnostmi, způsobilými svému nositeli získat přirozenou autoritu a zda nevedou některé odsouzené k tomu, že prostřednictvím takového vychovatele usilují ve zvýšené míře o získání některých výhod či o shovívavější přístup např. v případě, kdy spáchají kázeňský přestupek. Podstatné je také to, že otlí lidé trpí také často nízkou sebeúctou (nízkým sebehodnocením); pak je ovšem velmi těžké působit na druhého s pomocí vlastního zevnějšku, když se sami za sebe (za svůj vzhled) stydíme,

- **dobrou tělesnou kondicí:** která ve svém důsledku zvyšuje sebeúctu a sebedůvěru. Dobrá tělesná kondice je jedním z nezbytných předpokladů výkonu služby u příslušníků Vězeňské služby ČR a tito jsou pravidelně podrobováni testům její úrovně a současně testům znalosti sebeobran. Příslušníci Vězeňské služby ČR jsou totiž na základě zákona (z.č. 555/1992 Sb. o Vězeňské službě a justiční stráž) povinni zakročit v případech, kdy je páčán odsouzeným trestný čin, přestupek nebo jinak narušován stanovený průběh výkonu trestu a zároveň jsou povinni (někdy i za použití fyzické síly a donucovacích prostředků), obnovit kázeň a pořádek ve věznici, ⁽²¹⁾
- **svalovým napětím:** které může být spojeno s obavou z nadcházející schůzky (např. první kontakty nového vychovatele s odsouzenými), a které je na škodu snaze po ovládnutí situace. Zvýšený tep, sucho v ústech, zpocené ruce nám jistě znesnadní snahu o vlastní kontrolu a jen těžko můžeme být současně uvolnění. Tento neverbální projev je poměrně snadno zřetelný a nahrává spíše odsouzenému, který může získat kontrolu nad situací a dosáhnout svého cíle. Na obdobné situace je nutné se předem připravit a naučit se je zvládat např. s využitím některé z relaxačních technik,
- **výrazem obličeje:** v němž se nám zpravidla odráží naše emoce. Dovolím si připomenout jedno z doporučení, které nám může pomoci ovlivnit odsouzeného tak, aby jednal v souladu s naším zájmem (viz str. 34): „je nezbytně nutné

zachovat chladnou hlavu, tj. udržet své emoce pod kontrolou a maskovat své nabuzené prožitky averze, afektů, netrpělivosti, podrážděnosti atp.“

S ohledem na shora uvedené bohužel negativně hodnotím přístup managementu Vězeňské služby ČR k problematice teoretické znalosti i praktické dovednosti v uplatňování verbální i neverbální složky komunikace, a to zejména při přijetí nového zaměstnance (příslušníků VS ČR do služebního poměru, občanského zaměstnance do pracovního poměru). Musím bohužel poukázat na - dle mého názoru- nesprávnou praxi, kdy jsou tito zaměstnanci bez jakéhokoli prvotního vstupního zaškolení (v němž by se dozvěděli alespoň základní minimum znalostí z oblasti právních norem upravujících výkon trestu odnětí svobody a základy komunikace) zpravidla ihned po nástupu do zaměstnání přiděleni na konkrétní pracoviště k přímému výkonu práce s odsouzenými osobami. Nic na tom nemění ani fakt, že svoji práci vykonávají zpočátku pod dohledem služebně starších kolegů, protože služebně starší kolega není vždy zárukou kvalitního zaučení a předání potřebných informací a znalostí. Zpravidla se od těchto kolegů dozvíme algoritmus denních činností a úkolů, které je nutné splnit a sporadicky – mnohdy nesprávně– poučky o tom, jak se chovat k odsouzeným.

Každý z nově nastoupivších zaměstnanců je dle svého konkrétního služebního zařazení povinen absolvovat „nástupní kurz“, organizovaný Institutem vzdělávání Vězeňské služby ČR, kde se uvedené dovednosti v určitém rozsahu školí. To však shora nastíněný problém neřeší, neboť zaměstnanci zahájí jeho studium v lepším případě až několik týdnů (i měsíců) po svém nástupu do funkce a zpravidla až poté, co udělají ve styku s odsouzenými triviální začátečnické chyby, které je v očích odsouzených mohou dlouhodobě deklasovat.

Domnívám se, že pozitivní roli by v tomto případě mohli sehrát zaměstnanci věznice, zařazení na funkcích „lektorů-školitelů“, kteří mj. zajišťují za věznici komunikaci s Institutem a organizují vysílání zaměstnanců ke studiu nástupního kurzu. Tito by (po absolvování příslušného výcviku a pokud mají osobní a dostatečné zkušenosti v jednání s odsouzenými) mohli sami realizovat „vstupní“

zaškolení (teoretickou přípravu a praktický nácvik jednání a komunikace při styku s odsouzenými a modelování různých -i zátěžových- situací) nově přijatých zaměstnanců. Po dobu cca 2 - 3 týdnů ode dne vzniku služebního (pracovního) poměru by tak zaměstnanec nebyl ve styku s odsouzenými osobami, ale účastnil by se denně výuky a praktických cvičení a teprve po úspěšném absolvování tohoto školení by mohl s odsouzenými přijít do osobního styku.

Z Á V Ě Ř

Komunikace nás provází celý život a není bez ní možná vzájemná interakce lidí. Ovlivňuje naše životy, umožňuje nám osobně i celým národům vzájemnou kooperaci a koexistenci. Dovoluje nám vyjádřit porozumění, lásku, touhu po spolupráci, ale také jejich opaky.

K rozhodnutí zabývat se problematikou komunikace mne přivedla především ta skutečnost, že ačkoli je na českém trhu relativní dostatek (nejen) odborné literatury, která se touto problematikou zabývá z různých úhlů pohledu, přesto v rámci resortu, resp. u Vězeňské služby České republiky, neexistuje žádná odborná publikace, která by se věnovala výhradně problematice komunikace s odsouzenými osobami.

Od takové publikace bych osobně očekávala, že podá nástin obecné problematiky komunikace (obecných teoretických poznatků) a specificky se pak bude zabývat vzájemnou interakcí mezi odsouzenými a zaměstnanci věznice. To, že takováto práce není pro zaměstnance Vězeňské služby ČR zatím dostupná, je škoda. Především proto, že -jak již bylo uvedeno- výchovný a převýchovný proces (v dřívější literatuře označovaný jako resocializace) je nemyslitelný bez vzájemné interakce mezi jeho účastníky, bez jejich vzájemného každodenního kontaktu, resp. bez jejich vzájemné komunikace. Komunikativní dovednosti přitom patří (vedle organizátorských a rétorických) mezi základní dovednosti a návyky, které zabezpečují účinné pedagogické působení v procesu výchovy a převýchovy a jejich znalost je u zaměstnanců Vězeňské služby ČR samozřejmě předpokládána.

S tímto tvrzením také souvisí pracovní hypotézy, které jsem v úvodu své bakalářské práce zformulovala, a které si dovolím zopakovat:

1. pozice zaměstnanců Vězeňské služby ČR vůči odsouzeným (obviněným) lze vybudovat a upevňovat s využitím verbální, ale i neverbální složky komunikace

2. snahu o navázání nežádoucího kontaktu odsouzeným (obviněným) lze úspěšně eliminovat použitím konkrétních neverbálních signálů
3. znalost a schopnost eliminovat účinek neverbálních signálů užívaných jinými osobami obecně, ale zejména obviněnými nebo odsouzenými, nám může napomoci k překonání komunikační bariéry a k rozvoji profesionálně korektních vzájemných vztahů a postojů.

Jsem přesvědčena o tom, že tato práce, resp. v ní uvedený souhrn teoretických poznatků, doplněný o mé vlastní praktické zkušenosti a zkušenosti ostatních kolegů, plně potvrzují platnost stanovených hypotéz.

Ke splnění cíle této práce jsem také pokládala za nezbytné poukázat na určitá rizika, plynoucí z nezvládnutí základních komunikačních pravidel při styku s odsouzenými a současně jsem se pokusila zformulovat konkrétní doporučení, přispívající k bezproblémové interakci mezi zaměstnanci věznice a odsouzenými.

Přála bych si, aby poznatky shromážděné v této práci našly i své další praktické využití; aby byly dále rozvíjeny a třeba i využity ke studiu (v rámci realizace navrhovaného vstupního školení) nově nastoupivšími zaměstnanci Vězeňské služby ČR.

RESUMÉ

Ve své bakalářské práci jsem se snažila poukázat na určitá specifika, která odlišují komunikaci mezi zaměstnanci Vězeňské služby ČR a odsouzenými osobami od komunikace probíhající mezi osobami v běžném civilním styku a současně i na určitá rizika, plynoucí z nezvládnutí základních komunikačních pravidel při styku mezi těmito dvěma skupinami osob. Zároveň jsem využila své vlastní zkušenosti, doplněné teoretickými poznatky získanými studiem odborné literatury, abych se pokusila zformulovat některá konkrétní doporučení, přispívající k bezproblémové interakci mezi zaměstnanci věznice a odsouzenými.

Svoji práci jsem rozdělila do III. kapitol, přičemž v kapitole první se věnuji problematice komunikace obecně, komunikačnímu procesu a jeho modelům, nastiňuji problematiku sociální komunikace, uvádím do problematiky komunikace neverbální.

Ve II. kapitole se zabývám problematikou sociální a pedagogické komunikace, neboť i v podmínkách Vězeňské služby ČR (v určených věznicích) je realizováno vzdělávání odsouzených osob, zejména mladistvých pachatelů. V této kapitole jsou shora uvedené pojmy blíže vymezeny a je poukázáno na rozdíly mezi sociální a pedagogickou komunikací, a uvedeny širší souvislosti.

Ve III. kapitole se věnuji specifické formě komunikace, probíhající mezi zaměstnanci Vězeňské služby ČR a odsouzenými tak, jak jsem naznačila v prvním odstavci Resumé. Věnuji se také podrobněji doporučením, jak účinně eliminovat snahu o navázání nežádoucího kontaktu ze strany odsouzených, jak získat převahu v komunikaci a upevnit svoji pozici (autoritu) a jak utvářet první dojem o své osobě tak, aby to bylo v souladu s naším cílem. Závěrem této kapitoly poukazují na nevhodnou praxi související s přijímáním nových zaměstnanců a jejich uváděním na pracoviště bez předchozího zaškolení v problematice právních norem upravujících výkon trestu odnětí svobody a v problematice komunikace s odsouzenými a navrhuji možné řešení tohoto problému.

ANOTACE

Bakalářská práce „**Specifika sociální komunikace ve Vězeňské službě ČR**“ se zabývá zvláštnostmi, které odlišují komunikaci (její verbální i neverbální složku) mezi zaměstnanci Vězeňské služby České republiky a odsouzenými osobami od komunikace probíhající mezi osobami v běžném civilním styku. Autorka využila svých vlastních zkušeností, doplněných teoretickými poznatky získanými studiem odborné literatury, aby se pokusila poukázat na určitá rizika, plynoucí z nezvládnutí základních komunikačních pravidel při styku mezi těmito dvěma skupinami osob a k zformulování konkrétních doporučení, přispívajících k profesionálně bezproblémové interakci mezi zaměstnanci věznic a odsouzenými osobami.

Klíčová slova:

komunikace, komunikační modely, sociální komunikace, pedagogická komunikace, verbální a neverbální komunikace.

Annotation

Bachelor work “**Specification of social communication in The Prison Service of the Czech Republic**” concerns specialities which contradistinguish communication (its verbal and non verbal factors) between state prison staff and convicted persons from communication between persons in common civil relation. The author used her own experiences completed by theorethical pieces of knowledges profiled by study of skilled literature. She tried to refer to certain risks resulting from uncontrooling basics communicated rules during the contact between those two groups of persons and to formulate particular recommendations conducting to profesional non problem interaction between state prison staff and convicted persons.

Key words:

Communication, models of communication, social communication, pedagogical communication, verbal and non verbal communication.

Literatura a prameny

1. z.č. 140/1961 Sb. Trestní zákon (v platném znění)
2. z.č. 169/1999 Sb. o výkonu trestu odnětí svobody (v platném znění)
3. z.č. 555/1999 Sb. o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky (v platném znění)
4. Andrejevová, G.M.: Sociální psychologie. Praha. Svoboda: 1984.
5. Birkenbihlová, F.V.: Trénujeme úspěch, Ivo Železný. Praha: 1997
6. Boveé, L. C., Thill J. V.: Business communication today. McGraw-Hill Publishing Company. 1989
7. Cejpek, J.: Informace, komunikace a myšlení. Praha: Karolinum, 1998.
8. Čákrť, M.: Kdo jsem já, kdo jste vy?.Praha: Management Press. 1996
9. DeVito, J. A.: Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing s.r.o. 2001
10. Futrell, Ch.: Fundamental of selling, Richard D. Irwin, Inc. 1990 (anglicky)
11. Geist, B. Sociologický slovník. Olomouc: Victoria Publishing, a.s. 2002
12. Hamlinová, S.: Jak mluvit, aby vás lidé poslouchal.Praha:, Talpres. 1996
13. Hurst, B.: Encyklopedie komunikačních technik. Praha: Grada. 1996
14. Janoušek, J.: Sociální komunikace. 1. vyd. Praha: Svoboda. 1968
15. Jiránek, F. – Souček, J.: Úvod do obecné psychologie. Praha: SPN. 1969
16. Jůva, V. sen. & jun.: Úvod do pedagogiky. Brno: PAIDO. 1997
17. Jůzl, M. - Olejníček, A.: Penologie a penitenciární pedagogika. Brno: IMS.2004
18. Khelerová, V.: Komunikační dovednosti manažera. Praha: Grada. 1995
19. Khelerová, V.: Trénink obchodního jednání. Praha: Grada. 1993
20. Klapilová, S.: Kapitoly ze sociální pedagogiky. Olomouc: PF UP. 2000
21. kolektiv autorů: Akademický slovník cizích slov. Praha: Academia. 2001
22. Kohoutek, R. a kol.: Základy sociální psychologie. Brno: CERM. 1998
23. Křivohlavý, J.: Jak si navzájem lépe porozumíme. Praha: Avicenum. 1988
24. Kunczik, M.: Základy masové komunikace. 1. vyd. Praha: Karolinum. 1995
25. Lamser, V.: Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace. Praha: Academia. 1969
26. Lewis, David: Tajná řeč těla. Praha: Hodego s.r.o. 2003
27. Naumann, F.: Umění konverzace. Praha: Portál. 2002
28. Petříková, J. – Štěpánek, D.: Média – prostředky transferu informací. Brno: Masarykova univerzita. 1998
29. Říčan, P.: Psychologie osobnosti. 2. vyd. Praha: Orbis. 1975
30. Sýkora, F.: Úvod do studia sociální komunikace. Brno: IMS, 2004
31. Sýkora,F. - Vavrečka, V.: Pedagogická komunikace. Brno: IMS. 2004
32. Škaloudová, V.: Několik poznámek k problematice komunikace s odsouzenými muži. Časopis České vězeňství č.2/2003, str. 27
33. Thiele, Erhard: Mluvíme tělem. Praha: Knižní klub. 1997
34. Wage, L. J.: Řeč těla jako účinný nástroj prodeje. Praha: Management Press. 1996
35. Časopis České vězeňství č. 2, ročník 2003. Generální ředitelství VS ČR Praha. 2003

Poznámkový a odkazový aparát

- 1) Jůzl, M. - Olejníček, A.: **Penologie a penitenciární pedagogika. Brno: IMS.2004, str. 5**

K problematice „účelu trestu“ je možno na doplnění uvést, že se jí zabývala řada teorií. V zásadě je lze rozdělit do tří kategorií:

- a) **absolutní:** tyto teorie v zásadě uvádějí, že trest má být odplatou za spáchaný čin a nepřikládají tak trestu žádné společenské účely. Doslova se říká: „trestá se, protože bylo spácháno zlo“ - punitur, quia peccatum est,
- b) **relativní:** připisují trestu určité –pro společnost- užitečné cíle: trestá se, aby nebylo pácháno zlo“ – punitur, ne peccetur. Mezi zajímavé teorie, které řadíme k této skupině, patřily i názory německého kriminalisty A. Feuerbacha, který prosazoval požadavek spravedlivosti trestu a význam trestu z hlediska generální prevence, dosahované pohrůzkou trestu (aplikace trestu pak dávala všem občanům na srozuměnou, že tato pohrůžka je myšlena vážně),
- c) **smíšené:** pokusily se odstranit protiklady mezi dvěma shora uvedenými směry (teoriemi) s tím, že trest má mít charakter odplaty, ale také má mít svůj účel (na principu těchto teorií byl postaven německý trestní zákoník z roku 1958).

- 2) Jůva, V. sen. & jun.: **Úvod do pedagogiky. Brno: PAIDO. 1997, str. 60**

- 3) **kolektiv autorů: Akademický slovník cizích slov. Praha: Academia. 2001, str. 460**

Existuje celá řada dalších definic komunikace, obsahově velmi podobných té, která je uvedena na str. 8 této práce. Namátkou vybírám:

„Komunikace – dorozumívání, sdělování, přičemž obecně komunikace není specificky lidským jevem, existuje i u živočichů, na rozdíl od jazyka“. (Hartl,P., Hartlová, H.: Psychologický slovník.Praha:Portál s.r.o. 2000, str. 265).

„Komunikace se objevuje, když jeden organismus (vysílatel) kóduje informace v signál, který se dostává k jinému organismu (příjemce), který signál dekoduje a je schopen přiměřeně odpovídat, přičemž ani vysílatel, ani příjemce si nemusí být vědomi předání komunikativního signálu“. (Elis, A., Beattie, G.: The psychology of language and communication. New York. 1986.)

- 4) DeVito, J. A.: **Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing s.r.o. 2001**
- 5) **tamtéž, str. 20**
- 6) **tamtéž, str. 22**
- 7) **tamtéž, str. 27: upraveno autorkou práce**
- 8) **Lamser, V.: Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace. Praha: Academia. 1969, str. 9**
- 9) **Kohoutek, R. a kol.: Základy sociální psychologie. Brno: CERM. 1998, str. 24**
- 10) **Petříková, J. – Štěpánek, D.: Média–prostředky transferu informací. Brno: Masarykova univerzita. 1998. Původní text na str. 14-24, zde kráceno a upraveno autorkou práce.**
- 11) **Janoušek, J.: Sociální komunikace. 1. vyd. Praha: Svoboda. 1968, str. 11**
- 12) **Říčan, P.: Psychologie osobnosti. 2. vyd. Praha: Orbis. 1975, str. 245**
- 13) **Thiele, Erhard: Mluvíme tělem. Praha: Knižní klub. 1997, str. 8**
- 14) **např. Čírtková, L.: Základy psychologie pro policisty. Praha: Policejní akademie ČR. 1994, str. 181 – 185**
- 15) **Klapilová, S.: Kapitoly ze sociální pedagogiky. Olomouc: PF UP. 2000, str. 54**
- 16) **Sýkora, F. - Vavrečka, V.: Pedagogická komunikace. Brno: IMS. 2004, str. 6**
- 17) **Klapilová, S.: Kapitoly ze sociální pedagogiky. Olomouc: PF UP. 2000, str. 55**
- 18) **Sýkora, F. - Vavrečka, V.: Pedagogická komunikace. Brno: IMS. 2004, str. 11**
- 19) **Lewis, David : Tajná řeč těla. Praha: Hodego s.r.o. 2003, str. 36**
- 20) **termín „haló-efekt“ používal americký psycholog Edward Lee Thorndik (1874-1949), (zakladatel zoopsychologie, který se dále zabýval teorií učení stimul-reakce, zákonem účinku a cviku aj.). Zmíněný termín znamená globální chybu**

v posuzování lidí, kdy jednotlivé rysy lidí jsou posuzovány podle celkového dojmu, kterým působí na pozorovatele. Hrají zde roli oblečení, jeho doplňky, účes, líčení, doplňky (hodinky, pero, šperky). Na utvořeném dojmu se podílí značným procentem (až 55%) vzhled, 38% dojmu utváříme svým hlasem (barva, výška, modulace aj.) a pouhých 7% dojmu utváříme obsahem svého sdělení.

21) je tak trochu paradoxem, že dobrá tělesná kondice a znalost sebeobrany není také povinně vyžadována od těch zaměstnanců věznice, kteří tráví ve společných prostorách a při styku s odsouzenými nejvíce času – totiž od vychovatelů a speciálních pedagogů (popř. dalších odborných zaměstnanců věznice). Jejich pracovně-právní vztah k Vězeňské službě České republiky se -na rozdíl od příslušníků Vězeňské služby České republiky- řídí zákoníkem práce (z.č. 65/1965 Sb.) a jejich činnost pouze některými, taxativně uvedenými, ustanoveními z.č. 555/ 1992 Sb. o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky. Tito občanští zaměstnanci nemají povinnost zakročit ve shora uvedených případech (s výjimkou případů, kdy jsou podle trestního zákona povinni překazit trestný čin – viz ustanovení § 167) a nepodléhají ani povinnosti výcviku sebeobrany a použití donucovacích prostředků. Ačkoli k procesu „zcivilňování“ jednotlivých funkcí dochází v resortu již od roku 1996, mohu prohlásit, že i v současné době ještě není řada vnitřních vztahů (oprávnění a povinnosti zaměstnanců VS ČR podle zákona číslo 555/1992 Sb.) vyjasněna, a to i zaviněním našich zákonodárných sborů (všech od roku 1996 zvolených), které nepřijaly příslušné právní úpravy, resp. zásadně tuto podstatnou změnu neakceptovaly a nevtělily do zákona o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky.