

# **Postoje státních zaměstnanců k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami**

Gabriela Pospíšilová

---

Bakalářská práce  
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2015/2016

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Gabriela Pospíšilová**  
Osobní číslo: **H13196**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Postoje státních zaměstnanců k chování a soužití  
s nepřizpůsobivými osobami**

### Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti bytové problematiky statutárního města Zlín a definování povinností a rizikových faktorů ovlivňujících postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k nepřizpůsobivým klientům.**  
**Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.**  
**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**  
**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014, 231 s. ISBN 978-80-247-5046-0.**

**GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.**

**MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.**

**SOBOTKOVÁ, Veronika. Rizikové a antisociální chování v adolescenci. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014, 147 s. ISBN 978-80-247-4042-3.**

**CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Jitka Vaculíková, Ph.D.**  
Centrum výzkumu FHS

Datum zadání bakalářské práce:

**6. ledna 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**27. dubna 2016**

Ve Zlíně dne 6. ledna 2016

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
*děkanka*



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně .....  
11.4.2016

  
.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*



(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce je zaměřena na práci státních zaměstnanců se sociální agendou s nepřizpůsobivými klienty ve Zlíně. V teoretické části je nastíněna problematika bytové politiky statutárního města Zlín včetně povinností státních zaměstnanců vůči společnosti a klientům. V neposlední řadě v této části nalezneme přehled rizikových faktorů, které mohou ovlivňovat postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně. Nelze pominout ani zmínku o profesním vyhoření a o možnostech pomoci těmto pracovníkům formou supervize. Praktická část zahrnuje kvantitativní výzkum ve formě dotazníkového šetření. Cílem našeho výzkumu je zjistit, jaké postoje zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými klienty, porovnat tyto postoje dle sledovaných proměnných a zmapovat faktory, které mohou ovlivňovat výše zmiňované postoje.

Klíčová slova: nepřizpůsobivá osoba, sociálně patologické jevy, postoje, empatie, alkoholismus, drogová závislost, patologické hráčství, patologické shromažďování, nezaměstnanost, supervize.

## **ABSTRACT**

This bachelor's thesis focuses on public workers and the social agenda of unadaptable clients in Zlin. The theoretical part analyses housing policy issues of the statutory city of Zlin, including the duties of state employees to the company and the clients. Last but not least, an overview of risk factors that may affect attitudes of public workers with the social agenda in Zlin is provided in this section. It is necessary to mention professional burnout and help available for these workers through supervision. The practical part includes quantitative research in the form of a questionnaire. The aim of this research is to discover the attitudes of civil servants in Zlin to the behaviour and coexistence with unadaptable clients, to compare these attitudes according to the variables and to map the factors that may affect the aforementioned positions.

Keywords: maladjusted individuals, social pathologies, attitudes, empathy, antisocial behavior, alcoholism, pathological gambling, pathological collection, unemployment and supervision.

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí práce Mgr. Jitce Vaculíkové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, její přínosné rady a trpělivý přístup. Chtěla bych také poděkovat své rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 OBČAN SPOLEČENSKY NEPŘIZPŮSOBIVÝ.....</b>	<b>13</b>
1.1 NORMY VERSUS SPOLEČNOST .....	15
1.2 SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY ZPŮSOBUJÍCÍ NEPŘIZPŮSOBIVOST VŮČI SPOLEČENSKÝM NORMÁM.....	17
<b>2 BYTOVÁ POLITIKA STATUTÁRNÍHO MĚSTA ZLÍNA .....</b>	<b>21</b>
2.1 TYPY BYTŮ K PRONÁJMU V MAJETKU STATUTÁRNÍHO MĚSTA ZLÍNA .....	22
2.1.1 Lokalita „staré“ Obeciny ve Zlíně.....	24
2.1.2 Statistika důvodů ukončení nájmu městských bytů.....	25
<b>3 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ POVINNOSTÍ STÁTNÍCH ZAMĚSTNANCŮ A JEJICH PRÁCE S PROBLÉMOVÝMI KLIENTY .....</b>	<b>27</b>
3.1 SOUČINNÉ STÁTNÍ INSTITUCE PŘI ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ S NEPŘIZPŮSOBIVÝMI NÁJEMCI MĚSTSKÝCH BYTŮ VE ZLÍNĚ .....	28
<b>4 POSTOJE .....</b>	<b>32</b>
4.1 RIZIKOVÉ FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ POSTOJE STÁTNÍCH ZAMĚSTNANCŮ SE SOCIÁLNÍ AGENDOU K NEPŘIZPŮSOBIVÝM KLIENTŮM.....	33
4.1.1 Patologická komunikace .....	34
4.1.2 Rizika pracovníků při práci s problémovými klienty v terénu.....	35
4.2 SYNDROM VYHOŘENÍ .....	36
4.2.1 Supervize.....	38
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>40</b>
<b>5 VÝZKUM.....</b>	<b>41</b>
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	41
<b>6 DESIGN VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....</b>	<b>43</b>
6.1 VÝZKUMNÉ CÍLE .....	43
6.2 DEFINICE PROMĚNNÝCH .....	47
6.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU .....	49
6.3.1 Zastoupení respondentů dle sociodemografických proměnných .....	50
6.4 VÝZKUMNÁ METODA.....	54
6.5 ZPRACOVÁNÍ DAT.....	56
<b>7 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>59</b>
7.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A HYPOTÉZY .....	59
7.2 SHRNUÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	109
7.3 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	112
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>113</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>115</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>119</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>120</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>121</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>124</b>



## ÚVOD

Mezi jednu ze základních potřeb člověka se řadí možnost důstojného bydlení, kterou statutární město Zlín, jako majitel a pronajímatel městských bytů, umožňuje svým občanům, ale pouze za předpokladu dodržování základních pravidel. Pokud nejsou tato pravidla ze strany nájemce dodržována či jsou opakovaně porušována, má pronajímatel právo postupovat dle Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění a nájemní smlouvu s nepřizpůsobivými občany ukončit. S občany porušující normy dané společností se ve své profesi denně setkávají státní zaměstnanci, kteří mají svou agendu spojenou s řešením sociálně patologických jevů svých klientů. Proto se v bakalářské práci zaměříme na rizikové jedince vykazující známky těchto společensky nepřijatelných jevů, které mohou ovlivnit jak interpersonální komunikaci mezi klientem a pracovníkem, tak i postoje státních zaměstnanců k těmto nepřizpůsobivým osobám. Na postoje státních zaměstnanců k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami mají vliv i jiné vnitřní či vnější faktory, které se budeme snažit v průběhu této práce prozkoumat.

Práce s klienty, kteří se vyznačují nedodržováním společenských a sociálních norem se řadí mezi psychicky náročné profese. Tito pracovníci musí být vybaveni sociálními dovednostmi a kompetencemi, což jim umožňuje racionální i empatický přístup ke klientům. Na základě těchto nabytých schopností by se pracovníci se sociální agendou měli umět operativně vyrovnat s problematickými případy svých klientů a poskytnout jim patřičnou pomoc dle svých profesních možností a schopností. Mnohdy je tento proces psychicky vyčerpávající a ohrožující profesní existenci pracovníka.

Účelem této práce je zmapovat postoje těch státních zaměstnanců ve Zlíně, kteří se ve své profesi mnohokrát odevzdali klientům vyznačujícím se sociálními problémy. Rozmanitost sociálních problémů jednotlivých klientů klade čím dál větší nároky na pracovní výkony státních zaměstnanců se sociální agendou. Proto by se společnost měla zajímat, zda by tito pracovníci měli zájem o jakoukoliv podporu ze strany občanů, klientů, zaměstnavatele apod. Výzkumem se pokusíme sestavit žebříček hodnot státních zaměstnanců, ze kterého by mohlo být zřetelné, zda jim jejich profese přináší uspokojení či by přivítali jakoukoliv změnu ve formě zvýšení ochrany jejich bezpečí a zdraví na pracovišti, lepší podmínky pro doplnění vzdělání či naopak o další vzdělávání v oboru nemají zájem apod. Výsledkem výzkumu bude také zjištění, jaké faktory nejvíce ovlivňují postoje státních zaměstnanců ve Zlíně ke klientům nedodržující či porušující

sociální a společenské normy, kterými mohou být například nepřizpůsobiví nájemci městských bytů ve Zlíně.

Problematickými nájemci městských bytů ve Zlíně se zabývá Oddělení správy domů Zlín OEaM MMZ, jehož zaměstnanci při řešení komplikovaných situací s nepřizpůsobivými nájemci často spolupracují i s dalšími institucemi státní správy. Jedná se o Odbor sociálních věcí MMZ, Úřad práce České republiky – Krajská pobočka ve Zlíně, Městská policie Zlín včetně Policie České republiky, ale mnohdy je nápomocna i Krajská hygienická stanice Zlínského kraje a další. Zaměstnanci těchto státních institucí vykonávají náročnou, zodpovědnou a mnohdy i nebezpečnou profesi. Proto jsme se rozhodli jim v naší bakalářské práci věnovat patřičnou pozornost a zařadili jsme zaměstnance výše uvedených institucí mezi klíčové respondenty uskutečněného výzkumu.

Při zpracování naší práce jsme se opírali o odbornou literaturu z různých vědních disciplín. Ze stěžejních autorů, zabývajících se sociální problematikou, jsme použili literaturu od autorů, jako jsou Oldřich Matoušek (2013) a Lenka Gulová (2011), jejichž poznatky a názory nás budou průběžně provázet v celé bakalářské práci. Dalšími důležitými autory jsou například Slavomil Fischer spolu s Jiřím Škodou (2014), kteří nám poskytl odborný výklad vzniku a rozvoje sociálně patologických jevů. Pro širší pohled na psychopatologickou problematiku jsme čerpali z literatury od autorky Marie Vágnerové (2008), která se mimo jiné zaměřuje i na psychologickou tematiku klientů s odlišným životním stylem.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se skládá ze tří kapitol, z nichž v první kapitole seznamujeme čtenáře s bytovou problematikou statutárního města Zlína a popisujeme právní vztahy mezi nájemcem městského bytu a pronajímatelem. Zaměřujeme se především na chování nepřizpůsobivých nájemců městských bytů ve Zlíně včetně formálních negativních sankcí ze strany pronajímatele. Na závěr první kapitoly předkládáme grafické znázornění statistiky obsazenosti bytů a ukončených nájmu k městským bytům ve Zlíně za uplynulý rok 2015. V druhé kapitole se zabýváme povinnostmi státních zaměstnanců, při jejichž specifikaci se opíráme o Zákon o státní službě, předpis č. 234/2014 Sb. Blíže si popíšeme vzájemnou spolupráci vybraných státních institucí při jednání s nepřizpůsobivými nájemci městských bytů ve Zlíně a předložíme výčet těch nejzávažnějších sociálně patologických jevů způsobujících porušování norem společnosti. Ve třetí kapitole jsou specifikována různá úskalí, kterým

mohou být státní zaměstnanci při výkonu své profese s nepřizpůsobivými osobami vystaveni. Dále jsou zde rozpracována doporučení pro případné předcházení nebezpečným situacím plynoucích z profesního výkonu zaměstnanců se sociální agendou jak v terénu, tak na pracovišti. Důležitými body této kapitoly se nám jeví i problematika profesního vyhoření a s ním spojená průběžná suprevize. Závěrem třetí kapitoly se dotýkáme možnosti uplatnění sociálního pedagoga v praxi.

Praktická část navazuje na poznatky z části teoretické a její realizaci jsme provedli formou kvantitativního výzkumu za pomoci námi zkonstruovaného dotazníku. Hlavním cílem našeho výzkumu je zjištění, jaký postoj zauímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně. Dílčími otázkami mapujeme vliv sociodemografických proměnných a dalších faktorů na postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k nepřizpůsobivým osobám ve Zlíně.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**



## 1 OBČAN SPOLEČENSKY NEPŘIZPŮSOBIVÝ

V posledních letech zaznamenáváme v našem okolí nárůst nepřijatelného chování, které není slučitelné se zájmy společnosti a mnohdy se pro společnost stává nebezpečným. Jedinci, vyznačující se takovým typem chování nejsou schopni se přizpůsobit nárokům prostředí a společnosti, což bývá důsledkem neúspěšné sociální adaptace.

Sociální adaptace znamená proces přizpůsobování se člověka vlivům životního prostředí, svým potřebám i hodnotám, zájmům, cílům apod. Sociální adaptace je proces začleňování jedince do sociální struktury. Existují i vrozené programy sociální adaptace, jimiž jsou postoje, schopnosti, způsoby reagování aj. (Nakonečný, 2009a, s. 113)

Základem pro sociální adaptaci jedince je jeho úspěšná socializace, kterou dle Nakonečného (2009b, s. 104) můžeme chápat jako dlouhodobý, celoživotní proces osvojování si sociálních rolí, hodnot, způsobů chování, norem, vztahů, pocitů atd.

Průběh socializace jedince je ovlivňován faktory, jako jsou rodina, škola a vzdělávání, vrstevnická skupina, masmédiá atd. Nebudeme se podrobně zabývat každým faktorem zvlášť, ale okrajově můžeme definovat jejich postavení v socializaci člověka:

### A) *RODINA*

Již z pořadí výše uvedených faktorů je zřejmé, že největší, primární podíl na úspěšné socializaci jedince má nejbližší rodina. Rodina plní funkci biologickou, ekonomickou, sociální a v neposlední řadě psychologickou. Působí na jedince prostřednictvím vzájemné komunikace, porozumění a vzorů chování, jednání apod. Pokud rodinné prostředí neposkytuje jedinci pro zdravý sociální vývoj odpovídající zázemí a pocit bezpečí, není mu v tom případě dopřáno vytvořit si vztah k sobě samému ani k druhým lidem, nehledě na to, že nemá možnost zakořenit si kvalitní mravní zásady.

### B) *ŠKOLNÍ PROSTŘEDÍ*

Školní prostředí formuje jedince jak po stránce vzdělávací, tak výchovné. Přístup pedagogů k žákům by se měl stát pozitivním vzorem pro formování osobnosti jedince. Role žáka přináší dítěti jednak vyšší sociální prestiž, ale zároveň mu umožňuje řešit různé zátěžové situace, které ho posilní do dalších životních zkoušek. Podle Nakonečného (2009b, 102) může dospělý jedinec veškeré vstřebané zkušenosti, vědomosti i názory zhodnotit v další fázi socializace, kterou je pracovní pozice, s čímž souvisí i naučení nových pracovních rolí a vypořádání se s působením dalších socializačních vlivů.

*C) VRSTEVNICKÁ SKUPINA A MÉDIA*

Vrstevnická skupina může ovlivnit socializaci jedince pozitivním i negativním způsobem, přičemž v negativním smyslu se jedná o nalezení místa realizace jedince ve skupině vrstevníků, kteří se vyznačují asociálním chováním, což vede ke vzniku různých part, gangů apod. Mezi pozitiva řadíme vzájemnou komunikaci s vrstevníky, učení se novým sociálním rolím i akceptování pravidel a norem dané skupinou, pochopení a pomoc na přátelské úrovni apod. Faktorem ovlivňující socializaci jedince jsou i masmédiá, která mají obrovskou sílu v ovlivňování postojů, názorů, a to jak v pozitivním, tak negativním smyslu.

Společnost si pečlivě vybírá, koho přijme, kdo bude vyloučen a pokud některý z výše uvedených faktorů selže nebo působí negativně na sociální vývoj jedince, odráží se tento fakt na jeho neúspěšném zařazení do společnosti. Důsledky narušené adaptace a zároveň socializace přináší ze strany jedince neakceptování a porušování sociálních norem daných společností.

Dle Tichého je osoba, vyznačující se poruchou sociální adaptace označována například jako osoba sociálně maladjustovaná, sociálně neadaptovaná či jinými slovy nepřizpůsobivá. (Tichý, 2007, s. 66)

Hřebíčková et al. (2003, s. 251-252) uvádí, že maladjustovaný jedinec trpí odchylkami od normy biologické, psychologické a sociální. Silný vliv na zvýšení pravděpodobnosti maladjustace jedince mají různé faktory, kterými jsou například nízký sociální status, rodinné zázemí a vztahy, normy apod.

Za osobu společensky nepřizpůsobenou je dle Zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. považována taková osoba, která je ohrožena sociálním vyloučením a to zejména v případě, pokud:

- a) je propuštěna z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody,
- b) je po ukončení léčby chorobným závislostí propuštěna z psychiatrické léčebny atd.,
- c) je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti atd.,
- d) jedná-li se o osobu bez přístřeší,
- e) jedná-li se o osobu ohroženou trestnou činností jiné osoby. (Česko, 2006)

Výše uvedené osoby jsou dle zákona považovány za společensky nepřizpůsobené a k zajištění základních životních podmínek mají možnost využít dávky v hmotné nouzi.

V praxi se ale setkáváme i s jinými typy klientů, jejichž způsob chování se vyznačuje odmítáním společenských norem a neplněním svých povinností vůči rodině, státu, pronajímateli bytu apod. Jedná se o nepřizpůsobivé klienty se sociálně patologickými projevy chování.

## 1.1 Normy versus společnost

V úvodu podkapitoly je potřebné, abychom si upřesnili, co je vlastně považováno za normalitu a co už je společností bráno jako abnormální. Pojem normalita vysvětlují Fischer a Škoda (2014, s. 24), z jejichž pohledu je za normální považováno vše, co je v dané společnosti a kultuře běžně povoleno a co se bere jako běžný jev.

Anzenbacher (2010, s. 288) dělí sociální normy na normy mravní, vyplývající z akceptace platného mravního řádu a normy právní, kterými jsou zákony vycházející z prosaditelnosti.

Každý člověk si od narození během svého života osvojuje různé normy a pravidla, podle kterých se dle svého svědomí řídí a pokud se dobrovolně přizpůsobí těmto nepsaným pravidlům a snaží se je dodržovat, stává se jeho chování konformním.

„Konformní chování je podporováno různými společenskými reakcemi, které dělíme:

- *pozitivní* – různé typy formálních a neformálních odměn;
- *negativní* – různé druhy formálních a neformálních trestů.

Negativní reakce a sankce, jejichž význam spočívá v zajištění dodržování společenských pravidel a norem, rozlišujeme:

- *formální* – jedná se o sankce stanovené na základě zákonných norem a pravidel, které lidé musí dodržovat;
- *neformální* – jedná se o minimálně organizované reakce vůči deviantním projevům a způsobům chování“ (Fischer a Škoda, 2014, s. 22).

Opakem normálního chování je chování abnormální, jehož definici lze jen těžko popsat, protože nelze jednoznačně určit hranici mezi normálním a abnormálním chováním. Důvodem je fakt, že se s vývojem společnosti mění i společenské normy, dle kterých posuzujeme dodržování norem. (Fischer a Škoda, 2014, s. 23)

V další části práce se zaměříme na klienty, se kterými pracovníci se sociální agendou přicházejí denně do kontaktu a snaží se s nimi navázat komunikaci, vedoucí k vyřešení daného problému či nalezení způsobu řešení. Ke vzájemné komunikaci musejí být svolné obě strany. Profesionální pracovník v sociální sféře by měl disponovat znalostmi, týkající se možného ohrožení ze strany klienta, a to jak fyzického, tak psychického.

Špiláčková a Nedomová (2014, s. 47) jsou toho názoru, že sociální pracovník by se neměl spoléhat na naučené pracovní postupy, ale měl by využít svého umění improvizovat, jelikož není možné se předem připravit na různé reakce klientů v rozličných situacích.

Každý jedinec je osobností s kladnými i zápornými vlastnostmi, zvyky a návyky. Farková ve své knize citovala Boroše, který definuje, že „osobnost je celková organizace duševního života a zahrnuje v sobě všechny jednotlivé duševní funkce. Je to integrovaný systém vnitřních rysů a zvláštností člověka, přes které se lomí všechny vnější vlivy.“ (Boroš, 2002 cit podle Farková, 2008, s. 95). Pro lepší uchopení pojmu osobnost předkládá Cakirpaloglu souhrn z definic od různých autorů, ve kterém je zjednodušeně řečeno, že osobností se rozumí mnohostranné propojení charakterových vlastností, temperamentů a schopností jedince. (Cakirpaloglu, 2012, s. 16)

V praxi se setkáváme s klienty řešící rozličné problémy, vyplývající z vnitřních i vnějších vlivů společnosti. Za vnější vlivy můžeme považovat nezařazení jednotlivce na trhu práce; bytová politika státní správy i sociální politika státu. Vnitřní vlivy vyplývají z vlivů vnějších a řadíme mezi ně například absenci pracovních návyků z důvodu dlouhodobé nezaměstnanosti a z toho plynoucí neschopnost hospodaření s finančními prostředky; nulovou motivaci k hledání možných řešení problémů a samozřejmě užívání návykových látek.

Fischer a Škoda (2014, s. 33) uvádí, že dle šetření na velkém rozsahu osob nebyla potvrzena dědičnost delikventního chování, ale naopak při formování jedince připisují velký podíl působení sociálním vlivům, jako je učení a výchova.

Právě výchova v rodině a její přijaté vzory hrají velkou roli ve vývoji každého jedince, o čemž svědčí i názor Sobotkové (2014, s. 45), která se ve své knize zabývá rizikovým chováním vyskytujícím se v adolescenci. Již tehdy totiž může docházet ke zneužívání návykových látek, což má dlouhodobě nepříznivý vliv na celkové zdraví jedince, členy rodiny i budoucnost těchto jedinců ve společnosti. S užíváním návykových látek je úzce spojeno maladaptivní chování, agrese, delikvence apod. Mezi další navazující syndromy



rizikového chování patří předčasné nežádoucí rodičovství, střídání partnerů způsobující šíření pohlavních nemocí apod.

Z výzkumu antisociálního chování v adolescenci, kterým se Sobotková zabývala, vyplývá, že tito rizikovní jedinci vyrůstají v problémových rodinách s nejistou budoucností, bez zájmu rodičů o jejich osobu a s nedůsledností ve výchově (Sobotková, 2014, s. 115).

Jestliže jedinci porušují společenské normy již v adolescentním věku a někdy i dříve, potom samozřejmě s dovršením zletilosti nemají vůli ani motivaci se zapojit do běžného chodu společnosti a snaží se nahradit své chybějící možnosti a schopnosti zneužíváním různých návykových látek, což vede k závislostem na psychoaktivních látkách.

## **1.2 Sociálně patologické jevy způsobující nepřizpůsobivost vůči společenským normám**

Za sociálně patologické chování považujeme všechny negativní jevy, které společnost neakceptuje a vnímá je jako nežádoucí, nezdravé, škodlivé a nepřijatelné faktory. Pro práci v sociální sféře je důležité, aby pracovníci měli povědomí o vlastnostech klienta, který vykazuje známky sociálně patologického chování. Aby mohla být vytvořena vhodná koncepce pro řešení klientova problému, je nutná znalost zdrojů a příčin klientova patologického chování. (Fischer a Škoda, 2014, s. 19-43)

Pro vymezení nejčastěji se vyskytujících sociálně patologických jevů ve společnosti uvádíme níže uvedený přehled těchto jevů. Jelikož jsme si vědomi, že se touto problematikou zabývalo již mnoho vědních disciplín, budeme se jim věnovat jen okrajově. Jedná se o tyto typy sociálně patologických jevů společnosti:

*a) Alkoholismus* – alkohol je v našich evropských podmínkách považován „za nejčastěji užívanou psychoaktivní látku, způsobující útlum a intoxikaci centrálního nervového systému.“ Z důvodu snadné dostupnosti této psychoaktivní látky se alkoholismus objevuje již ve věku 10 – 15 let dítěte. (Vykopalová, 2001, s. 61)

Na rozvoj závislosti mají vliv různé sociální faktory, jako např. vliv rodiny, sociální skupiny, životního prostředí, sociální konformity (Fischer a Škoda, 2014, s. 90). Závislost způsobuje nemalé problémy všem rodinným příslušníkům a bez včasné odborné pomoci se často stává pro klienta i jeho rodinu likvidační a to hlavně v případě ztráty zaměstnání závislého jedince. Člověk bez práce trpívá pocitu méněcennosti a odvržením společnosti,

což nepřispívá ke zlepšení psychického stavu závislého jedince a jeho frustraci vyvažuje zvýšenou konzumací alkoholu.

Jedinec závislý na alkoholu není schopen plnit rodičovské funkce, vnáší do rodiny mnoho negativních jevů, rozvrací citové vazby, zpřehází hodnotový systém a celkově znemožňuje přirozenou komunikaci mezi členy rodiny. (Heller a Pecinová 2011, s. 112) Důsledkem může být rozpad rodiny, ztráta bydlení i zaměstnání, včetně sociálních vztahů.

*b) Drogová závislost* – je považována za životní selhání jedince a společností je naprosto neakceptovatelná.

Podle rozdělení Fischera a Škody (2014, s. 97-106) se v závažnějších případech může jednat o závislosti na opioidech, kanabinoidech, sedativech, hypnotikách, stimulantech, organických rozpouštědlech, halucinogenech atd.

Sociální důsledky drogově závislého jedince se dotýkají především rodičů a sourozenců závislého, jelikož se jimi stávají hlavně lidé mladšího věku, kteří doposud žijí v původní rodině (Vágnerová, 2008, s. 569).

Drogově závislími lidmi společnost pohrdá a i proto jsou pro rodinu psychickou i ekonomickou zátěží. Drogová závislost od základu změní chování člověka vůči jeho blízkým i celému okolí. Vágnerová (2008, s. 575) je toho názoru, že se charakterové vlastnosti závislého zcela změní ve prospěch drogy. Jedinec se stane nespolehlivým, neschopným navázat citovou vazbu, bezohledným vůči jiným lidem, soustředěný jen na potřebu sehnat drogu i za cenu spáchání trestné činnosti apod.

*c) Patologické hráčství (gamblerství)* – lze definovat jako opakovanou činnost jedince, která negativně ovládá jeho chování a důsledkem je změna hodnot a postojů jedince. Může vést ke ztrátě zaměstnání včetně sociálních vazeb, k zadluženosti a možnosti výpovědi z nájmu bytu z důvodu neplacení nájemného a z toho plynoucí ztráta rodinného zázemí. Mezi hráčské aktivity patří hrací automaty, karetní hry, hry v kasinech, loterie, sázky na koňské dostihy apod. (Fischer a Škoda, 2014, s. 115-116)

Z pohledu Vágnerové je gamblerství úzce spjato s promyšleným lhaním za účelem půjčky bez možnosti vrácení, s kriminálním jednáním majetkového charakteru, v horším případě i se známkami násilí. Z důvodu nedostatku peněz je gambler schopen porušovat sociální normy, které by za normálních okolností akceptoval. (Vágnerová, 2008, s. 581)

Důsledkem finanční náročnosti patologického hráčství je neschopnost jedince dostát svým povinnostem plynoucích z role otce či matky a selhává i v hospodaření v domácnosti. Stejně jako v předchozích případech závislostí může i tato závislost segregovat jedince na okraj společnosti, např. mezi bezdomovce.

*d) Patologické shromažďování (sběratelství)* – jedná se o psychickou poruchu chování vyskytující se u osob s diagnózou schizofrenie, demence, autismu apod., ale také u starších osob, u nichž je porucha nazvána „Diogenův syndrom“. Sběratelova domácnost se vyznačuje velkým nepořádkem, který brání běžnému pohybu a provozu v bytě. Průvodním jevem jsou i nevyhovující hygienické podmínky v bytě, ze kterého časem vychází nesnesitelný zápach. V praxi se setkáváme se situacemi, že nahromaděnými věcmi jsou zneprůstředněny prostory toalety a exkrementy jsou umístěny v různých nádobách rozmístěných po prostorách bytu. Z takového problematického bytu vychází zápach z výkalů, což velmi obtěžuje ostatní nájemníky v domě. Hrozí zde šíření infekčních chorob, množení lezoucího hmyzu i nebezpečí požáru z nahromaděného odpadu.

S klienty tohoto typu se pracovníci Oddělení správy domů Zlín MMZ mnohdy setkávají a ve spolupráci s profesionálními pracovníky v oboru se snaží nájemci bytu ve svízelné situaci pomoci, aby se předešlo podání výpovědi z nájmu bytu z důvodu obtěžování ostatních nájemníků zápachem apod. Jedinci trpící touto poruchou navíc ztrácejí přehled o věcech v domácnosti a často se stává, že společně s odpadem jsou smíchány i hodnotné věci či finanční prostředky. Většinou se jedná o psychicky nemocné jedince, kteří mohou být nebezpeční sobě i okolí a proto potřebují profesionální pomoc.

*e) Nezaměstnanost* – jedná se o jeden z faktorů, který stojí za platební neschopností klientů a tím vznikajících dluhů na nájmném za užívání bytu i poskytovaných služeb s tím spojených apod. Pro psychickou stránku jedince je důležitý fakt, zda se jedná o nezaměstnanost dobrovolnou či nedobrovolnou. Podle Buchtové při dobrovolné nezaměstnanosti hraje u výběru zaměstnání výše nabízené mzdy a volba mezi prací a trávením volného času (Buchtová, 2002, s. 65). Při nedobrovolné nezaměstnanosti se jedná o opakovaný neúspěch při hledání zaměstnání. Pokud tento stav trvá delší dobu, může vést ke vzniku zdravotních i psychických problémů (sebevražda), zneužívání drog, alkoholu apod.

V případě ztráty zaměstnání otce rodiny, může tato situace způsobit změnu postojů ostatních členů rodiny k této autoritě. Jestliže přijdou o zaměstnání oba partneři, způsobuje tento stav vážné psychologické problémy, přenášející si i na ostatní členy domácnosti. (Buchtová et al., 2013, s. 78)

Ztrátou zaměstnání je ochromen celý chod rodiny, která je vystavena psychické i finanční zátěži. Pro členy rodiny to znamená zredukování svých materiálních potřeb a přehodnocení rolí v domácnosti. (Matoušek et al., 2005, s. 307)

Mezi faktory ovlivňující zvládání ztráty zaměstnání patří například psychická odolnost konkrétního jedince, věk, pohlaví, dosažená kvalifikace, finanční možnosti nebo zajištění jedince. (Buchtová, 2002, s. 99-101)

Nezaměstnanost může postihnout každého člověka, ale některé skupiny lidí jsou považovány za rizikové, jako například absolventi škol, jedinci s nízkou kvalifikací, lidé v předdůchodovém věku, zdravotně postižení jedinci, romská minorita apod. Za sociální důsledky nezaměstnanosti jsou považovány ztráta sociálního statusu a životní úroveň jedince, sociální izolace, nebezpečí sociálního selhání (kriminální činnost, alkoholismus, závislost na drogách, sebevražednost, gamblerství, bezdomovectví atd.). (Matoušek, 2005, s. 301-307)

Ve většině případů se i přes všechna negativa stává oporou nezaměstnaného jeho blízká rodina, která mu poskytuje psychickou a morální oporu včetně bezpečného a stálého útočiště.

Výše uvedené sociálně patologické jevy negativně ovlivňují nejen život jedince, ale i celé společnosti, která je ochotna těmto nepřizpůsobivým občanům pomoci, ale na druhé straně je také nucena ukázat, že se umí bránit a to prostřednictvím různých sankcí. Jednou z takových sankcí může být i ukončení nájmu městského bytu z důvodu nepřizpůsobivého chování nájemce. Jelikož je možnost bydlení důležitým činitelem kvality života, považujeme vystěhování z bytu, z důvodu neakceptování norem, za velmi závažnou sankci, které bychom se chtěli v další kapitole věnovat podrobněji.



## 2 BYTOVÁ POLITIKA STATUTÁRNÍHO MĚSTA ZLÍNA

V následující kapitole se zaměřujeme na nastínění bytové situace v našem rodném statutárním městě Zlín (dále jen SMZ), pyšnicím se vizitkou průmyslově-podnikatelského centra s přibližně 75 tisíci obyvateli. SMZ má ve svém majetku zhruba 1970 bytů, přičemž většina z nich tvoří běžné nájemní byty, dále byty startovací, zvláštního určení a bezbariérové. Městské byty by měly sloužit občanům, kteří nemají možnost si ze svých finančních prostředků pořídit vlastní bydlení. Máme na mysli například mladé rodiny včetně samoživitelů, osoby opouštějící dětské domovy či pěstounskou péči, ale SMZ nezapomíná ani na seniory nebo osoby tělesně postižené.

Pronájem každého takového bytu se řídí Občanským zákonem č. 89/2012 Sb., v platném znění (dále jen NOZ) a Pravidly pro poskytování bydlení, která schvaluje Rada města Zlína, do jejichž kompetencí pronajímání bytů patří. V současné době je obsazenost městských nájemních bytů přibližně 95%, z nichž některé procházejí rekonstrukcemi po předchozích nájemcích, kteří s byty nezacházeli řádně. V nynější obtížné ekonomické situaci se snaží SMZ pomocí nájemcům prostřednictvím snížení nájemného v některých lokalitách a také má za cíl zvýšit zájem o pronájem městských bytů, a to hlavně ve velkokapacitních domech, které jsou občany dlouhodobě méně vyhledávané.

Naše město nedisponuje sociálními byty, a proto se v městských nájemních bytech objevují nájemci z různých majetkových a sociálních poměrů. Jelikož v průběhu nájmu bytů často docházelo k problémům s placením nájemného a chováním nájemců, bylo SMZ nuceno zpřísnit podmínky pro přijímání žádostí o nájem bytu a následné uzavírání nájemních smluv. SMZ jako pronajímatel a řádný hospodář musí dbát na to, aby nájemci plnili si své povinnosti plynoucí z nájmu bytu. Neplnění si povinností či jejich porušení má za následek neprodloužení nájemní smlouvy či ukončení nájmu bytu výpovědí dle § 2288 a § 2291 NOZ.

Pronajímatel může dle § 2288 NOZ, v platném znění vypovědět nájem bytu s tříměsíční výpovědní lhůtou a to z důvodu:

- a) hrubého porušení povinností vyplývajících z nájmu bytu,
- b) pokud je nájemce odsouzen za úmyslný trestný čin spáchaný na pronajímateli či na osobě bydlící v domě nebo proti cizímu majetku v tomto domě,
- c) má-li být byt ve veřejném zájmu vyklizen,
- d) z jiného závažného důvodu (Česko, 2012).

Doposud v našem právním řádu nebyla možnost vypovědět nájem bytu bez výpovědní lhůty. Nový občanský zákoník rozšířil pohled na hrubé porušování povinností nájemce, což znamená, že pokud nájemce nezaplatí nájemné, je toto chování považováno za porušování povinností nájemce *zvláště závažným způsobem*, kdy má pronajímatel možnost vypovědět nájem bez výpovědní lhůty. (Křeček, 2014, s. 125)

Nájemcům, kteří odmítají dodržovat pravidla pro nájem bytů, narušují klid v domě svým nevhodným a hlučným chováním nebo ohrožují ostatní obyvatele domu apod., je pronajímatelem nájemci zaslána výstraha s výzvou o okamžité zjednání nápravy. Pokud ze strany nájemce nedojde ke zjednání nápravy, je pronajímatel nucen přistoupit k podání výpovědi z nájmu bytu.

Současně se dle § 2272 NOZ za hrubé porušení povinností nájemce považuje neoznámení změny počtu osob užívajících byt společně s nájemcem a to po dobu delší než 2 měsíce nebo dle § 2276 NOZ, pokud bez souhlasu pronajímatele poskytl nájemce v době své nepřítomnosti byt do podnájmu jiné osobě. (Křeček, 2014, s. 114)

Návrhy na ukončení nájmu výpovědí nebo neprodloužením nájemní smlouvy k bytu s nepřizpůsobivými osobami, projednává na svém zasedání Komise bytového hospodářství Rady města Zlína a následně schvaluje Rada města Zlína.

Pokud nájemce odmítne akceptovat podanou výpověď z nájmu bytu či neprodloužení nájmu bytu, je pronajímatelem podána žaloba o vyklizení bytu a následně na základě pravomocného rozsudku podán návrh na nařízení exekuce o vyklizení bytu. Dle původního občanského zákoníku č. 40/1964 Sb. bylo v případě ukončení nájmu bytu výpovědí vystěhovanému nájemci z městského bytu poskytnuto náhradní ubytování, tzv. přístřeší. Podle NOZ č. 89/2012 Sb., je nepřizpůsobivý nájemce z nájemního městského bytu vystěhován již bez poskytnutí náhradního ubytování a je nucen si hledat bydlení dle svých možností a schopností.

## **2.1 Typy bytů k pronájmu v majetku statutárního města Zlína**

a) *Městské nájemní byty* – největší část z celkového počtu městských bytů (1890 bytových jednotek) se nachází ve velkokapacitních domech na I. segmentu, Okružní 4699 a II. segmentu, Středová 4786 na Jižních Svazích, Nad Ovčírnou IV/344, Vodní 4201-4210 ve Zlíně a dále se jedná již o menší bytové domy v různých lokalitách města. Nájemci ve velkokapacitních domech často spoléhají na anonymitu ve velkém prostoru a

důsledkem toho dochází z jejich strany k častému porušování klidu a slušného chování v domě, kdy podle občanského zákoníku může pronajímatel přistoupit k výpovědi z nájmu bytu. Jedná se o hlučné, nevhodné či agresivní chování vůči jiným nájemcům a často i pracovníkům pronajímatele, kteří na základě stížností ostatních obyvatel domu docházejí do těchto problematických bytů vzniklé situace prošetřit.

*b) Startovací byty* – SMZ sice nedisponuje byty pro sociálně slabší rodiny či jednotlivce s dítětem, ale nabízí do nájmu byty startovací, nacházející se ve velkokapacitních domech na I. segmentu, Okružní 4699 a II. segmentu, Středová 4786 na Jižních Svazích ve Zlíně. V každém z těchto domů je maximálně 15 bytů o velikosti 1+kk a 2+kk. Výhodou těchto bytů je nižší nájemné oproti běžným městským nájemním bytům, což by mělo usnadnit mladým párům či jednotlivcům s dítětem uspořít do budoucna nemalou finanční částku např. formou stavebního spoření, jehož trvání musí být minimálně 6 let, což je doba, na kterou je nejdéle možno mít uzavřenu nájemní smlouvu k dočasnému bydlení ve startovacím bytě. Smlouva o nájmu startovacího bytu se uzavírá vždy na dobu 6 měsíců a v případě dodržování povinností nájemce se o tuto dobu prodlužuje.

Za vážný problém se může považovat „dosažení věku 18 let dítěte, což velmi často neznamená jeho skutečnou dospělost ve smyslu osobnostní zralosti“ (Fischer a Škoda, 2014, s. 159). Děti v ústavní péči bývají ochuzeny o opravdové rodinné citové vazby a nemají povědomí o běžném životě, do kterého jsou po dovršení zletilosti vypuštěny. Proto má SMZ, jako pronajímatel, snahu pomoci těmto zletilým alespoň v bytové záležitosti a tím v nich podnítit motivaci k hledání perspektivního trvalého zaměstnání se stálým příjmem z důvodu pravidelného placení nájemného. Zodpovědnost k povinnostem vyplývajících z nájmu bytu, by měla posílit morálku pracovních návyků i finanční gramotnosti. SMZ proto dalo do výpůjčky spolku Pod křídly dům na Kamenné 3848, kde se nachází 11 menších bytů a 1 byt pro domovníka. Spolek Pod křídly se zaměřuje a pomáhá mladým lidem, kteří po dovršení 18 let odcházejí z dětských domovů, výchovných ústavů, pěstounských a sociálně slabých rodin, do samostatného života.

Podmínky pro nájem startovacích bytů se v podstatě shodují s podmínkami pro nájem běžných městských bytů.

Neplnění si povinností či jejich porušení má za následek neprodloužení nájemní smlouvy k bytu (Pravidla poskytování dočasného bydlení ve startovacích bytech..., 2014).

Nepřízpůsobivý vyklizený nájemce je ze startovacího bytu vystěhován bez nároku na náhradní ubytování a je nucen si hledat bydlení dle svých schopností.

*c) Byty zvláštního určení a byty v domech zvláštního určení* – bydlení v těchto bytech je poskytováno žadatelům, kteří pobírají starobní důchod, invalidní důchod III. stupně i osobám se zdravotním postižením. V prostorách domu zvláštního určení je nájemcům zajištěna pečovatelská služba, která ale nenahrazuje trvalou péči. (Pravidla poskytování bydlení v bytech zvláštního určení..., 2014)

Ve velké většině nájemci tohoto typu užívají nájemní městské byty bez větších problémů, až na malé výjimky.

### 2.1.1 Lokalita „staré“ Obeciny ve Zlíně

Stejně tak jako v jiných lokalitách města Zlína, tak i v lokalitě Obeciny, v níž má v nájmu některé městské byty romská minorita, se vyskytují problematičtí nájemci. Pracovníci se sociální agendou dle možností podchycují a řeší vzniklé situace týkající se nevhodného, vulgárního i agresivního chování, porušování klidu v domě i blízkém okolí.

Podle Gulové naše společnost stále trpí předsudky souvisejícími s rasismem vůči Romům a proto se i v sociální práci objevují tendence segregovat tuto minoritní skupinu obyvatelstva. (Gulová, 2011, s. 23)

Tradiční chápání života se pro Romy stalo velkou komplikací, jelikož již od kořenů své kultury žijí pro přítomnost a neohlížejí se, co bylo včera a ještě hůře, co bude v příštích dnech. Proto i dnes vidíme, že po výplatách sociálních dávek je v romských domácnostech veselo a všeho hojnosti, ale po zbytek dnů se mnohdy na důležité výdaje finančních prostředků nedostává.

Mnoho romských dětí neukončí základní vzdělání nebo navštěvují základní školy praktické, což snižuje možnost postupu do náročnějšího studia. Následně se romským jedincům v produktivním věku těžko získává potřebná kvalifikace včetně sociálních dovedností, které jsou potřebné k úspěšnému zařazení na trhu práce. (Buchtová et al., 2013, s. 91)

Romská minorita se může setkat s negativní diskriminací, kdy bývá upřednostněn uchazeč o práci s bílou barvou pleti před uchazečem romským. Důsledkem je maximální čerpání státních sociálních dávek v kombinaci s nelegálním zaměstnáním. (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 167-170)

Gulová je toho názoru, že „Romové mají svou kulturu a její nepochopení vede k segregovaným romským školám, k sociálním a jiným problémům, s jejichž důsledky se potýkají jak Romové, tak většinová společnost.“ (Gulová, 2011, s. 28)

Romské děti i dospělí jedinci mívají problém naučit se akceptovat pravidla dané společností, ale časem tato pravidla formálně přijmou. Ve skutečnosti normy majoritní společnosti neakceptují, jelikož nejsou z pohledu romské minority považovány za jejich pravidla, ale za normy gadžovské. (Vágnerová, 2008, s. 681-682)

Nejen odlišné pojetí kultury a společenských norem, ale i geneticky daný odlišný temperament, způsobující emotivnější chování, než je u majoritní společnosti zvykem, zapříčiňuje viditelnou odlišnost od většinové společnosti.

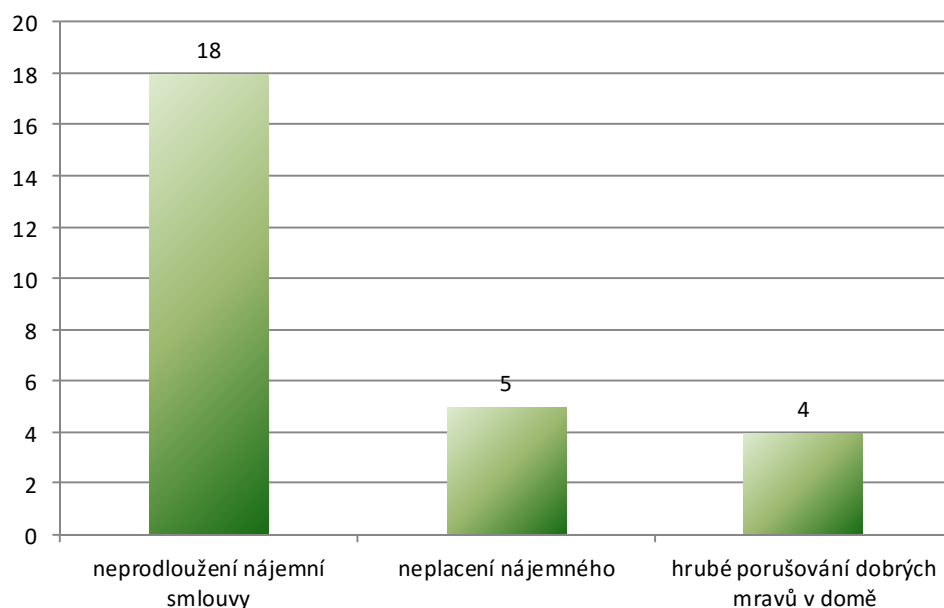
### **2.1.2 Statistika důvodů ukončení nájmu městských bytů**

Nájemní smlouvy k městským bytům ve Zlíně jsou se zájemci uzavírány na dobu určitou po dobu trvání půl roku a v případě řádného užívání bytů jsou nájemní smlouvy znovu uzavřeny na dobu určitou v délce jednoho roku, a pokud nájemci dodržují povinnosti plynoucí z nájemních smluv, mohou být tyto smlouvy prodlouženy opět na dobu určitou v délce trvání dva roky a následně na dobu neurčitou. (Pravidla poskytování bydlení v nájemních bytech..., 2014)

Nepřízpůsobivým nájemcům nedodržujícím povinnosti plynoucí z nájemní smlouvy uzavřené na dobu určitou, nejsou nájemní smlouvy k městským bytům prodlouženy.

V případě neplnění povinností nájemce, který má nájemní smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, může pronajímatel přistoupit k ukončení nájemní smlouvy výpovědí z nájmu bytu (§ 2288 a § 2291) dle Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění (Česko, 2012).

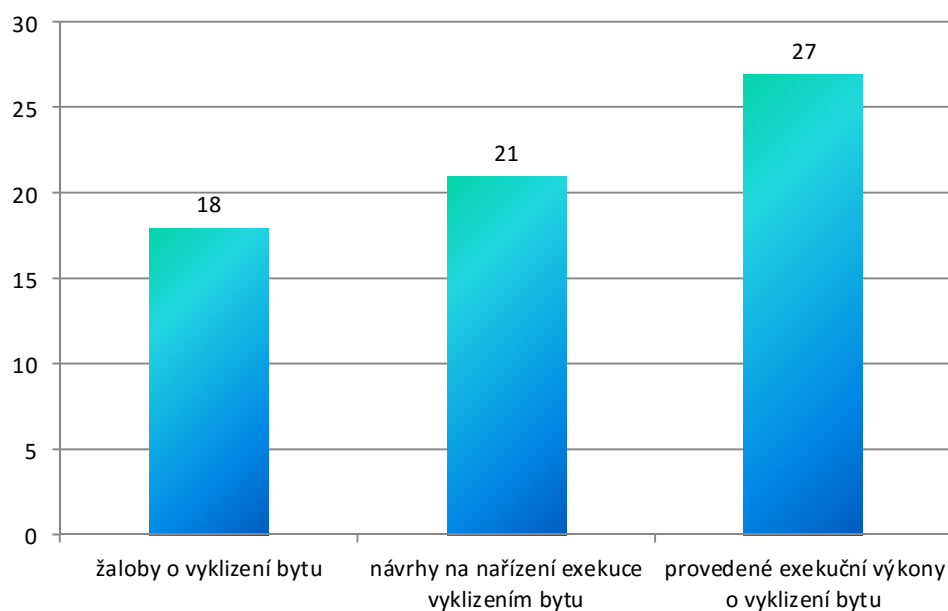
V roce 2015 bylo podáno 9 výpovědí z nájemních vztahů k městským bytům, z toho 4 výpovědi z důvodů hrubého porušování dobrých mravů v domě a 5 výpovědi pro neplacení nájemného a nákladů za služby spojených s užíváním bytu. V roce 2015 nebyla nájemní smlouva k městskému bytu ve Zlíně prodloužena 18 nájemcům.



Graf č. 1 – Ukončení nájemních smluv k městským bytům ve Zlíně v roce 2015

Zdroj: statutární město Zlín

Dále bylo podáno 18 žalob o vyklizení bytu a 21 návrhů na nařízení exekuce vyklizením bytu a provedeno 27 exekučních výkonů o vyklizení bytu.



Graf č. 2 – Ukončení nájemních vztahů k městským bytům ve Zlíně v roce 2015 s přivolením soudu

Zdroj: statutární město Zlín

### 3 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ POVINNOSTÍ STÁTNÍCH ZAMĚSTNCŮ A JEJICH PRÁCE S PROBLÉMOVÝMI KLIENTY

Kapitola je zaměřená na zaměstnance státních institucí ve Zlíně, jejichž profesní agenda se prolíná se sociální problematikou. Tyto instituce jsou nápomocny při práci s nepřízpůsobivými občany, kteří vykazují sociálně patologické chování.

Pro vymezení termínu sociálně patologické jevy bychom mohli říci, že se jedná o nežádoucí chování, které společnost odmítá a zavrhuje, což bývá důvodem formálních, negativních sankcí vůči jednotlivcům, skupinám atd. podle příslušného zákona. Pracovníci setkávající se ve své profesi s problémovými klienty mají těžkou profesní úlohu, nalézt za každých okolností řešení vzniklého problému ve prospěch klienta. V mnoha případech se mezi klienty vyskytují jedinci, vykazující sociálně patologické chování, které není společností uznáváno. Právě pro tyto případy by měl být pracovník se sociální agendou vybaven sociálními dovednostmi a kompetencemi, prostřednictvím nichž dokáže vzbudit v klientovi důvěru a naději, že možné řešení jeho situace je na dosah a projevit snahu, odhodlání a přesvědčení, posunout aktuální klientův problém prostřednictvím vhodné komunikace k jeho prospěchu.

Každý klient v sociální oblasti je osobností, ke které se pracovníci musí chovat s úctou, být upřímní, důvěryhodní, či ochotni jednat nad rámec svých povinností. Jak uvádí Cakirpaloglu: „osobnost představuje organizovaný, funkčně uspořádaný celek zahrnující různé dispozice, které motivují a regulují psychosociální bytí člověka“ (Cakirpaloglu, 2012, s. 41). Pracovníci by při své práci s problémovými klienty měli mít v první řadě na paměti hodnotu klienta, která je dle Matouška (2013, s. 86-87) nadřazena všem ostatním zájmům institucí a přistupovat ke klientovi vstřícně s možností vyjádření jeho individuality, podporovat ho v odvaze i rozvíjení sebedůvěry. Vzájemná komunikace by měla vycházet z přesvědčení klienta, že má ve své moci ovlivnit svou situaci i případné vyřešení problému. A pokud se pracovník navíc chová vůči klientovi empaticky, neměl by být z jeho strany problém nalézt a posílit klientovy silné a dobré stránky osobnosti.

Empatie je součástí emoční inteligence a projevuje se schopností emocionálně se vcítit do krizových situací druhých osob, pochopit svět z jejich pohledu i odhalit, co se snaží druhá osoba utajit nebo o čem by nerada hovořila. (Matoušek, 2013, s. 52)

Pro upřesnění bychom měli definovat, jaké povinnosti by měli dodržovat státní zaměstnanci, na které se v naší práci zaměřujeme.

Z definice Zákona o státní službě, předpis č. 234/2014 Sb., vyplývá, že za státní zaměstnance jsou považovány osoby, které jsou přijaty do služebního poměru a jsou povinovány dodržovat právní a služební předpisy vztahující se k jejich profesi. Náplní práce je celková ochrana obyvatelstva, jako je například zabezpečení ochrany a bezpečnosti státu i vnitřního pořádku; provádění správních a kontrolních úkonů včetně řízení krizového i záchranného systému apod. Mimo jiné z tohoto zákona vyplývají i povinnosti státních zaměstnanců, z nichž důležité body pro pracovníky s profesí dotýkající se sociální agendy, jsou dle § 77 výše uvedeného zákona například vykonávat služební výkon nestranně, nezneužívat informací získaných při výkonu profese a zachovávat mlčenlivost, nevyužívat vliv svého profesního postavení ve svůj prospěch o čemž hovoří jeden z bodů zákona, zmiňující dodržování etických pravidel ze strany zaměstnance. (Česko, 2014)

Všichni pracovníci, kteří při výkonu své profese přicházejí do kontaktu s občany vyřizujícími běžné záležitosti nebo řešícími sociální problémy, by se měli chovat a řídit dle etického kodexu, který dle názoru Matouška slouží k regulaci chování pracovníků vůči klientům, vyjadřuje postoj pracovníků ke klientům jako k jedinečné a důstojné lidské bytosti bez ohledu na jeho minulost, charakter apod. Zároveň udává směr k seberealizaci a vlastní odpovědnosti klientů a plní funkci ochrany klientů před zneužitím úřední moci. (Matoušek, 2013, s. 41)

Při pohledu do minulosti se etikou zabýval filosof Aristotelés, který viděl v sociální etice cestu k obecnému dobru a ke spravedlnosti. Zajištění dobrého života i lidského jednání pro všechny občany spatřoval v sociální spolupráci. (Anzenbacher, 2010, s. 310)

Aby jednání státního zaměstnance mělo profesionální povahu, nesmí pracovník připustit, aby na pracovní výkon mělo vliv jeho náboženské či politické vyznání (Česko, 2014), jelikož ke každému klientovi musí pracovník přistupovat se stejným nasazením a bez známek jakékoliv diskriminace.

### **3.1 Součinné státní instituce při řešení problémů s nepřizpůsobivými nájemci městských bytů ve Zlíně**

V praxi se státní zaměstnanci se sociální agendou často setkávají s klienty v různých obtížných životních situacích, kdy je nutná součinnost ostatních institucí, zabývajících se sociální problematikou. Nutnost úzké spolupráce vidíme i v případech nevhodného



užívání městských bytů ve Zlíně nepřizpůsobivými nájemci. Pro přehled uvádíme některé vzájemně součinné státní instituce, jejichž zaměstnanci dlouhodobě a intenzivně pracují s těmito nájemci městských bytů ve Zlíně. Jelikož se nám jejich praxe stává zárukou kvalitních a dostatečně podložených postojů k nepřizpůsobivým klientům, budou nám tito zaměstnanci v praktické části bakalářské práce sloužit jako výběrový soubor našeho výzkumu.

- **Odbor ekonomiky a majetku MMZ – Oddělení správy domů**

Oddělení správy domů OEaM MMZ je prvním kontaktním článkem v práci s nájemci městských bytů. Nejdříve se s nimi setkává jako s žadateli o městský byt a v případě splnění podmínek pro přidělení bytu, uzavírá s občany nájemní smlouvy k městským bytům. Nájemci bývají obeznámeni s pravidly pro užívání městských bytů. V případě nedodržování těchto pravidel dochází pracovníky z Oddělení správy domů Zlín k prošetřování vzniklých situací a osobním návštěvám v problémových bytech.

Pokud se výpovědním důvodem stanou dluhy na nájemném a službách, pracovníci Oddělení správy domů Zlín mají snahu (do výše svých kompetencí), pomoci svým klientům. Matoušek uvádí, že je nájemce písemně i osobně vyrozuměn a upozorněn na možné podání výpovědi z nájmu bytu, popřípadě je mu nabídnuta varianta uzavření splátkového kalendáře. (Matoušek, 2013, s. 214) Pokud nájemce do daného termínu neuhradí dluhy na nájemném a službách nebo odmítne uzavřít splátkový kalendář, stává se pro pronajímatele nepřizpůsobivým nájemcem. Pronajímatel je poté nucen přistoupit k ukončení nájemní smlouvy k bytu.

Dalšími důvody porušování pravidel se stává (hlučné, agresivní chování, opakované rušení nočního klidu v domě apod.), dále pronájem bytu další osobě bez souhlasu pronajímatele i přítomnost nenahlášených osob v bytě. Všechny případy musí být podloženy písemnými stížnostmi nebo oznámeními ostatních obyvatel v domě. Tito nájemci bývají pracovníky z Oddělení správy domů Zlín opakovaně osobně i písemně vyzýváni ke zjednaní nápravy svého nevhodného chování. V případě nezjednaní nápravy se i tito nájemci stávají nepřizpůsobivými a následuje ukončení nájmu ze strany pronajímatele.

Dle Gulové se pracovníci setkávají s klienty, kteří nemají vůli nebo nejsou dostatečně motivováni svou situaci efektivně řešit či změnit. (Gulová, 2011, s. 35-36)

- **Odbor sociálních věcí MMZ**, který například zastřešuje:
  - Oddělení sociálně – právní ochrany dětí

Při řešení porušování dobrých mravů v domech v městských bytech ve Zlíně se pracovníci Oddělení správy domů OEaM MMZ setkávají se stížnostmi, týkající se i nevhodného chování rodičů ke svým dětem. Při kontrolách v městských nájemních bytech se často ukáže, že jsou děti ohrožovány jak nevhodnými životními podmínkami, nedostatečným, zapáchajícím ošacením, tak i špatným až hrubým zacházením ze strany rodičů. Takto narušené rodiny jsou pod zvýšeným dohledem pracovníků sociálního odboru, kteří na základě svým kompetencí posoudí, zda se jedná o rodinu problémovou, disfunkční nebo v nejhorsím případě o rodinu afunkční.

„Pečující osoba je pro dítě klíčová. Případné nepříznivé vlivy jiných osob dítě může unést, pokud má oporu v pečující osobě. Naopak nevhodné zacházení od pečující osoby snáší dítě hůř než nevhodné zacházení od jiného člověka.“ (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 94)

Zpravidla se u těchto rodin se známkami nepřizpůsobivého chování vyskytuje i absence základních hygienických návyků. Proto je na místě úzká spolupráce s jinými institucemi, jejichž pracovníci jsou na vzniklé situace profesionálně školeni. Klienti jsou podrobena zkoumání jejich způsobu života i hospodaření a velký důraz se klade na osoby žijící v blízkém okolí dětí.

Pracovníci tohoto oddělení zajišťují sociálně – právní ochranu dětí včetně kurately a poskytují rady ze sociální oblasti. Současně mají snahu pomoci svým klientům zlepšit podmínky rodinného soužití v co nejkratší době, aby si svým nevhodným chováním nezapříčinili ukončení nájemní smlouvy k městskému bytu, což by bylo pro mnohé likvidační.

- Oddělení sociální práce

Oddělení sociální práce také úzce spolupracuje s Oddělením správy domů OEaM MMZ a to v případech, kdy ze strany pronajímatele bytů hrozí jedinci podání výpovědi z nájmu bytu či neprodloužení nájemní smlouvy k bytu. Pracovníci z Oddělení sociální práce usměrňují práci o rodinu s dětmi včetně výkonu sociální kurately. Pomáhají potřebným občanům s upořádáním nové či stávající domácnosti i nastavit chod hospodaření. Klientům, kteří se dostali do platební neschopnosti z důvodu ztráty zaměstnání, jsou

nápomocni při hledání nového zaměstnání a zařazení do pracovního procesu včetně hledání řešení v dluhové a bytové problematice.

- **Krajská hygienická stanice Zlín – Odbor hygieny obecné a komunální**

Odbor hygieny obecné a komunální napomáhá Oddělení správy domů Zlín při výskytu lezoucího a množícího se hmyzu nebo hlodavců v městských bytech a půldomcích. Dalším z důvodů vyžádání konzultace s pracovníky hygienické stanice Zlín je možné v případě šířícího se zápachu z městského bytu, který může být způsoben nevhodným užíváním bytu. Jedná se především o nepřizpůsobivé nájemce, vyznačující se např. patologickým shromažďováním a kteří nereflktují na opakované žádosti o zjednání nápravy.

- **Městská policie Zlín a Policie České republiky**

Náplní práce Městské policie Zlín je zabezpečování ochrany veřejného pořádku, ale mimo jiné i provádění preventivních opatření před možným narušováním veřejného pořádku nebo spácháním trestných činů. Za tímto účelem je policie součinná s ostatními subjekty dle různých právních norem apod. (Macek, 2003, s. 89-90)

Policie České republiky „plní úkoly ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti“ (Baštecká, 2005, s. 251).

Asistence Městské policie Zlín nebo Policie České republiky bývá pracovníky se sociální agendou využívána při kontrolách nepřizpůsobivých nájemců v městských bytech, při řešení stížností na nevhodné chování v problémových rodinách, kde by mohla hrozit agresivita ze strany klientů nebo při podezření na nebezpečné osoby nacházející se v městských bytech ve Zlíně apod.

## 4 POSTOJE

Bakalářská práce je zaměřena na zkoumání postojů státních zaměstnanců ve Zlíně, jejichž agenda je spojena s nepřizpůsobivými klienty, kteří se prostřednictvím konfliktního životního stylu, nevhodného chování, špatných životních návyků a zvyků, vyhýbají dodržování či respektování norem stanovených společností. Proto si v první řadě vysvětlíme, co znamená pojem „postoje“.

Každý jedinec má ve vztahu ke světu, okolí, rodině, událostem, věcem apod. hodnotící tendence. Ve vztahu k člověku hodnotou rozumíme vše, co má pro něho menší či větší, pozitivní či negativní osobní význam. Obsah postojů tvoří právě tento hodnotící vztah. Krajiní póly postoje k objektu vyjadřují absolutní souhlas či absolutní nesouhlas s konkrétním tvrzením. (Nakonečný, 2009a, s. 234-235)

Postoji se zabývá i Farková, která postoje ze svého pohledu definuje tak, že to „jsou stabilní systémy pozitivního nebo negativního hodnocení, emočních pocitů a technik jednání týkajících se sociálních cílů.“ (Farková, 2008, s. 114)

Kořa, Trpišovská a Vacínová pojali definici postojů více konkrétně, jelikož z jejich pohledu se postoje a chování v průběhu života mění, ale zpravidla naše postoje odpovídají i našemu chování. Navíc uvádí, že se postoje nevztahují pouze k věcem nebo k lidem, jak je uváděno v některých definicích, ale lze je zaujímat k širokému spektru předmětů, názorů, politickému přesvědčení i náboženskému vyznání apod. (Kořa et al., 2013, s. 99-105)

Postoje se vytvářejí v průběhu vývoje člověka a jeho postupné socializace prostřednictvím principů učení, jimiž jsou:

- a) *klasické podmiňování* – spojení různých objektů, předmětů a emocionálních reakcí s nimi spojenými;
- b) *operantní podmiňování* – posilování verbálními i neverbálními gesty oblíbených jedinců, mezi které touží jedinec patřit;
- c) *zprostředkované učení* – získávání názorů a představ od druhých osob, např. rodiče, knihy, média apod. (Kořa et al., 2013, s. 100 – 102)

Nakonečný (2009a, s. 242) se také přiklání k názoru, že jsou postoje produkty učení, jelikož jsou formovány prostřednictvím individuálních interakcí a kontaktů.

Působení výše uvedených principů učení má na každého jednotlivce individuální vliv, ale vysoké procento populace je lehce ovlivnitelné mediální masáží – reklamy, kriminální filmy s brutální tematikou apod., což může negativně ovlivňovat postoje jedinců ke společenským normám a povinnostem.

Farková (2008, s. 114-115) se zaměřila na členění postojů rozdělených pomocí tří složek:

- *kognitivní* – myšlenky a názory na objekt postoje (např. klient je sečtělý);
- *emocionální* – pocity vůči objektu postoje (např. s klientem se dobře komunikuje – má příjemný projev);
- *konativní* – tendence způsobu chování vůči objektu postoje (např. těšíme se další setkání s klientem).

Postoje se utvářejí a mění dle psychického rozpoložení jedince a záleží také na konkrétní situaci, ve které se jedinec nachází. Pokud se jedná o změnu postoje prostřednictvím informátora, záleží na jeho důvěryhodnosti, přesvědčivosti či manipulátorských dovednostech (Nakonečný, 2009b, s. 273)

Postoje mohou být s nábojem pozitivním, negativním či neutrálním, což závisí na souznění a komunikaci s klientem, na umění vcítit se do klientových pocitů (empatie) i na rizikových faktorech ovlivňujících klienta, jako jsou různé patologické jevy, značící možné nebezpečí i pro pracovníky apod.

#### **4.1 Rizikové faktory ovlivňující postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k nepřizpůsobivým klientům**

Základem práce s problémovými a nepřizpůsobivými klienty je efektivní vzájemná komunikace, ovlivňující jak pracovníka, tak klienta. Při komunikaci je důležité umět aktivně naslouchat klientovým slovům a problémům, z čehož plyne i vytvoření příjemné atmosféry, která v klientovi vzbudí pocit jistoty a bezpečí. Komunikace vždy probíhá na základě verbálních (jazyk, řeč) i neverbálních projevů (gesta, výraz tváře, tón hlasu, oblečení apod.). Verbální komunikace se vyznačuje úmyslným mluveným projevem, naopak neverbální komunikace je řečí těla a mnohdy je projevem neúmyslným. Neverbální komunikace je velkým zdrojem informací pro obě komunikující strany a záleží na každém jedinci, jak ji dokáže využít pro dobře vedenou komunikaci.

Profesionální pracovník by se měl v komunikaci vyvarovat negativních formulací, které v klientovi mohou vyvolat nepochopení i nezáměr (jako např. nechápu, proč to neuděláte

jinak X zajímalo by mě, co by se stalo, kdybyste to udělal jinak). Měl by se také snažit o nahrazení klientových skeptických slov a názorů za pozitivní a méně depresivní formulace, jako například klientův „problém“ nenazývat problémem, ale například „vzniklou situací“. (Vybíral, 2005, s. 268) Důležité je také vyvarovat se chybám sociální percepce.

Rizika při práci s nepřizpůsobivými klienty se jeví už při první komunikaci, a to v případě neinformovanosti o klientově psychickém stavu, duševní poruše, nemoci apod.

#### 4.1.1 Patologická komunikace

Největší potíže v interpersonální komunikaci mají klienti s duševními poruchami nebo trpícími psychotickými stavy, mezi které se řadí schizofrenie, poruchy s bludy atd. Patologickou komunikaci s klienty, která by mohla narušovat správný směr a průběh komunikace, popřípadě i ohrozit bezpečí pracovníků, bychom podle Vybírala mohli rozdělit:

1. *Neurotická komunikace* – nejčastěji je pozorována u lidí žijících ve městech:

- a) hysterická komunikace – je prostoupena afektivním chováním, teatrálním vystupováním s charakteristickým hereckým přehráváním problémů ve snaze jevit se bezmocnějším;
- b) nutková komunikace – neustálé opakování, kontrolování a dohlížení na vyřčené rady nebo otázky;
- c) fobická komunikace – klienti reagují nepřiměřeným panickým strachem na různé podněty;
- d) úzkostná komunikace – klienti prožívají extrémní úzkost plynoucí z bezmoci a neschopnosti zvládnout vzniklou situaci např. ztrátu zaměstnání. Často úzkostné stavy přecházejí v deprese = depresivní komunikace (klienti se uzavírají do sebe, nechtějí problém řešit, chovají se odevzdaně, bezradně a bez vůle změnit situaci k lepšímu).

2. *Vulgární a nekrofilní komunikace* – hanlivými a vulgárními výrazy se lidé vyjadřují převážně z důvodu odčerpání nepříjemných vnitřních pocitů, které mají sami ze svého neuspokojivého stavu, z nezdařilých činů apod. Dodávají si odvahy k jednáním, dělají ze sebe silnější osobnost a současně zastrašují protivníka. Jedinci, kteří vykazují vyšší míru agresivity, se vyznačují nekrofilní komunikací, při které druhou osobu urážlivě nazývají slovy análního a genitálního původu. Vulgárními nekrofilními výrazy mohou klienti zakrývat úzkostné stavy, ostýchavost, nízké sebevědomí atd. (Vybíral, 2005, s. 248-253)

K vulgárnímu až agresivnímu chování inklinují více jedinci, kteří již v dětství upřednostňovali sledování filmů, PC her a pořadů s násilnou tematikou (Fischer a Škoda, 2014, s. 54). Již od narození si dítě osvojuje formy násilného chování, což může mít negativní vliv na mravní a sociální vývoj dítěte.

Vybíralovo pojetí členění poruch v komunikaci je dále rozšířeno o narcistní formy komunikace (depresivní, hypochondrickou atd.); o komunikaci autistickou; o neklinické poruchy komunikace, které jsou spojené s poruchami myšlení (komunikace zpomalená, překotná, atd.). (Vybíral, 2005, s. 251-254) Tyto formy komunikace již nečiní větší komplikace v interpersonálním komunikačním vztahu.

#### **4.1.2 Rizika pracovníků při práci s problémovými klienty v terénu**

Důležité je mít také na paměti bezpečnost pracovníka v terénu, která bývá mnohokrát ohrožena. Podle názorů Matouška a Pazlarové by se měl každý z pracovníků zaměřujících se na klienty v terénu řídit nepsanými pravidly, čímž je myšleno mít za všech okolností na paměti před výjezdem k problémovým občanům vždy informovat nadřízeného pracovníka či kolegu o místě šetření; nenavštěvovat nepřizpůsobivé nájemce bytů bez doprovodu kolegy; dbát na vlastní instinkt a při pocitu ohrožení rychle opustit nebezpečný prostor; neupozorňovat na sebe cennostmi; mít vždy nabitý mobilní telefon pro případ nouze; zajistit si snadné opuštění prostoru atd. (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 35-36). Přítomnost druhé osoby, např. kolegy nebo policie při práci v terénu s nepřizpůsobivými klienty je vhodná také z důvodu možného nařčení pracovníka z nevhodného chování vůči klientům, ale také z převrácené interpretace pracovníkových vyřčených slov a dobře míněných rad. V takovém případě může druhá osoba dosvědčit, že jednání ze strany pracovníka proběhlo dle norem a etických pravidel, čímž zpochybní klientovo tvrzení.

Pokud je pracovník vyslán řešit problémovou situaci na místo (do bytu, do domu), kde je zřejmý výskyt osob závislých na alkoholu a jiných látkách, měl by si předem vyžádat asistenci Městské policie nebo Policie České republiky, která dohlédne na bezpečně provedenou kontrolu objektu a zpětně doloží na příslušné pracoviště zprávu o průběhu samotného šetření v bytě či domě nepřizpůsobivého klienta.

Při podezření na možnou agresivitu ze strany problémového jedince je pro pracovníka vhodnější zvolit ke komunikaci známé prostředí na pracovišti v kanceláři, nejlépe i za účasti dalších kolegů (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 35).

V terénu se setkáváme s problémovými domácnostmi, ve kterých je viditelná absence základních hygienických návyků, což může být rizikovým místem pro vznik infekčních nemocí. Proto je nutné ze strany pracovníků dodržovat hygienické zásady za použití dezinfekčních prostředků popř. ochranných rukavic, roušek apod. (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 36).

Na ochranu proti nebezpečí šíření infekčních nemocí, může zaměstnavatel nabídnout svým pracovníkům s nepřizpůsobivou klientelou bezplatné očkování proti různým infekčním nemocem. Hygienické zásady by měly být dodržovány ve všech prostorách výkonu profese. Je nutné provádět opakovanou dezinfekci dveřních prostor i používaného kancelářského nábytku, a to nejen z důvodu preventivní ochrany pracovníků, ale i klientů.

## 4.2 Syndrom vyhoření

Mezi další nebezpečný faktor ovlivňující postoje zaměstnanců ke klientům i k vykonávané profesi se řadí syndrom vyhoření, který se může dotýkat pracovníků v různých profesích, ale i jedinců v osobním životě, jako jsou například ženy na mateřské dovolené či osoby pečující o blízkého člena domácnosti. Nejvíce ohroženi jsou sociální pracovníci, zdravotnický personál, lékaři, policisté, učitelé, vychovatelé apod.

Jako první v roce 1974 použil pojem *vyhoření* (z angl. burn out – vypálit, vyhasnout, vyčerpat) americký psychoanalytik německého a židovského původu Herbert J. Freudenberger, a to v době, kdy pracoval v rehabilitačních centrech pro drogově závislé a své poznatky získával pozorováním pracovníků, kteří byli v intenzivním kontaktu s klienty. Z klinického psychologického výzkumu vyplývá, že tito pracovníci zažívají pocity celkového vyčerpání z maximálního pracovního nasazení, angažovanosti a odevzdání se klientům, ve většině případů bez zpětné vazby. Typickým jevem jsou přemotivovaní jedinci s odhodláním pomáhat, změnit nebo ovlivnit životy jiných lidí, ale v praxi se setkají s tvrdou realitou. S odstupem času se pracovníkům nedostává motivace ani síly k empatickému a soucitnému jednání s klienty. Vyhoření se projevuje únavou, poruchami spánku, pocity méněcennosti až bezmocnosti, nechutí pokračovat ve své profesi, ale může se také projevit i somatickými příznaky. Z pohledu sociální psychologie je syndrom vyhoření považován za vnitřní duševní proces a formu stresu, který plyne z interpersonálních vztahů mezi pracovníky a klienty včetně nároků na profesionálně odvedenou práci. (Maroon, 2012, s. 15-17)



Stres může jedince pozitivně motivovat pro lepší výkony, ale pokud je tlak stresu dlouhodobým problémem, může způsobit celkové oslabení organismu a stát se i spouštěčem různých nemocí.

Podle Vágnerové je za stres považováno veškeré nadměrné zatížení nebo ohrožení a zároveň závisí na míře odolnosti každého jedince. Odolnost vůči stresu vyplývá z různých faktorů, jako je genetika, dosažená úroveň učení umožňující neuvědoměle obranné reakce, individuální zkušenosti a v neposlední řadě i sociokulturní norma. (Vágnerová, 2008, s. 50-56)

Z pohledu profesionálních sociálních pracovníků je mnohdy těžké dosáhnout uspokojení z vykonávané práce, jelikož jsou tito pracovníci vystaveni velké psychické zátěži ve formě nepřetržitého kontaktu s psychicky nevyrovnanými jedinci, kteří se cítí být sociálním pracovníkem ohroženi a dle svých pocitů i tak jednájí. Tento fakt se odráží v obtížné spolupráci s problematickými klienty, což umocňují zvyšující se nároky na očekávanou pomoc ze strany sociálních pracovníků.

Tuto problematiku můžeme doplnit názorem Švingalové, z něhož vyplývá, že sociální pracovníci jsou velmi často vystaveni nebezpečí syndromu vyhoření, jednak z důvodu vyššího vzdělání, na základě kterého pracovník očekává větší ohodnocení i naplnění v osobní i profesní rovině, ale také z důvodu péče o velké množství klientů. (Švingalová, 2006, s. 75)

Každá seriózní profese s sebou nese určitá rizika, která mohou pracovníkům s odstupem času způsobovat psychické komplikace, a proto by se těmto nepříjemným a nebezpečným situacím mělo předcházet již v počátcích zaměstnaneckého poměru. Efektivní se nám jeví dobrovolné zařazení pracovníků do mimopracovní náplně, týkající se upevňování vztahů v pracovním kolektivu.

Důležitým článkem pro vytvoření vhodných podmínek pro pracovní výkon profesionála, ale i dobrovolníka, je dobrá organizace práce, zahrnující metody a náplně práce, poskytnutí možnosti absolvování potřebných kurzů pro upevnění sociálních dovedností či doplnění odbornosti, kvalitní kolektiv ochotně zaučující nového pracovníka a samozřejmě průběžná supervize. (Gulová, 2011, s. 42) Právě supervize by měla laskavou a nevtíravou formou umožnit pracovníkovi zvýšení uspokojení z vykonávané práce a naučit ho efektivnímu využívání emočního prožívání.

#### 4.2.1 Supervize

Slovo *supervize* se skládá z latinských slov „super“ (nad, nej) a ze slova „vize“ (vidina), ale jazykový původ sahá k anglickým kořenům a značí dohled nebo řízení a kontrolu. První zmínky o supervizi v sociální oblasti se objevují v Anglii ke konci 19. století. (Bártlová, 2007, s. 6-9)

Pro pracovníky se sociální agendou se supervize stává významným procesem, který jim nabízí odstup od rutinních pracovních záležitostí a zpětné zamyšlení se nad již řešenými profesními situacemi. Pracovníci se za pomoci supervizora zaměřují na modelové situace, se kterými se mohou v budoucnu setkat, následně je společně konzultují a rozebírají možné varianty i rizika. (Matoušek, 2013, s. 358-359)

Supervize má funkci pedagogickou, administrativní, podpůrnou a evaluativní. Supervizor se řídí etickým kodexem a jeho posláním je učít pracovníky porozumět klientům, předávat vědomosti a dovednosti potřebné k výkonu jejich profese, být nápomocen při nalezení profesních zdrojů, povzbudit pracovníky ke schopnosti samostatného rozhodování či vyjádřit svůj názor, pomáhat při stanovení priorit a organizování práce, podporovat vzájemnou komunikaci i zpětnou vazbu apod. (Maroon, 2012, s. 117-124)

Proces supervize napomáhá pracovníkům se zvýšením sebevědomí, uspořádáním profesionálních a osobních hodnot i se schopností rozpoznat a ovládat emocionální potíže. V neposlední řadě je snahou supervizora naučit supervidovaného uvolnit napětí a zvládnout vyřešení různých konfliktních situací. Zaměstnavatelé by v péči o své zaměstnance měli mít na paměti, že průběžná supervize je nepostradatelným preventivním opatřením před syndromem vyhoření pracovníků různých profesí a současně optimální formou pro zdokonalení a růst profesního potenciálu.

Profesní růst můžeme chápat i jako zdokonalování profesních a osobnostních kompetencí. Zvyšujícími se nároky společnosti na profesionalitu zaměstnanců se sociální agendou, se zvyšují i požadavky na doplnění vzdělání pracovníků v oboru sociální pedagogiky. Sociální pedagogika je podle Procházky (2012, s. 73-77) orientována především na sféru pomáhajících profesí, které mají za cíl vyjít vstříc klientům s přihlédnutím k jejich individualitě.

Přikláníme se k názoru Krause (2014, s. 45), který působení sociální pedagogiky také pojímá z pohledu individuality klienta a zároveň jeho ochrany před rizikovými jevy. Podstatu vidí v rozvíjení kreativity jednotlivců, v pomoci zvládat plnění životních situací

i zlepšení podmínek pro kvalitní život formou svépomoci. To vše má za cíl vést klienta k vlastní zodpovědnosti za své činy.

Sociální pedagog by měl mít zájem o aktuální dění ve společnosti, která se v současnosti vyznačuje trendem narůstajícího násilí a agrese. Jedná se o sociálně patologické jevy společnosti, jejichž výskyt se za pomoci preventivních opatření snažíme omezit.

Jelikož se v naší bakalářské práci zabýváme nejen státními zaměstnanci se sociální agendou, ale i osobami porušující společenské normy, vidíme uplatnění sociálních pedagogů na poli preventivního působení proti recidivě pachatelů trestných činů. Sociální pedagog může nalézt uplatnění například v profesi úředníka či asistenta probační a mediační služby ve věcech trestního řízení. Podle Šterna et al. (2010, s. 25-26) vzrůstá v této sféře potřeba školených sociálních pedagogů, kteří na profesionální úrovni působí na pachatele trestných činů v oblasti motivace, chování, rozvíjení sebekontroly po celou dobu trestního řízení, a to z důvodu ochrany veřejnosti před recidivním jednáním pachatelů.

Mediace a probace dále umožňuje pachatelům vyhnout se trestnímu řízení a pod probačním dohledem vykonávat alternativní trest spojený s účastí na náhradě škody poškozenému. (Kraus, 2014, s. 189)

Uplatnění sociálního pedagoga v oblasti mediace má velkou budoucnost, jelikož mu jeho profesionální přístup umožňuje působit na mediační úrovni rodinné, školní, soudní, ve věcech mládeže apod.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 VÝZKUM

Praktická část bakalářské práce vychází ze zpracované části teoretické, ve které byly uchopeny pojmy týkající se našeho výzkumu, jako například: kdo je považován za státního zaměstnance, jak můžeme definovat postoje nebo jaký je přístup státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně či pronajímatele městských bytů ve Zlíně k nepřizpůsobivému chování osob porušujících normy dané společností. Výzkumem chceme plošně zmapovat oblast postojů státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k nepřizpůsobivým osobám ve Zlíně, se kterými se ve své profesi často setkávají. V rámci Zlínského kraje jsme bohužel nenarazili na žádné studie týkající se postojů státních zaměstnanců k nepřizpůsobivým klientům, ale všimli jsme si, že se různé výzkumy orientují na zkoumání postojů například k bezdomovectví, etnickým skupinám, nezaměstnanosti Romů, ale i postojů policistů k některým sociálním skupinám. V případě našeho výzkumu se proto bude jednat o první sondu do této problematiky. Do neprozkoumaného terénu vstoupíme formou kvantitativního výzkumu, která se nám pro první zmapování postojů státních zaměstnanců k nepřizpůsobivým klientům jeví jako nejvhodnější způsob výzkumu, a to z důvodu sběru rychlého a velkého počtu potřebných dat. Kvalitativním výzkumem bychom se mohli zabývat v další fázi výzkumu v magisterském studijním programu.

Vzhledem k tomu, že vykonáváme profesi ve státní sféře se sociální agendou, je podle Gavory (2010, s. 35) důležité, abychom si při zpracování kvantitativního výzkumu udrželi nadhled, nestrannost a odstup od zkoumaných jevů.

### 5.1 Výzkumný problém

Výzkumem chceme zjistit, jaké jsou postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně. Dále nám jde o zjištění rozdílů v postojích státních zaměstnanců k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně dle sociodemografických proměnných, kterými jsou dosažený věk a délka vykonávané profese. Současně chceme identifikovat faktory, které mohou ovlivňovat postoje státních zaměstnanců k chování a soužití s nepřizpůsobivými klienty ve Zlíně.

*V rámci výzkumu budou řešeny následující výzkumné problémy:*

VP1: Jaký postoj zaujmají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně?

VP2: Jaký je rozdíl v postojích státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně dle sociodemografických proměnných?

VP3: Jaké faktory mohou ovlivňovat postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně? (jedná se o faktory, kterými jsou obavy státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně z chování některých klientů, bezpečnost zaměstnanců v místě výkonu jejich profese či vzdělávání zaměstnanců v oboru vykonávané profese)

## 6 DESIGN VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Výzkum jsme realizovali prostřednictvím kvantitativního výzkumu formou námi zkonstruovaného dotazníku. Jedná se o relativně rychlý způsob sběru většího množství potřebných dat. Při sběru dat jsme se snažili zachovávat hledisko anonymity, abychom dosáhli co největší pravdivosti odpovědí. V úvodu dotazníku jsou uvedeny pokyny ke správnému vyplnění formuláře včetně informace o anonymitě dotazníku.

### 6.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jaké jsou postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně.

Dílčí cíle: Dále chceme zmapovat postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými klienty ve Zlíně dle zkoumaných proměnných, jimiž je dosažený věk a délka vykonávané profese. Současně nás zajímá, zda mohou různé faktory ovlivňovat postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně. Těmito faktory se pro náš výzkum staly obavy státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně z chování některých klientů, bezpečnost zaměstnanců na pracovišti či další vzdělávání v oboru vykonávané profese státními zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně.

### Hlavní a dílčí výzkumné otázky

#### 1. Jaký postoj zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob ve Zlíně?

- 1.1. Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob porušujících povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě?
- 1.2. Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob závislých na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách?
- 1.3. Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě?
- 1.4. Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám?

- 1.5. Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob bez přístřeší (např. vystěhovaných z městského bytu z důvodu porušování povinností nájemce)?

## 2. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob dle sociodemografických proměnných?

- 2.1. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevem chování dle **dosaženého věku respondentů**?

H<sub>1</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevem chování jsou dle dosaženého věku rozdílné.

- 2.2. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší dle **dosaženého věku respondentů**?

H<sub>2</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší jsou dle dosaženého věku rozdílné.

- 2.3. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob s násilnými či agresivním projevem chování dle **délky vykonávané profese**?

H<sub>3</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob s násilnými či agresivním projevem chování jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

- 2.4. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší dle **délky vykonávané profese**?

H<sub>4</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

## 3. Jaký postoj zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně?

- 3.1. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlení s osobou porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě?
- 3.2. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlení s osobou závislou na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách?



- 3.3. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobou se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě?
- 3.4. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobou vyznačující se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám?

#### 4. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k soužití s nepřizpůsobivými osobami dle sociodemografických proměnných?

- 4.1 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě dle **dosaženého věku respondentů?**

H<sub>5</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě jsou dle dosaženého věku rozdílné.

- 4.2 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování dle **dosaženého věku respondentů?**

H<sub>6</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování jsou dle dosaženého věku rozdílné.

- 4.3 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě dle **délky vykonávané profese?**

H<sub>7</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

- 4.4 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování dle **délky vykonávané profese?**

H<sub>8</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

## 5. Zažívají respondenti při výkonu své profese obavy z chování klientů?

5.1. Jak se liší obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku respondentů?

H<sub>9</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob jsou dle dosaženého věku rozdílné.

5.2. Jak se liší obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob dle délky vykonávané profese?

H<sub>10</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

## 6. S jakými typy nepřizpůsobivých osob mají respondenti při profesním jednání pocit ohrožení?

6.1. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě?

6.2. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou závislou na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách?

6.3. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě?

6.4. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou vyznačující se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám?

6.5. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou bez přístřeší (např. vystěhovanou z městského bytu z důvodu porušování povinností nájemce)?

## 7. Jaký charakter obav či strachu z chování nepřizpůsobivých osob se u respondentů vyskytuje nejčastěji?

## 8. Jaký je zájem státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně o preventivní opatření v oblasti ochranného programu zvýšené bezpečnosti na pracovišti?

8.1. Mají státní zaměstnanci zájem o ochranu proti případné infekční nákaze ve formě preventivního očkování?

8.2. Mají státní zaměstnanci zájem o zvýšenou fyzickou ostrahu v budově výkonu jejich profese?

- 8.3. Mají státní zaměstnanci zájem o instalaci elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci?
- 8.4. Mají státní zaměstnanci zájem o instalaci kamerového systému v prostorách výkonu jejich profese?
- 8.5. Mají státní zaměstnanci zájem o absolvování kurzu sebeobrany?
- 8.6. Mají státní zaměstnanci zájem o zvýšení hygienických opatření na jejich pracovišti?

## 9. Jaký je zájem státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně o další vzdělávání v oboru?

- 9.1. Jak se liší zájem respondentů o další vzdělávání v oboru dle **délky vykonávané profese?**  
H<sub>11</sub>: Zájem respondentů o další vzdělávání v oboru je dle délky vykonávané profese rozdílný.

## 6.2 Definice proměnných

Dotazník je složen z 12 otázek obsahujících sledované proměnné, které pro lepší orientaci podrobněji popíšeme. Pro účely zpracování dat z dotazníku jsme vytvořili code book, ve kterém jsme proměnné z otázek v dotazníku číselně překódovali. Kódy, se kterými bylo v rámci statistických výpočtů pracováno, uvádíme níže u každé proměnné v závorce.

**Pohlaví:** nominální proměnná – odpověď na otázku číslo 1 v dotazníku, zda je respondent (1) muž, nebo (2) žena.

**Věk:** poměrová proměnná – odpověď na otázku číslo 2 v dotazníku, respondenti uvedli věk v letech. Pro potřeby ověřování hypotéz jsme věk roztrídili do 3 kategorií : (1) 23 – 35 let, (2) 36 – 50 let, (3) 51 – 63 let, čímž jsme proměnnou převedli na ordinální.

**Vzdělání:** ordinální proměnná – odpověď na otázku číslo 3 v dotazníku, zda má respondent aktuálně nejvyšší dokončené vzdělání (1) SŠ, (2) VOŠ, (3) VŠ – Bc., (4) VŠ – Ing./Mgr., (5) – jiné.

**Profesní zařazení:** nominální proměnná – odpověď na otázku číslo 4 v dotazníku, zda má respondent profesní zařazení (1) Odbor ekonomiky a majetku MMZ – oddělení správy domů Zlín, (2) Odbor právní MMZ, (3) Odbor právní MMZ – oddělení přestupkové, (4) Odbor sociálních věcí MMZ – oddělení sociálně – právní ochrany dětí, (5) Odbor sociálních věcí MMZ – oddělení sociální práce, (6) Krajský úřad Zlínského

kraje – odbor sociálních věcí, oddělení sociálně – právní ochrany dětí, (7) Úřad práce České republiky – Krajská pobočka ve Zlíně, (8) Městská policie Zlín, (9) Krajská hygienická stanice Zlín – Odbor hygieny obecné a komunální.

**Délka vykonávání profese:** ordinální proměnná – odpověď na otázku číslo 5 v dotazníku, zda respondent vykonává svou profesi v délce (1) do jednoho roku, (2) 2 – 5 let, (3) 6 – 10 let, (4) 11 let a více.

**Postoj respondentů k chování nepřizpůsobivých osob:** ordinální proměnná – odpovědi na otázku číslo 6 v dotazníku, jak respondenti hodnotí závažnost chování různých způsobů nepřizpůsobivého chování vůči společnosti – posuzováno na originální škále 1 – 5, a to dle krajních hodnot (1) přípustné chování až (5) nepřípustné chování vůči společnosti. Za poměrovou považujeme proměnnou ve fázi zpracování dat, kdy z důvodu užitečnosti výsledků výpočtem aritmetického průměru zjišťujeme, jaký způsob chování nepřizpůsobivých osob považují respondenti za přípustné a naopak za nepřípustné vůči společnosti. Pro ověření hypotéz prostřednictvím výpočtu chí-kvadrátu (hypotézy  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ) je využito hodnocení respondentů na originální škále 1 – 5 dle krajních hodnot (1) přípustné chování, (5) nepřípustné chování a považujeme v této fázi zpracování dat tuto proměnnou za ordinální. Z důvodu nedostatečných četností hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme z důvodu účelného ověření hypotéz přistoupili k dichotomii škály, což znamená sloučení stupňů 1, 2 a 4, 5. Po dichotomii škály nám vznikla škála: (1) přípustné chování, (2) nevyhraněný názor, (3) nepřípustné chování a proměnnou v této fázi považujeme i nadále za ordinální.

**Postoj respondentů k soužití s nepřizpůsobivými osobami:** ordinální proměnná – odpovědi na otázku číslo 7 v dotazníku, zda si respondenti dokážou představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s různými typy nepřizpůsobivých osob – posuzováno na originální škále 1 – 5, a to dle krajních hodnot (1) soužití si dokáže představit až (5) soužití si nedokáže představit. Za poměrovou považujeme proměnnou ve fázi zpracování dat, kdy z důvodu užitečnosti výsledků výpočtem aritmetického průměru zjišťujeme, s jakými typy nepřizpůsobivých osob si respondenti dokáží a naopak nedokáží představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí. Pro ověření hypotéz prostřednictvím výpočtu chí-kvadrátu (hypotézy  $H_5$ ,  $H_6$ ,  $H_7$ ,  $H_8$ ), je využito hodnocení respondentů na originální škále 1 – 5 dle krajních hodnot (1) soužití si dokáže představit, (5) soužití si nedokáže představit a považujeme v této fázi zpracování dat tuto proměnnou za ordinální. Z důvodu nedostatečných četností hodnocení respondenty na originální

škále 1 – 5, jsme z důvodu ověření hypotéz přistoupili k dichotomii škály, což znamená sloučení stupňů 1, 2 a 4, 5. Po dichotomii škály nám vznikla škála: (1) soužití si dokážou představit, (2) nevyhraněný názor, (3) soužití si nedokážou představit a proměnnou v této fázi považujeme i nadále za ordinální.

**Obavy z chování některých klientů:** nominální proměnná – odpověď na otázku číslo 8 v dotazníku, zda respondenti pociťují při výkonu své profese obavy či strach z chování některých klientů (1) ano nebo (2) ne.

**Pocit ohrožení respondentů z chování klientů:** ordinální proměnná – odpovědi na otázku číslo 9, zda respondenti při výkonu své profese zažívají pocit ohrožení z chování klientů, přičemž krajní hodnoty na originální škále 1 – 5 jsou (1) necítím se ohrožen, (5) cítím se ohrožen.

**Povaha obav z chování klientů:** nominální proměnná – odpověď na otázku číslo 10 v dotazníku, jaké povahy jsou obavy z chování klientů: (1) z vlastní zkušenosti, (2) zkušenost od kolegy/kolegyně, (3) z médií (internet, televize, rádio, tisk), (4) jiné.

**Zájem respondentů o zvýšení bezpečnosti na jejich pracovišti:** ordinální proměnná – odpovědi na otázku číslo 11, zda mají respondenti zájem o preventivní opatření pro zvýšení jejich bezpečí na pracovišti, přičemž krajní hodnoty na originální škále 1 – 5 jsou (1) nemám zájem, (5) mám zájem.

**Zájem o vzdělávání v oboru:** nominální proměnná – odpověď na otázku číslo 12 v dotazníku respondenti uvedli, zda mají o další vzdělávání v oboru zájem (1) ano, nezájem (2) ne, (3) nevím.

### 6.3 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

#### Základní soubor

Základní soubor prezentovaného výzkumu tvoří všichni státní zaměstnanci působící na území statutárního města Zlín, kteří mají svou pracovní agendu spojenou s nepřizpůsobivými osobami. Výběr byl uskutečněn formou exhaustivního výběru s tím, že jsme oslovili celý základní soubor a výběrovým souborem se pro naše výzkumné účely stali respondenti, kteří byli ochotni vyplnit námi předložený dotazník.

### Výběrový soubor

Pro náš výzkum jsme oslovili vyčerpávající počet státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně, aby se výběrový soubor stal reprezentativním. Zmapovali jsme profesní zařazení státních zaměstnanců ve Zlíně, kteří se při vykonávání své profese setkávají s nepřizpůsobivými osobami a následně je oslovili s žádostí o vyplnění krátkého dotazníku. Jednou z institucí, kterou jsme požádali o účast na našem výzkumu, byla i Policie ČR – obvodní oddělení Zlín, která z důvodu špatných zkušeností z předchozích dotazníkových šetření, tuto účastnit odmítla.

Výběrovým souborem našeho výzkumu se stali státní zaměstnanci se sociální agendou působící na území statutárního města Zlína. Konkrétně se jedná o zaměstnance Odboru ekonomiky a majetku MMZ – oddělení správy domů Zlín; Odboru právního včetně oddělení přestupkového; Odboru sociálních věcí – oddělení sociálně – právní ochrany dětí; Odboru sociálních věcí – oddělení sociální práce; Krajského úřadu Zlínského kraje – odboru sociálních věcí – oddělení sociálně – právní ochrany dětí; Úřadu práce České republiky – Krajské pobočky ve Zlíně; Městské policie Zlín a Krajské hygienické stanice Zlín – Odboru hygieny obecné a komunální.

#### 6.3.1 Zastoupení respondentů dle sociodemografických proměnných

Výběrový soubor tvoří 97 respondentů a níže jsme rozpracovali zastoupení zúčastněných respondentů našeho výzkumu dle sociodemografických proměnných, jako je pohlaví, věk, nejvyšší dokončené vzdělání, profesní zařazení a délka vykonávané profese.

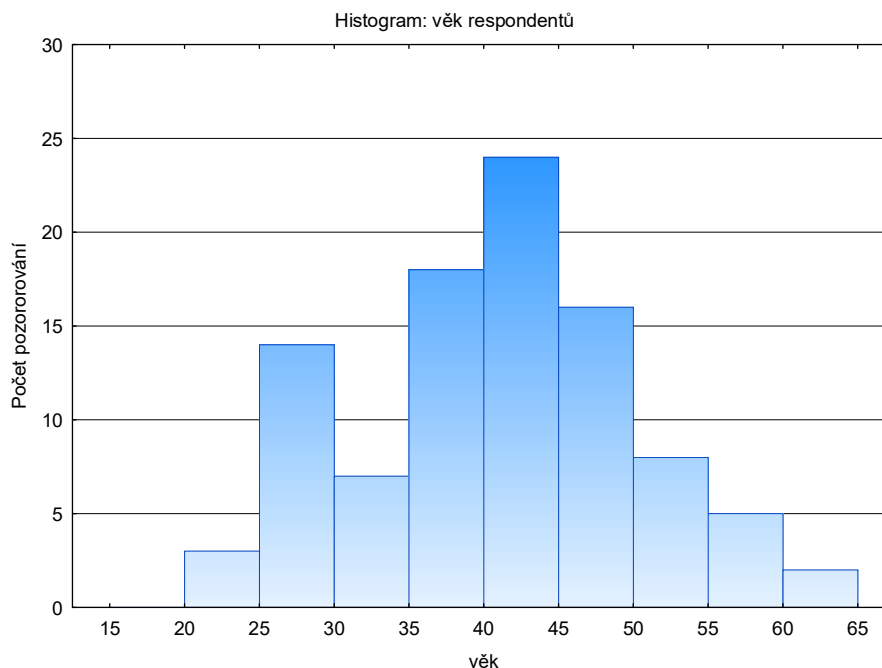
Respondenti odpovídali na **uzavřenou otázku číslo 1 v dotazníku**, jaké je jejich pohlaví. Odpovědi zaznamenávali křížkem do předem připravených polí, přičemž volili z nabízených možností 1 – muž, 2 – žena.

pohlaví	Tabulka četností: Pohlaví respondentů			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel.četnost	Kumulativní rel.četnost
1 - muž	14	14	14,4	14,4
2 - žena	83	97	85,6	100,0
ChD	0	97	0,0	100,0

*Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů*

Z tabulky četností vyplývá, že se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 83 (85,6%) žen a 14 (14,4%) mužů.

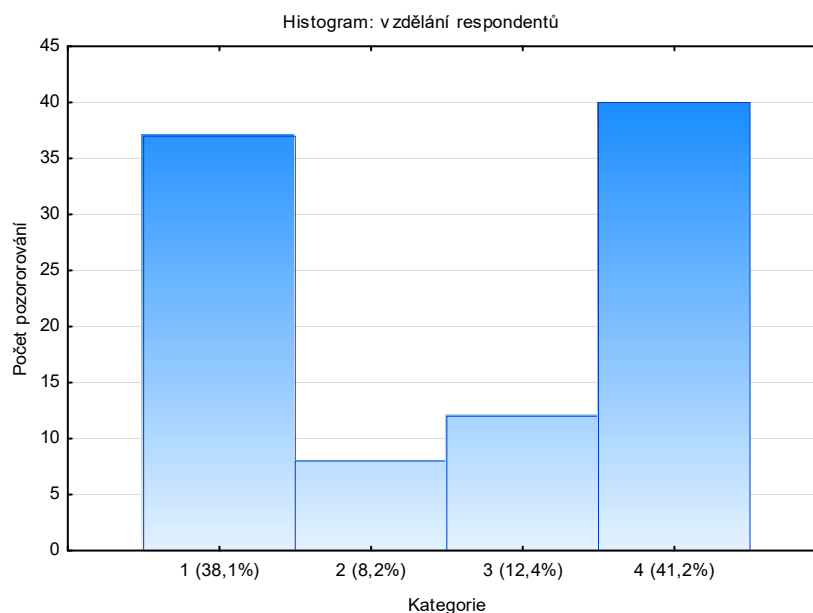
Pro zjištění další demografické proměnné odpovídali respondenti na **otevřenou otázku číslo 2 v dotazníku**, která zjišťovala, jaký je jejich dosažený věk. Odpovědi respondenti vepisovali v letech do předem připraveného pole.



*Graf č. 3 – Věk respondentů*

Z grafu znázorňujícího dosažený věk respondentů vyplývá, že věk zúčastněných respondentů se pohybuje v rozmezí od 23 do 64 let a průměrný věk respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu formou dotazníkového šetření, je 41,3 let.

V další **polouzavřené otázce číslo 3 v dotazníku** respondenti značili křížkem do připravených polí odpovědi na otázku, jaké je jejich nejvyšší dokončené vzdělání. Respondenti vybírali z nabízených kategorií vzdělání, kterými byli 1 – dokončené středoškolské vzdělání, 2 – vyšší odborné vzdělání, 3 – vysokoškolské vzdělání – zakončeno titulem Bc., 4 – vysokoškolské vzdělání – zakončeno titulem Ing./Mgr., 5 – jiné. Kategorii 5 – jiné žádný z respondentů nevolil.



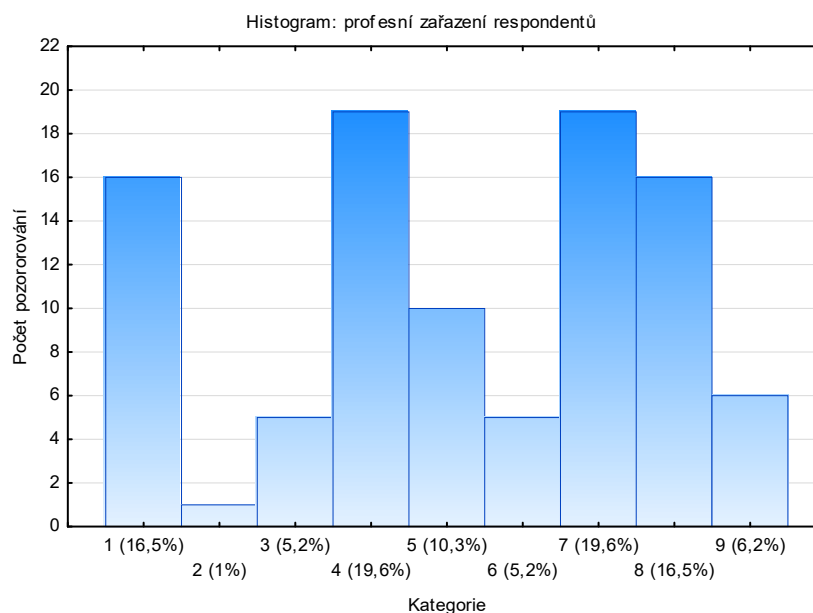
Graf č. 4 – Dokončené vzdělání respondentů

*Legenda: 1 – středoškolské vzdělání, 2 – vyšší odborné vzdělání, 3 – vysokoškolské vzdělání – Bc., 4 – vysokoškolské vzdělání – Ing./Mgr.*

Z grafu znázorňujícího nejvyšší dokončené vzdělání respondentů je patrné, že z celkového počtu 97 respondentů našeho výběrového souboru dosáhlo 40 (41,2%) respondentů vysokoškolského vzdělání – zakončeno titulem Ing./Mgr. V těsné závislosti následuje 37 (38,1%) respondentů s dokončeným středoškolským vzděláním a 12 (12,4%) respondentů s dokončeným vysokoškolským vzděláním – zakončeno titulem Bc. Vyššího odborného vzdělání dosáhlo 8 (8,2%) respondentů.

**Uzavřená otázka číslo 4 v dotazníku** se ptala respondentů, jaké je jejich profesní zařazení. Respondenti vybírali z nabízených profesí a křížkem značili do předem připravených polí jejich volbu. Vybírali z profesí: Odbor ekonomiky a majetku MMZ – oddělení správy domů Zlín; Odbor právní MMZ; Odbor právní MMZ – oddělení přestupkové; Odbor sociálních věcí MMZ – oddělení sociálně – právní ochrany dětí; Odbor sociálních věcí MMZ – oddělení sociální práce; Krajský úřad Zlínského kraje – odbor sociálních věcí – oddělení sociálně – právní ochrany dětí; Úřad práce České republiky – Krajská pobočka ve Zlíně; Městská policie Zlín a Krajská hygienická stanice Zlín – Odbor hygieny obecné a komunální.



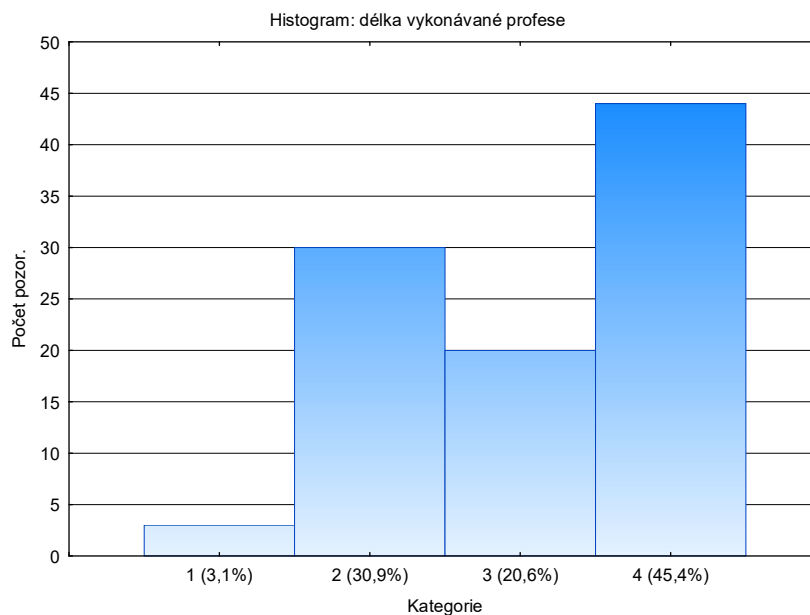


Graf č. 5 – Profesní zařazení respondentů

*Legenda: 1 – Odbor ekonomiky a majetku MMZ – oddělení správy domů Zlín, 2 – Odbor právní MMZ, 3 – Odbor právní MMZ – oddělení přestupkové, 4 – Odbor sociální věci MMZ – oddělení sociálně – právní ochrany dětí, 5 – Odbor sociálních věcí MMZ – oddělení sociální práce, 6 – Krajský úřad Zlínského kraje – odbor sociálních věcí – oddělení sociálně – právní ochrany dětí, 7 – Úřad práce České republiky – Krajská pobočka ve Zlíně, 8 – Městská policie Zlín, 9 – Krajská hygienická stanice Zlín – odbor hygieny obecné a komunální.*

Z grafu znázorňujícího profesní zařazení respondentů je zřejmé, že největší zastoupení zde má 19 (19,6%) respondentů z Odboru sociálních věcí MMZ – oddělení sociálně – právní ochrany dětí a se stejnou četností Úřad práce České republiky – Krajská pobočka ve Zlíně (19,6%). Odbor právní MMZ má nejnižší zastoupení v počtu 1 respondenta (1%), ale jeho postoj k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami je pro náš výzkum přínosem, jelikož respondent při výkonu své profese často řeší právní důsledky nepřizpůsobivého chování.

Poslední zjišťovanou demografickou proměnnou v dotazníku byla délka vykonávané profese respondenty. Odpovědi na **uzavřenou otázku číslo 5** z dotazníku značili respondenti křížkem do připravených polí jednotlivých kategorií, rozdělených dle délky výkonu profese: 1 – do 1 roku, 2 – 2-5 let, 3 – 6-10 let, 4 – 11 let a více.



*Graf č. 6 – Délka vykonávané profese*

*Legenda: 1 – do 1 roku; 2 – od 2 do 5 let; 3 – od 6 do 10 let; 4 – od 11 let a více*

Z grafu znázorňujícího délku vykonávané profese respondenty vyplývá, že největší počet 44 (45,4%) respondentů výběrového souboru tvořili státní zaměstnanci s dlouholetou praxí 11 let a více, následuje 30 (30,9%) respondentů s délkou vykonávané profese 2 – 5 let a v těsné závislosti je 20 (20,6%) respondentů s délkou vykonávané profese 6 – 10 let. Nejnižší zastoupení zde mají respondenti v četnosti 3 (3,1%) s délkou vykonávané profese do 1 roku.

## 6.4 Výzkumná metoda

Techniku sběru dat jsme zvolili na základě kvantitativního výzkumu. Abychom získali odpovědi na výzkumné otázky a mohli úspěšně testovat stanovené hypotézy, zkonstruovali jsme dotazník, díky kterému jsme získali velký počet potřebných dat.

Před samotným výzkumem byl proveden pilotážní průzkum na malém vzorku respondentů, a to konkrétně na 6 státních zaměstnancích se sociální agendou ve Zlíně, jehož účelem bylo zjistit, zda respondenti daným otázkám rozumí a zda nemají výhrady k některým položkám v dotazníku. Průzkumem bylo zjištěno, že jsou otázky v dotazníku formulovány srozumitelně a samotné vyplnění dotazníku nezabere respondentům více než 5 minut.

Nejefektivnější provedení dotazníkového šetření se jeví osobní předání dotazníků respondentům a po úspěšném vyplnění vybrání zpět k analýze dat. (Chráška, 2007, s. 174)

Při distribuci dotazníků jsme upřednostnili osobní kontakt s respondenty, jelikož jsme měli obavy, že dotazníky rozesílané poštou nebo mailem by pravděpodobně měly nízkou návratnost. Dotazník je anonymní, ale některým respondentům, kteří pracují v kolektivu s nižším počtem zaměstnanců v instituci, se i přesto zdálo nemístné uvádět jejich věk v letech, a to převážně z obavy ztráty anonymity. V každé instituci, ve které jsme žádali o účast na našem výzkumu, jsme se snažili distribuovat co největší počet dotazníků státním zaměstnancům ve Zlíně, kteří se při výkonu své profese setkávají s nepřizpůsobivými osobami. Jelikož oslovení konkrétních státních zaměstnanců s žádostí o vyplnění dotazníku bylo nutno provést prostřednictvím schválení příslušnými vedoucími pracovníky odborů či oddělení, byl počet distribuovaných a následně vyplněných dotazníků omezen jejich rozhodnutím o počtu přijatých dotazníků k vyplnění. I přesto se nám podařilo získat velký počet vyplněných dotazníků.

Dotazník tvoří 12 otázek, z nichž 5 otázek je uzavřených, 1 otevřená, 2 polouzavřené a 4 otázky jsou škálového typu. Prvních 5 otázek je informačního charakteru a zkoumá sociodemografické ukazatele respondenta. Další 2 otázky mapují formou škálových otázek (originální škála 1 – 5) postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami. V další otázce respondenti volili odpověď, zda při výkonu jejich profese pocítují obavy z chování některých klientů. Pokud zvolili variantu ne, byli respondenti dotazníkem navedeni k vynechání dvou následujících otázek v dotazníku. Respondenti, kteří zvolili variantu ano, což znamená, že při výkonu jejich profese pocítují obavy z chování některých klientů, odpovídali v další škálové otázce (originální škála 1 – 5), kterou jsme chtěli zjistit, jak velký pocit ohrožení respondenti pocítují při jednání s různými typy nepřizpůsobivých klientů. V následující polouzavřené otázce měli respondenti vybrat jednu z nabízených možností, týkající se nejčastějšího charakteru jejich obav z chování nepřizpůsobivých klientů. Předposlední otázkou v dotazníku jsme prostřednictvím škálových otázek (originální škála 1 – 5) zjišťovali zájem respondentů o zvýšení bezpečnostních opatření na jejich pracovišti. V poslední otázce respondenti vybírali 1 z 3 nabízených možností, týkající se zájmu jejich dalšího vzdělávání v oboru.

Výzkum byl proveden v období od prosince 2015 do konce ledna 2016 a k jeho realizaci bylo osloveno deset státních institucí ve Zlíně, jejichž zaměstnanci přicházejí při výkonu své profese do kontaktu s nepřizpůsobivými osobami. S žádostí o zapojení se do našeho výzkumu byla oslovena i Policie České republiky – obvodní oddělení Zlín, která z důvodu špatných zkušeností z předchozích let účast na výzkumu odmítla.

Celkem bylo mezi státní zaměstnance se sociální agendou ve Zlíně distribuováno 115 dotazníků, z nichž 5 dotazníků nebylo respondenty vyplněno a 13 jich z důvodu chybného vyplnění dotazníkových otázek bylo považováno za neplatné a vyřazeno. Pro analýzu dat jsme pracovali s 97 vyplněnými dotazníky.

Profesní zařazení	Absolutní četnost				
	zaměstnanců	distribuovaných dotazníků	neplatných dotazníků	nevyplněných dotazníků	vyplněných dotazníků
OEM MMZ – oddělení Správy domů Zlín	18	18	2	0	16
Odbor právní MMZ	1	1	0	0	1
Odbor právní MMZ – oddělení přestupkové	5	5	0	0	5
OSV MMZ – oddělení sociálně – právní ochrany dětí	23	23	0	4	19
OSV MMZ – oddělení sociální práce	11	11	0	1	10
Krajský úřad – Sociálně – právní ochrana dětí	6	6	1	0	5
Úřad práce ČR – Krajská pobočka Zlín	25	25	6	0	19
Městská policie Zlín	20	20	4	0	16
KHSZ – odbor hygieny obecné a komunální	6	6	0	0	6
<b>Celkem</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>97</b>

Tabulka č. 2 – Přehled struktury dotazníků dle profesního zařazení respondentů

Zdroj: vlastní výzkum ve státních institucích ve Zlíně

## 6.5 Zpracování dat

Vzhledem k tomu, že bylo výzkumné šetření založeno na kvantitativním výzkumu metodologického přístupu, zvolili jsme následující metody zpracování dat. Získaná data z dotazníkového šetření jsme vložili do tabulky v PC programu STATISTICA 12, kterou jsme využili k analýze a zpracování dat. Data do tabulky byla vkládána dle námi vytvořeného code booku (viz ukázka níže), ve kterém jsme každé proměnné přidělili

číselný kód z důvodu účelného zpracování tabulek četností, aritmetických průměrů, zpracování grafů a výpočtů testů nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

STATISTICA Cz - [Data: tabulka-dotazniky\* (33s krát 97r)]

	id	1-pohlavi	2-vek	3-vzdelani	4-profese	5-delka pra	6a-ruseni kl	6b-osoba za	6c-patologi	6d-agresivn	6e-bez prist	6f)-jiný názi
1	1	2	43	1	1	2	5	5	5	5	5	0
2	2	2	46	1	1	4	3	5	5	5	4	0
3	3	2	49	1	1	3	3	5	5	5	4	0
4	4	2	28	3	1	1	5	5	4	5	5	0
5	5	2	27	4	1	2	5	5	4	5	4	0
6	6	2	35	1	1	2	5	5	5	5	5	0
7	7	2	42	1	1	2	3	5	5	5	4	0
8	8	2	45	1	1	2	4	4	3	5	3	0
9	9	1	49	1	1	2	4	5	4	5	4	0
10	10	2	48	1	1	4	5	5	5	5	5	0
11	11	2	44	1	1	2	4	5	4	5	4	0
12	12	2	51	1	1	4	4	5	2	5	2	0
13	13	2	48	4	1	4	5	5	2	5	3	0
14	14	2	42	4	1	2	5	5	2	5	3	0
15	15	2	46	1	1	4	5	5	2	5	2	0
16	16	2	41	1	1	2	5	5	2	5	2	0
17	17	2	50	4	2	3	5	5	5	5	5	0
18	18	2	23	3	3	1	4	5	3	5	4	0
19	19	2	60	1	3	2	4	4	5	4	3	0
20	20	2	31	4	3	3	4	4	3	4	3	0
21	21	2	40	2	3	3	3	2	5	5	3	0
22	22	2	36	4	3	4	4	5	5	5	3	0

Tabulka č. 3 – Ukázka zdrojových dat

STATISTICA Cz - [Data: Code book\* (12s krát 11r)]

	id	pořadí	číslo dotazníku	Prom4	Prom5	Prom6
1	1	otázka č. 1	1 - muž	2 - žena		
2	2	otázka č. 2	uvedeno v letech	1 - 23-35	2 - 36-50	3 - 51-64
3	3	otázka č. 3	1 - SŠ	2 - VOŠ	3 - VŠ - Bc.	4 - VŠ - Ing./Mgr.
4	4	otázka č. 4	1 - OEAM	2 - Odbor právní	3 - Odbor právní - odd. přestupkové	4 - OSV - odd. soc. - právní ochr. dětí
5	5	otázka č. 5	1 - do 1 roku	2 - 2-5 let	3 - 6-10 let	4 - 11 let a více
6	6	otázka č. 6	1 - přípustné	2 - téměř přípustné	3 - resp. má nevyhraněný názor	4 - téměř nepřípustné
7	7	otázka č. 7	1 - kladný	2 - téměř kladný	3 - resp. má nevyhraněný názor	4 - téměř záporný
8	8	otázka č. 8	1 - ano	2 - ne		
9	9	otázka č. 9	1 - žádný	2 - téměř žádný	3 - resp. má nevyhraněný názor	4 - větší
10	10	otázka č. 10	1 - z vlastní zkušenosti	2 - zkušenost od kolegy	3 - z médií	4 - jiné
11	11	otázka č. 12	1 - ano	2 - ne	3 - nevím	

Tabulka č. 4 – Ukázka code booku

Při vyhodnocování dat byly použity dva typy grafů. Konkrétně se jedná o histogram a graf interakcí. Popis dat je znázorněn prostřednictvím tabulek četností, histogramů a výpočtu charakteristiky polohy (aritmetický průměr). Aritmetický průměr byl počítán při zpracování sociodemografické proměnné, kterou je průměrný dosažený věk respondentů.

Dále jsme aritmetickým průměrem pro potřeby účelného ověření hypotéz zjišťovali, jaké typy nepřizpůsobivého chování osob považují respondenti za nejvíce a naopak za nejméně přípustné vůči společnosti (výzkumné otázky a hypotézy číslo 2.1 – H<sub>1</sub>, 2.2 – H<sub>2</sub>, 2.3 – H<sub>3</sub>, 2.4 – H<sub>4</sub>). Následně jsme aritmetickým průměrem zjišťovali, s jakými typy nepřizpůsobivých osob si respondenti dokážou a naopak naprosto nedokážou představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí (výzkumné otázky a hypotézy číslo 4.1 – H<sub>5</sub>, 4.2 – H<sub>6</sub>, 4.3 – H<sub>7</sub>, 4.4 – H<sub>8</sub>).

Při testování hypotéz byla stanovena hladina významnosti  $\alpha = 0,05$ . Data byla zpracována v PC programu STATISTICA 12 výpočty testů nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. „Tohoto testu významnosti je možno využít např. v případech, kdy rozhodujeme, zda existuje souvislost (závislost) mezi dvěma pedagogickými jevy, které byly zachyceny pomocí nominálního (popř. ordinálního) měření.“ (Chrásková, 2007, s. 76)

Prostřednictvím odpovědí respondentů na otázky v dotazníku jsme vyhodnotili odpovědi na hlavní a dílčí výzkumné otázky a ověřovali platnost 11 hypotéz.

## 7 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V této kapitole se zabýváme analýzou a interpretací dat získaných z dotazníkového šetření. Zpracováním odpovědí respondentů na otázky v dotazníku jsme postupně nacházeli odpovědi na hlavní a dílčí výzkumné otázky, což bylo cílem našeho výzkumu.

U výzkumných otázek byla provedena kumulativní a relativní četnost, kterou jsme znázornili prostřednictvím histogramů nebo tabulek četností. Pro ověření hypotéz jsme data zpracovali do kontingenční tabulky četností, ze které byl počítán test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Pro účelné ověření hypotéz jsme u výzkumných otázek číslo 2.1 – 2.4 a 4.1 – 4.4 použili dichotomii škál.

### 7.1 Výzkumné otázky a hypotézy

#### 1. Jaký postoj zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob?

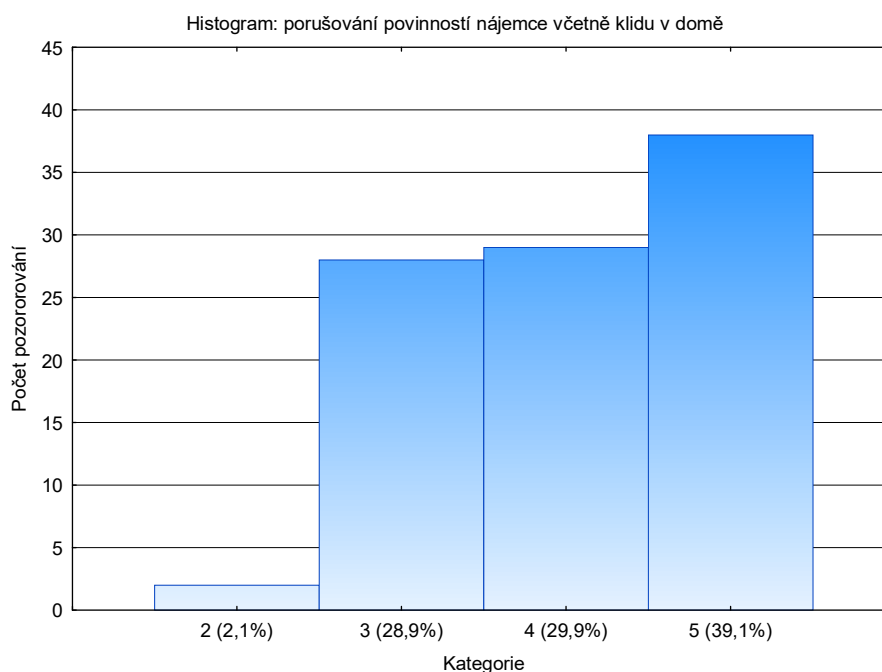
Respondenti odpovídali na **škálovou otázku číslo 6 v dotazníku**, jaké chování nepřizpůsobivých osob vůči společnosti považují za přípustné až nepřípustné. Odpovědi zaznamenávali křížkem do přehledné tabulky na originální škále v rozmezí 1 – 5, přičemž krajní hodnota (1) na originální škále znamenala přípustné chování a krajní hodnota (5) na originální škále znamenala nepřípustné chování vůči společnosti. Každá položka v dotazníku (6a) – (6e) se vztahuje k jinému způsobu nepřizpůsobivého chování osob, se kterým se respondenti při výkonu jejich profese mohou u klientů setkávat. Na výzkumnou otázku je odpovězeno pěti níže uvedenými a rozpracovanými podotázkami (1.1 – 1.5), ve kterých respondenti hodnotili závažnost chování různých typů nepřizpůsobivých osob vůči společnosti. Konkrétně se jedná o nevhodné chování osob porušujících povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě, osob závislých na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách, osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě, osob vyznačujících se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám a osob bez přístřeší.

Respondentům bylo umožněno, prostřednictvím posledního bodu f) v otázce číslo 6 v dotazníku, vyjádřit svůj názor, týkající se této otázky. Jelikož žádný z respondentů tuto možnost nevyužil, kategorii z dotazníku *jiný názor* dále neuvádíme.

Výzkumná otázka týkající se postojů státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob ve Zlíně je pro náš výzkum jedna ze stěžejních otázek.

Proto se této otázce v našem výzkumu věnujeme podrobněji, a to i prostřednictvím ověřování hypotéz ve výzkumných otázkách číslo 2.1, 2.2, 2.3, 2.4.

### ***1.1 Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob porušujících povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě?***



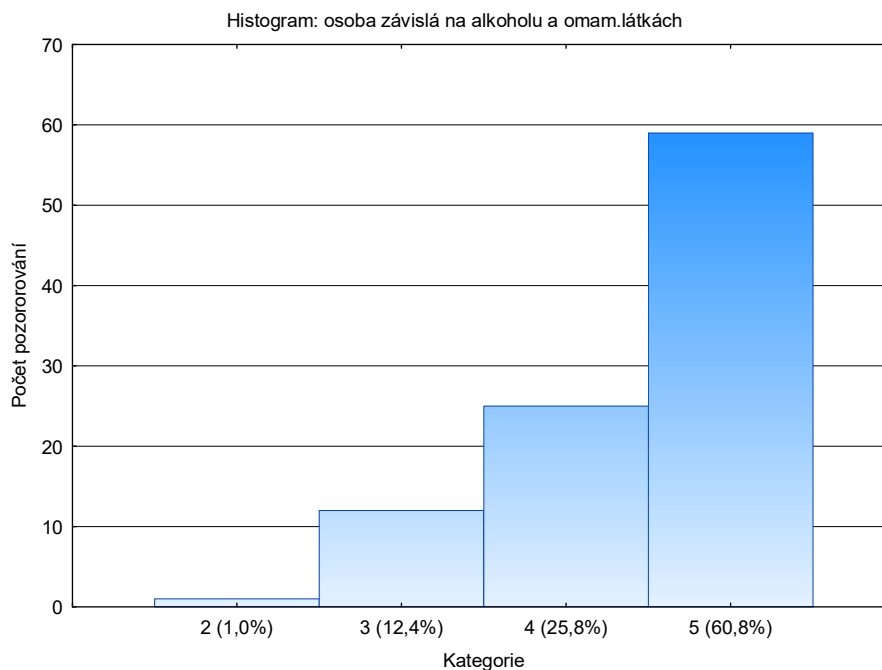
*Graf č. 7 – Osoba porušující povinnosti nájemce bytu včetně rušení klidu v domě*

*Legenda: 2 – téměř přípustné chování; 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř nepřípustné chování; 5 – nepřípustné chování.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 38 (39,1%) respondentů, z jejichž pohledu je porušování povinností nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě považováno za nepřípustné chování vůči společnosti. Následujících 29 (29,9%) respondentů považuje porušování povinností nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě za téměř nepřípustné. Dalších 28 (28,9%) má nevyhraněný názor vůči tomuto způsobu chování a zbývajících 2 (2,1%) respondenti považují toto chování za téměř přípustné vůči společnosti. Hodnotu (1) přípustné chování respondenti na originální škále neoznačili.



### 1.2 Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob závislých na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách?

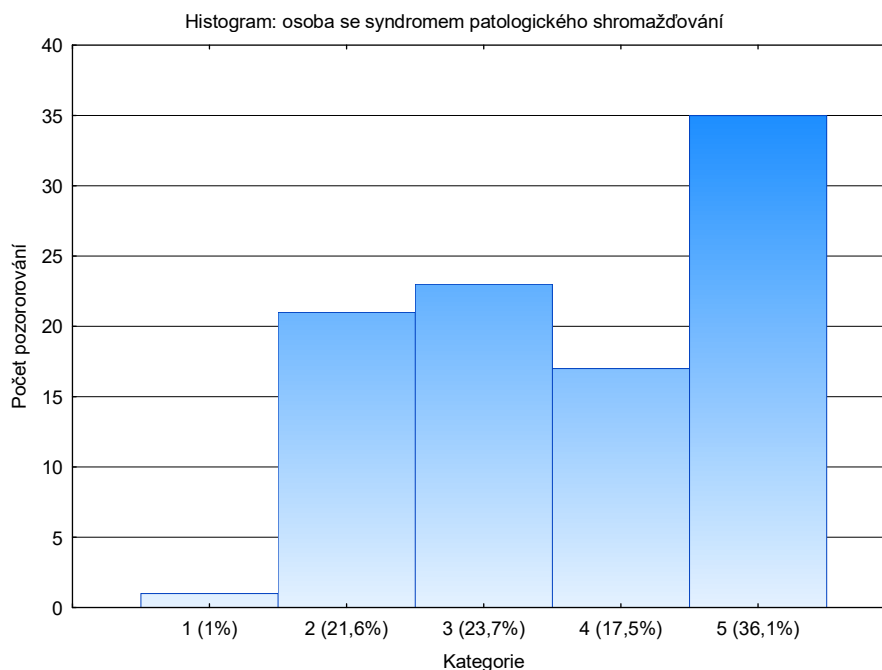


Graf č. 8 – Osoba závislá na alkoholu, omamných či návykových látkách

*Legenda: 2 – téměř přípustné chování; 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř nepřipustné chování; 5 – nepřipustné chování.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 59 (60,8%) respondentů, z jejichž pohledu je chování osob závislých na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách naprosto nepřipustné vůči společnosti. Následujících 25 (25,8%) respondentů považuje toto chování za téměř nepřipustné. Dalších 12 (12,4%) respondentů má nevyhraněný názor vůči tomuto způsobu chování a zbývajících 1 (1%) respondent považuje toto chování za téměř přípustné vůči společnosti. Hodnotu (1) přípustné chování respondenti na originální škále neoznámili.

### 1.3 Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě?

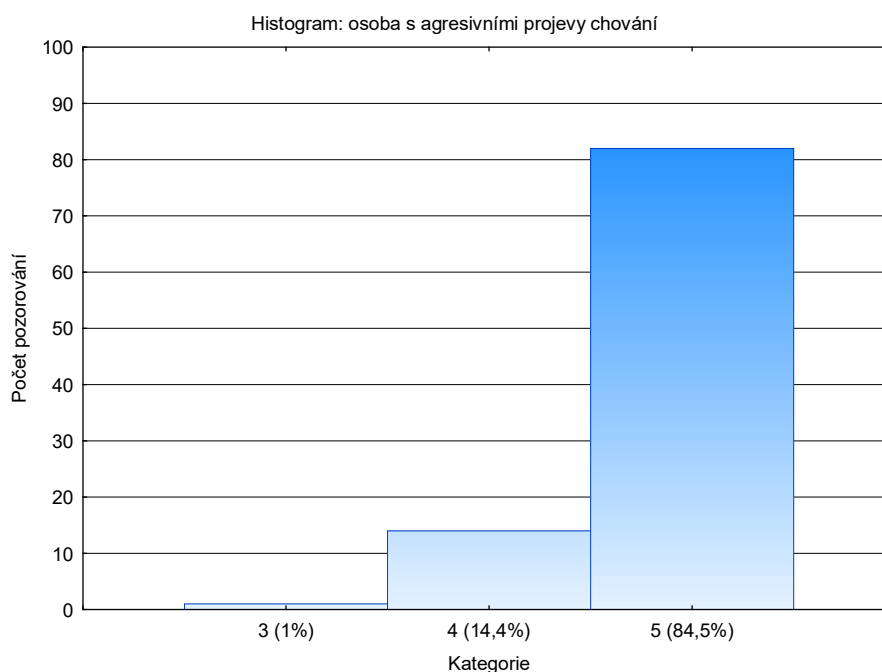


Graf č. 9 – Osoba se syndromem patologického shromažďování věcí v bytě

Legenda: 1 – přípustné chování; 2 – téměř přípustné chování; 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř nepřípustné chování; 5 – nepřípustné chování.

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 35 (36,1%) respondentů, z jejichž pohledu je chování osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě naprosto nepřípustné vůči společnosti. Dalších 23 (23,7%) respondentů má nevyhraněný názor vůči tomuto způsobu chování a 21 (21,6%) respondentů považuje chování osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě za téměř přípustné. Následujících 17 (17,5%) respondentů se vyjádřilo, že považuje toto chování za téměř nepřípustné a zbývajících 1 (1%) respondent nevidí ve výše uvedeném způsobu chování problém a považuje ho za přípustné vůči společnosti.

#### 1.4 Jaký postoj zaujmají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám?

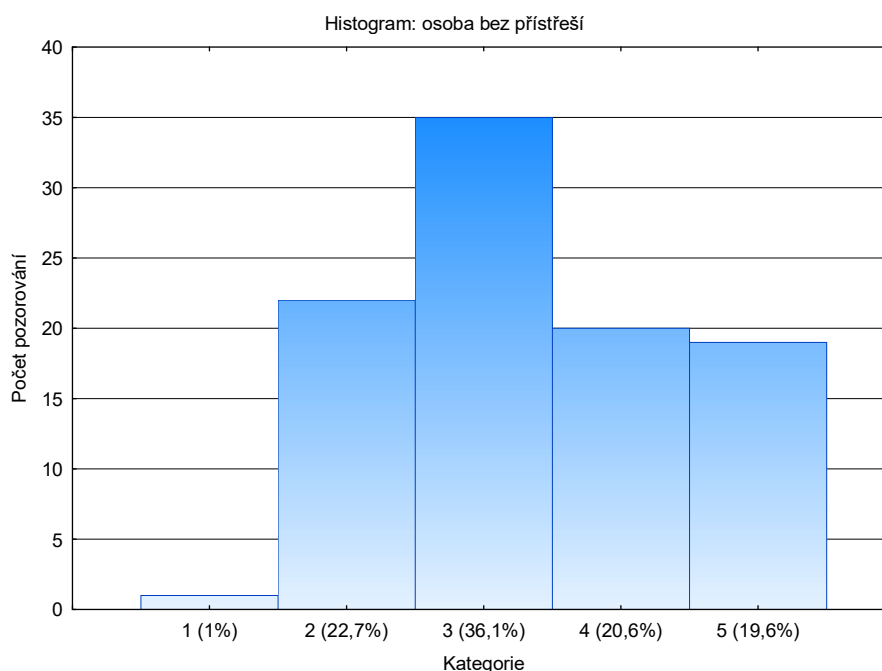


Graf č. 10 – Osoba vyznačující se násilnými či agresivním projevy chování

*Legenda: 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř nepřipustné chování; 5 – nepřipustné chování.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 82 (84,5%) respondentů, z jejichž pohledu je chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám naprosto nepřipustné vůči společnosti. Dalších 14 (14,4%) respondentů se vyjádřilo, že je toto chování z jejich pohledu téměř nepřipustné a zbývajících 1 (1%) respondent má nevyhraněný názor k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám. Hodnotu (1) přípustné chování a (2) téměř přípustné chování respondenti na originální škále 1 – 5 neoznačili.

**1.5 Jaký postoj zaujímají respondenti k hodnocení závažnosti chování osob bez přístřeší (např. vystěhovaných z městského bytu z důvodu porušování povinností nájemce)?**



*Graf č. 11 – Osoba bez přístřeší*

*Legenda: 1 – přípustné chování; 2 – téměř přípustné chování; 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř nepřípustné chování; 5 – nepřípustné chování.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 35 (36,1%) respondentů, kteří mají nevyhraněný názor na chování osob bez přístřeší. Dalších 22 (22,7%) respondentů považuje tento způsob chování za téměř přípustné vůči společnosti, 20 (20,6%) respondentů považuje chování za téměř nepřípustné a 19 (19,6%) respondentů je přesvědčeno, že způsob chování osob bez přístřeší je naprosto nepřípustný vůči společnosti. Pouze 1 (1%) respondent neshledal žádný problém v chování osob bez přístřeší a považuje ho za přípustné vůči společnosti.

*Shrnutí:*

Z analýzy dat vyplynulo, že převažují respondenti, kteří mají velmi negativní postoj k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám. K osobám závislým na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách mají

respondenti také spíše negativní postoj stejně jako k osobám porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně porušování klidu v domě. Postoj respondentů k chování osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě je shovívavější než k předchozím způsobům chování, ale postoj respondentů k chování osob bez přístřeší můžeme považovat za nejméně kritický ve srovnání s jinými typy nepřizpůsobivého chování, to znamená relativně pozitivní až nevyhraněný.

## 2. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob dle sociodemografických proměnných?

Na základě rozsahu daného typem bakalářské práce a užitečnosti výsledků jsme nepovažovali za důležité testovat rozdílnost názorů na chování nepřizpůsobivých osob (měřeno prostřednictvím pěti otázek v dotazníku 6a – 6e) dle každé zjištěné sociodemografické proměnné a dle všech typů nepřizpůsobivého chování. Z tohoto důvodu jsme pro testování hypotéz zvolili za pomoci výpočtu aritmetického průměru takové chování nepřizpůsobivých osob, jejichž nevhodné chování považují respondenti za nejvíce nepřijatelné a naopak za relativně přijatelné vůči společnosti. Výběr byl proveden dle nevyšší a nejnižší hodnoty aritmetického průměru, který považujeme za dostatečný. Nicméně statistickou významnost rozdílů mezi dosaženými průměry lze dále testovat.

Proměnná	Popisné statistiky: Aritmetický průměr				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
6a-ruseni klidu v dome	97	4,1	2,0	5,0	0,9
6b-osoba zavisla na alkoholu	97	4,5	2,0	5,0	0,8
6c-patologic.shromaz.	97	3,7	1,0	5,0	1,2
6d-agresivni osoba	97	4,8	3,0	5,0	0,4
6e-bez pristresi	97	3,4	1,0	5,0	1,1

Tabulka č. 5 – Postoj k chování nepřizpůsobivých osob dle aritmetického průměru

Za nejvíce nepřijatelné považují respondenti chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevem chování ( $\mu = 4,8$ ) a za relativně přijatelné považují respondenti chování osob bez přístřeší ( $\mu = 3,4$ ). Dle zkušeností z praxe jsme předpokládali, že dle aritmetického průměru budou vybrány tyto typy nepřizpůsobivých osob. Pro testování hypotéz jsme dále zvolili sociodemografické proměnné, kterými jsou dosažený věk a délka vykonávané profese respondentů.

**2.1. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování dle dosaženého věku respondentů?**

**H<sub>1</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování jsou dle dosaženého věku rozdílné.**

**a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria  $\chi^2$**

H<sub>0</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování se dle dosaženého věku neliší.

H<sub>A</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivním projevy chování se dle dosaženého věku liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Postoj respondentů k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku				
Věk	nevyhraněný názor 3	téměř nepřipustné chování 4	nepřipustné chování 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	1	4	19	24
2 - 36-50 let	0	5	53	58
3 - 51-64 let	0	5	10	15
Vš.skup.	1	14	82	97

*Tabulka č. 6 – Kontingenční tabulka – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku respondentů (škála 1 až 5)*

Z kontingenční tabulky četností je zřejmé, že respondenti nevolili na originální škále 1 – 5 stupeň 1 (připustné chování) ani stupeň 2 (téměř připustné chování).

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 9,16453, sv=4, p=,057116				
Věk	nevyhraněný názor 3	téměř nepřipustné chování 4	nepřipustné chování 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0,247423	3,46392	20,28866	24,00000
2 - 36-50 let	0,597938	8,37113	49,03093	58,00000
3 - 51-64 let	0,154639	2,16495	12,68041	15,00000
Vš.skup.	1,000000	14,00000	82,00000	97,00000

*Tabulka č. 7 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku respondentů (škála 1 až 5)*

### b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít. Uvádí se (Chráška, 2011, s. 78), že pro oprávněné použití testu nezávislosti chí-kvadrát nebyla dodržena podmínka, dle které test nezávislosti chí-kvadrát nelze použít v případech, kdy ve více než 20% polí kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5 a v případě, že v některém poli je očekávaná četnost menší než 1.

### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme přistoupili k dichotomii škál. Výsledkem se stalo sloučení škál, z nichž stupeň 1 (přípustné chování) a stupeň 2 (téměř přípustné chování) znamená stupeň 1 (přípustné chování), 3 (nevyhraněný názor) byl překódován na stupeň 2 (nevyhraněný názor) a následně bylo provedeno sloučení stupně 4 (téměř nepřipustné chování) a 5 (nepřípustné chování) na stupeň 3 (nepřípustné chování).

Použitím dichotomie škál jsme si vědomi ztráty citlivosti škálového hodnocení a možných informací. Pokud bychom chtěli v našem výzkumu pracovat s původní škálou 1 až 5, bylo by zapotřebí oslovit více státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně. Dle našeho průzkumu byly osloveny všechny státní instituce ve Zlíně, jejichž zaměstnanci přicházejí při výkonu své profese do kontaktu s nepřizpůsobivými osobami. Z tohoto důvodu nelze navýšit počet respondentů, a proto jsme pro ověření hypotéz zvolili jako jednu z možností dichotomii škál, která jsme využili ve výzkumných otázkách číslo 2.1, 2.2, 2.3, 2.4.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)			
Tab. : Postoj k osobám s násilnými či agresiv. projevy dle věku			
Věk	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	1	23	24
2 - 36-50 let	0	58	58
3 - 51-64 let	0	15	15
Vš.skup.	1	96	97

Tabulka č. 8 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku (škála 1 až 3)

Z kontingenční tabulky četností je zřejmé, že ani po provedení dichotomie škály není zastoupen stupeň 1 (přípustné chování) a stupeň 2 (nevyhraněný názor) zůstává v nízké četnosti 1 volby.

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky) Pearsonův chí-kv. : 3,07335, sv=2, p=,215095			
Věk	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0,247423	23,75258	24,00000
2 - 36-50 let	0,597938	57,40206	58,00000
3 - 51-64 let	0,154639	14,84536	15,00000
Vš.skup.	1,000000	96,00000	97,00000

*Tabulka č. 9 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku respondentů (škála 1 až 3)*

#### **d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou**

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož jsou v některých polích očekávané četnosti menší než 1.

### **2.2 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší dle dosaženého věku respondentů?**

**H<sub>2</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší jsou dle dosaženého věku rozdílné.**

#### **a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria $\chi^2$**

H<sub>0</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší se dle dosaženého věku neliší.

H<sub>A</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší se dle dosaženého věku liší.



Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)						
Tab. : Postoj respondentů k chování osob bez přístřeší dle věku						
Věk	přípustné chování 1	téměř přípustné chování 2	nevyhraněný názor 3	téměř nepřipustné chování 4	nepřípustné chování 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0	5	9	5	5	24
2 - 36-50 let	1	14	22	12	9	58
3 - 51-64 let	0	3	4	3	5	15
Vš.skup.	1	22	35	20	19	97

*Tabulka č. 10 – Kontingenční tabulka – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 5)*

Z kontingenční tabulky četností je zřejmé, že respondenti volili na originální škále 1 – 5 na stupni 1 (přípustné chování) pouze 1 volbou a některé z dalších četností voleb respondentů jsou také v nízkých hodnotách.

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)						
Pearsonův chí-kv. : 3,20719, sv=8, p=,920690						
Věk	přípustné chování 1	téměř přípustné chování 2	nevyhraněný názor 3	téměř nepřipustné chování 4	nepřípustné chování 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0,247423	5,44330	8,65979	4,94845	4,70103	24,00000
2 - 36-50 let	0,597938	13,15464	20,92784	11,95876	11,36082	58,00000
3 - 51-64 let	0,154639	3,40206	5,41237	3,09278	2,93814	15,00000
Vš.skup.	1,000000	22,00000	35,00000	20,00000	19,00000	97,00000

*Tabulka č. 11 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 5)*

### b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož ve více než 20% polí kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5 a v některých polích jsou očekávané četnosti menší než 1. (Chrásková, 2007, s. 78)

### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škály. Výsledkem se stalo sloučení stupňů originální škály, z

nichž stupeň 1 znamená (přípustné chování), 2 (nevyhraněný názor), 3 (nepřípustné chování).

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky) Tab. : Postoj k chování osob bez přístřeší				
Věk	přípustné chování 1	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	5	9	10	24
2 - 36-50 let	15	22	21	58
3 - 51-64 let	3	4	8	15
Vš.skup.	23	35	39	97

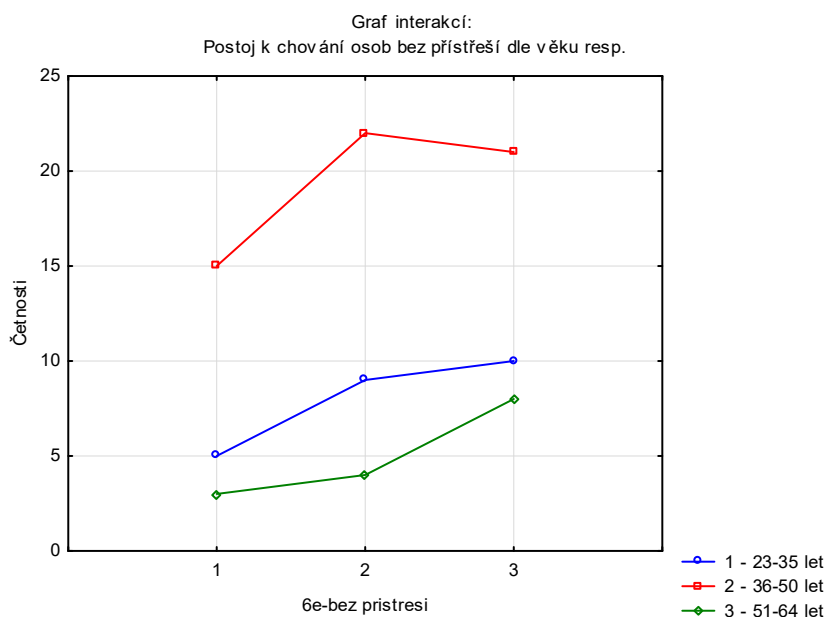
*Tabulka č. 12 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku – dichotomie škál (škála 1 až 3)*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky) Pearsonův chí-kv. : 1,60733, sv=4, p=,807474				
Věk	přípustné chování 1	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	5,69072	8,65979	9,64948	24,00000
2 - 36-50 let	13,75258	20,92784	23,31959	58,00000
3 - 51-64 let	3,55670	5,41237	6,03093	15,00000
Vš.skup.	23,00000	35,00000	39,00000	97,00000

*Tabulka č. 13 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 3)*

#### d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ( $p = 0,81$ ;  $p > 0,05$ ) v postojích respondentů dle dosaženého věku k chování osob bez přístřeší. Byla stanovena nulová a alternativní hypotéza, potvrzena však byla nulová hypotéza, což znamená, že přijímáme nulovou hypotézu.



Graf č. 12 – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 3)

### 2.3 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob s násilnými či agresivním projevy chování dle délky vykonávané profese?

**H<sub>3</sub>:** Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování s násilnými či agresivním projevy chování jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

#### a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria $\chi^2$

H<sub>0</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob s násilnými či agresivním projevy chování se dle délky vykonávané profese neliší.

H<sub>A</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob s násilnými či agresivním projevy chování se dle délky vykonávané profese liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Postoj k chování osob s násil. či agresiv. projevy chování dle délky vykonávané profese				
Délka vykonávané profese	nevyhraněný názor 3	téměř nepřipustné chování 4	nepřipustné chování 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	1	2	3
2 - 2-5 let	1	6	23	30
3 - 6-10 let	0	3	17	20
4 - 11 let a více	0	4	40	44
Vš.skup.	1	14	82	97

Tabulka č. 14 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)

Z kontingenční tabulky četností je zřejmé, že respondenti nevoli na originální škále 1 – 5 stupeň 1 (přípustné chování) ani stupeň 2 (téměř přípustné chování).

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 5,03947, sv=6, p=,538760				
Délka vykonávané profese	nevyhraněný názor 3	téměř nepřipustné chování 4	nepřipustné chování 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,030928	0,43299	2,53608	3,00000
2 - 2-5 let	0,309278	4,32990	25,36082	30,00000
3 - 6-10 let	0,206186	2,88660	16,90722	20,00000
4 - 11 let a více	0,453608	6,35052	37,19588	44,00000
Vš.skup.	1,000000	14,00000	82,00000	97,00000

Tabulka č. 15 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)

#### b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož stupeň 1 (přípustné chování) a 2 (téměř přípustné chování) jsou v nulové četnosti a v několika polích je očekávaná četnost menší než 1.

#### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škál. Výsledkem se stalo sloučení originální škály, z nichž stupeň 1 znamená (přípustné chování), 2 (nevyhraněný názor), 3 (nepřipustné chování).

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)			
Tab. : Postoj k os.s násilnými či agresiv.projevy chov.dle délky vykon.profese			
Délka vykonávané profese	nevyhraněný názor 2	nepřipustné chování 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	3	3
2 - 2-5 let	1	29	30
3 - 6-10 let	0	20	20
4 - 11 let a více	0	44	44
Vš.skup.	1	96	97

Tabulka č. 16 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)

Z kontingenční tabulky četností je zřejmé, že ani po sloučení škály nejsou četnosti dostatečně vysoké a stupeň 1 (přípustné chování) je zde v nulové četnosti.

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky) Pearsonův chí-kv. : 2,25660, sv=3, p=,520887			
Délka vykonávané profese	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,030928	2,96907	3,00000
2 - 2-5 let	0,309278	29,69072	30,00000
3 - 6-10 let	0,206186	19,79381	20,00000
4 - 11 let a více	0,453608	43,54639	44,00000
Vš.skup.	1,000000	96,00000	97,00000

*Tabulka č. 17 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)*

#### **d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou**

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož škála 1 (přípustné chování) je v nulové četnosti a opakovaně se v polích vyskytují očekávané četnosti menší než 1. (Chráška, 2007, s. 78)

#### **2.4 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese?**

**H<sub>4</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.**

##### **a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria $\chi^2$**

H<sub>0</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší se dle délky vykonávané profese neliší.

H<sub>A</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování osob bez přístřeší se dle délky vykonávané profese liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)						
Tab. : Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese						
Délka vykonávané profese	přípustné chování 1	téměř přípustné chování 2	nevyhraněný názor 3	téměř nepřípustné chování 4	nepřípustné chování 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	1	0	1	1	3
2 - 2-5 let	0	7	12	8	3	30
3 - 6-10 let	0	5	7	4	4	20
4 - 11 let a více	1	9	16	7	11	44
Vš.skup.	1	22	35	20	19	97

*Tabulka č. 18 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)*

Z kontingenční tabulky četností je zřejmé, že četnosti voleb respondentů nejsou dostatečně vysoké.

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)						
Pearsonův chí-kv. : 6,32288, sv=12, p=,898939						
Délka vykonávané profese	přípustné chování 1	téměř přípustné chování 2	nevyhraněný názor 3	téměř nepřípustné chování 4	nepřípustné chování 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,030928	0,68041	1,08247	0,61856	0,58763	3,00000
2 - 2-5 let	0,309278	6,80412	10,82474	6,18557	5,87629	30,00000
3 - 6-10 let	0,206186	4,53608	7,21649	4,12371	3,91753	20,00000
4 - 11 let a více	0,453608	9,97938	15,87629	9,07216	8,61856	44,00000
Vš.skup.	1,000000	22,00000	35,00000	20,00000	19,00000	97,00000

*Tabulka č. 19 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)*

### b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož se v některých polích vyskytuje očekávaná četnost menší než 1 a ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chráška, 2007, s. 78)

### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škál. Výsledkem se stalo sloučení stupňů na originální škále,

z nichž stupeň 1 znamená (přípustné chování), 2 (nevyhraněný názor), 3 (nepřípustné chování).

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese				
Délka vykonávané profese	přípustné chování 1	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	1	0	2	3
2 - 2-5 let	7	12	11	30
3 - 6-10 let	5	7	8	20
4 - 11 let a více	10	16	18	44
Vš.skup.	23	35	39	97

Tabulka č. 20 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 1,98998, sv=6, p=,920618				
Délka vykonávané profese	přípustné chování 1	nevyhraněný názor 2	nepřípustné chování 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,71134	1,08247	1,20619	3,00000
2 - 2-5 let	7,11340	10,82474	12,06186	30,00000
3 - 6-10 let	4,74227	7,21649	8,04124	20,00000
4 - 11 let a více	10,43299	15,87629	17,69072	44,00000
Vš.skup.	23,00000	35,00000	39,00000	97,00000

Tabulka č. 21 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)

#### d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož se v jednom poli nachází očekávaná četnost menší než 1 a ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chráška, 2007, s. 78)

#### Shrnutí:

Ověřovali jsme platnost 4 hypotéz, z nichž u 3 hypotéz nebylo možné provedení testů nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku z důvodu nízkých četností voleb respondentů. Pouze u hypotézy H<sub>2</sub> jsme zjistili, že neexistují statisticky významné rozdíly v postojích respondentů dle dosaženého věku k chování osob bez přístřeší. Je velmi

pravděpodobné, že z důvodu převažujících záporných postojů respondentů k chování nepřizpůsobivých osob, by i při vyšším počtu respondentů zůstaly kladné stupně na originální škále 1 – 5 v nízkých četnostech voleb respondentů a testy nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku by nemohly být provedeny.

### **3. Jaký postoj zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně?**

Respondenti odpovídali na **škálovou otázku č. 7 v dotazníku**, zda si dokážou představit soužití s nepřizpůsobivou osobou v bezprostřední blízkosti jejich obydlí. Odpovědi zaznamenávali křížkem do přehledné tabulky na originální škále v rozmezí 1 – 5, přičemž krajními hodnotami jsou stupeň 1 – soužití s nepřizpůsobivou osobou si respondenti dokážou představit (což znamená kladný postoj k soužití) až stupeň 5 – soužití si respondenti nedokážou představit (což znamená záporný postoj k soužití s nepřizpůsobivou osobou v blízkosti obydlí respondentů). Každá položka v dotazníku 7a) – 7d) se vztahuje k jinému typu osob s nepřizpůsobivým chováním. Na tuto výzkumnou otázku je odpovězeno čtyřmi níže uvedenými a rozpracovanými podotázkami (3.1 – 3.4), ve kterých respondenti hodnotili jejich postoj k soužití s nepřizpůsobivými osobami v bezprostřední blízkosti jejich obydlí.

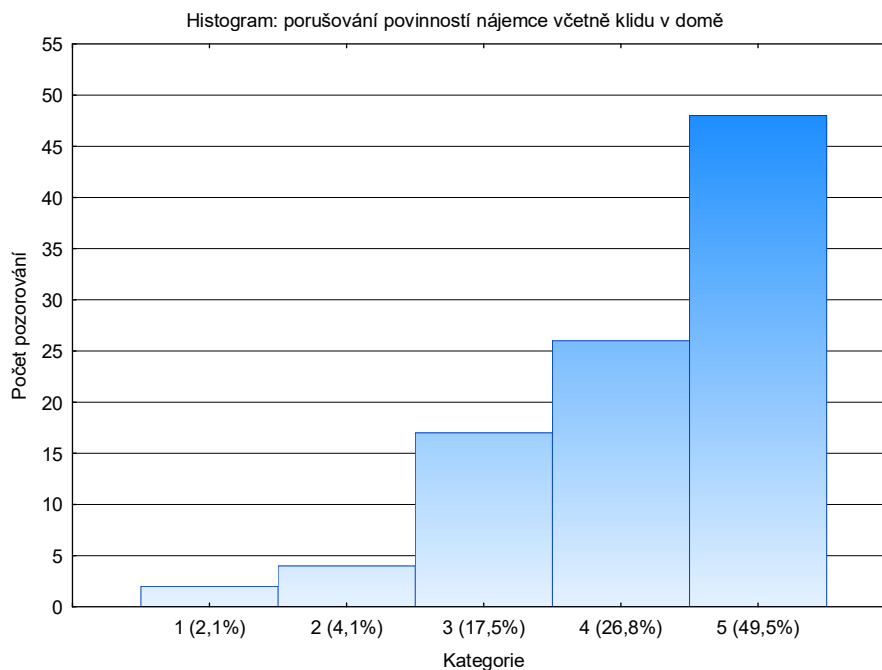
Konkrétně hodnotili svůj postoj k osobám porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě, osobám závislých na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách, dále k osobám se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě a samozřejmě i k osobám, které se vyznačují násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám.

Respondentům bylo prostřednictvím posledního bodu e) v otázce číslo 7 v dotazníku umožněno, vyjádřit svůj názor, týkající se této otázky. Jelikož žádný z respondentů tuto možnost nevyužil, kategorii z dotazníku *jiný názor* dále neuvádíme.

Otázka týkající se postojů státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k soužití s různými typy nepřizpůsobivých osob v bezprostřední blízkosti obydlí respondentů je pro náš výzkum také jedna ze stěžejních otázek. Proto se této otázce v našem výzkumu věnujeme podrobněji, a to i prostřednictvím ověřování hypotéz ve výzkumných otázkách číslo 4.1, 4.2, 4.3, 4.4).



### 3.1. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobou porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě?



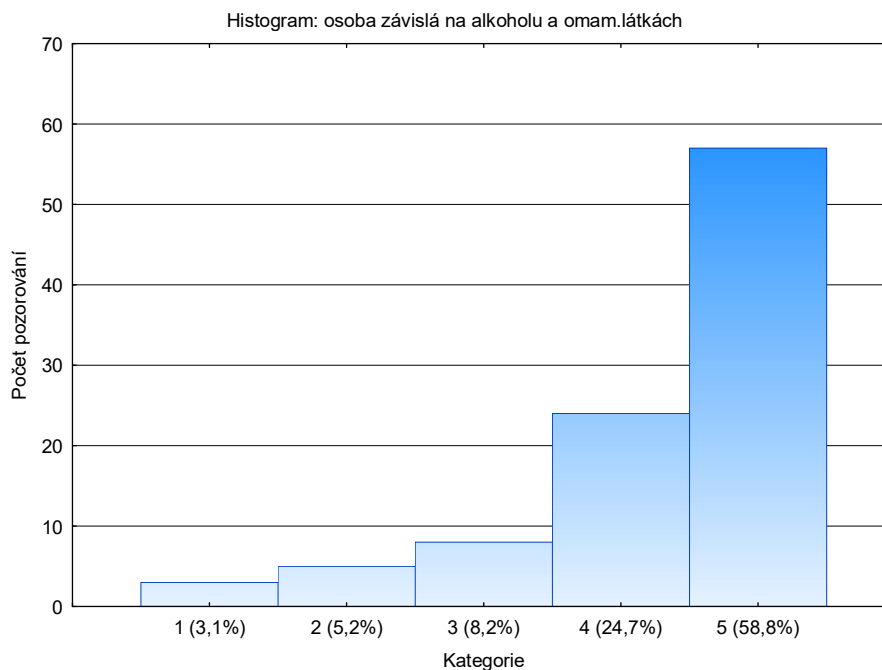
Graf č. 13 – Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně rušení klidu v domě

Legenda: 1 – kladný postoj (soužití s nepřizpůsobivou osobou dokážou představit); 2 – téměř kladný postoj (soužití si s menšími pochybnostmi dokážou představit); 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř záporný postoj (soužití si téměř nedokážou představit); 5 – záporný postoj (soužití si nedokážou představit).

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 48 (49,5%) respondentů, kteří mají záporný postoj k soužití s osobami porušujícími povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě, z čehož vyplývá, že si soužití s takovou osobou absolutně nedokážou představit a 26 (26,8%) respondentů má téměř záporný postoj k tomuto způsobu nevhodného chování. Dalších 17 (17,5%) respondentů má nevyhraněný názor k soužití s touto osobu v bezprostřední blízkosti jejich obydlí. Minimum respondentů v četnosti 4 (4,1%) má téměř kladný postoj a 2 (2,1%) respondenti nevidí problém v soužití s osobami porušující povinnosti nájemce

městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě v bezprostřední blízkosti jejich obydlí, a tudíž může být jejich postoj k soužití s těmito osobami považován za kladný.

### 3.2. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobou závislou na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách?



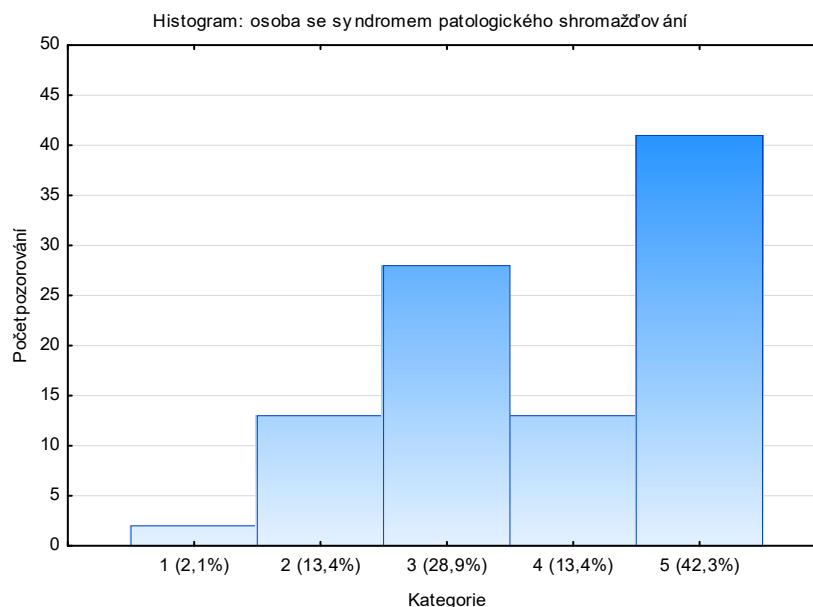
Graf č. 14 – Osoba závislá na alkoholu, omamných či návykových látkách

*Legenda: 1 – kladný postoj (soužití s nepřizpůsobivou osobou dokážou představit); 2 – téměř kladný postoj (soužití si s menšími pochybnostmi dokážou představit); 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř záporný postoj (soužití si téměř nedokážou představit); 5 – záporný postoj (soužití si nedokážou představit).*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 57 (58,8%) respondentů, kteří mají záporný postoj k soužití s osobami závislými na alkoholu, omamných či návykových látkách, z čehož vyplývá, že si soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s takovou osobou absolutně nedokážou představit a 24 (24,7%) respondentů má téměř záporný postoj k tomuto chování. Dalších 8 (8,2%) respondentů má nevyhraněný názor na tento způsob chování. Minimum respondentů v četnosti 5 (5,2%) zastává téměř kladný postoj a 3 (3,1%) respondenti nevidí problém v soužití v blízkosti jejich obydlí s osobami závislými na alkoholu, omamných či

návykových látkách, a tudíž může být jejich postoj k soužití s těmito osobami považován za kladný.

### 3.3. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobou se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě?



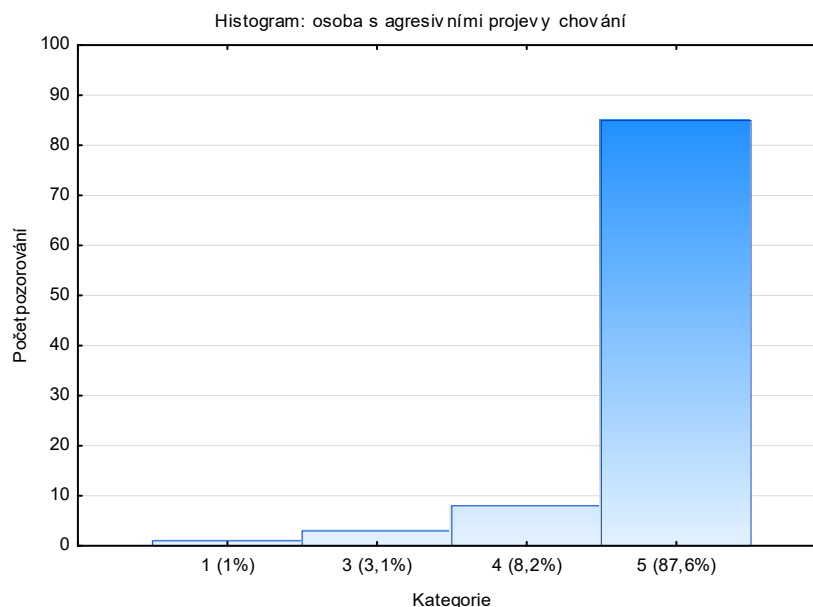
Graf č. 15 – Osoba se syndromem patologického shromažďování věcí v bytě

*Legenda: 1 – kladný postoj (soužití s nepřizpůsobivou osobou dokážou představit); 2 – téměř kladný postoj (soužití si s menšími pochybnostmi dokážou představit); 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř záporný postoj (soužití si téměř nedokážou představit); 5 – záporný postoj (soužití si nedokážou představit).*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 41 (42,3%) respondentů, kteří mají záporný postoj k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami se syndromem patologického shromažďování věcí v bytě a takové soužití si absolutně nedokážou představit. Následuje 28 (28,9%) respondentů s nevyhraněným názorem na chování tohoto typu. Téměř záporný postoj k soužití zastává 13 (13,4%) respondentů a stejně tak i téměř kladný postoj k soužití zastává 13 (13,4%) respondentů. V nejnižší četnosti se zde vyskytuje názor 2 (2,1%) respondentů, kteří nevidí v soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami se syndromem

patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě větší problém, a tudíž může být jejich postoj k soužití s těmito osobami považován za kladný.

### 3.4. Jaký postoj zaujímají respondenti k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobou vyznačující se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám?



Graf č. 16 – Osoba vyznačující se agresivními projevy chování

*Legenda: 1 – kladný postoj (soužití s nepřizpůsobivou osobou dokážou představit; 3 – nevyhraněný názor; 4 – téměř záporný postoj (soužití si téměř nedokážou představit); 5 – záporný postoj (soužití si nedokážou představit).*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 85 (87,6%) respondentů, kteří mají záporný postoj k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám a soužití si absolutně nedokážou představit. Následuje 8 (8,2%) respondentů s téměř záporným postojem. Další 3 (3,1%) respondenti mají nevyhraněný názor a nejnižší četnost zastává 1 (1%) respondent, který nevidí v soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě větší problém, a tudíž může být jeho postoj k soužití s těmito osobami považován za kladný. Stupeň 2 (soužití si téměř nedokážou představit – téměř kladný postoj) na originální škále 1 – 5 respondenti nevolili.

*Shrnutí:*

Z analýzy dat vyplývá, že převažují respondenti s negativním postojem k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami, které se vyznačují násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám. Dále si respondenti téměř nedokážou představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami závislými na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách podobně jako s osobami porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně porušování klidu v domě a tím zajímají téměř negativní postoj k soužití s těmito osobami. Naopak ze všech jiných zkoumaných typů nepřizpůsobivých osob zaujímají respondenti nejméně kritický až nevyhraněný postoj k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě

**4. Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k soužití s nepřizpůsobivými osobami dle sociodemografických proměnných?**

Z důvodu většího rozsahu bakalářské práce a užitečnosti výsledků jsme nepovažovali za důležité testovat rozdílnost postojů respondentů k soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s nepřizpůsobivými osobami (měřeno prostřednictvím čtyř otázek v dotazníku 7a – 7d) dle každé zjištěné sociodemografické proměnné a dle všech typů nepřizpůsobivého chování. Z tohoto důvodu jsme pro ověřování hypotéz vybrali sociodemografické proměnné, kterými jsou dosažený věk a délka vykonávané profese respondenty. Dále jsme pro účelné ověřování hypotéz zvolili za pomoci výpočtu aritmetického průměru takovou kategorii nepřizpůsobivých osob, s nimiž by respondentům soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí nečinilo větší problém, čímž může být jejich postoj k soužití považován za nejméně kritický ve srovnání s jinými typy nepřizpůsobivých osob. Jako protiklad jsme zvolili kategorii nepřizpůsobivých osob, s nimiž si respondenti absolutně nedokážou představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí, čímž k takovému soužití zaujímají záporný postoj. Výběr byl proveden dle nevyšší a nejnižší hodnoty aritmetického průměru, který považujeme za dostatečný. Nicméně statistickou významnost rozdílů mezi dosaženými průměry lze dále testovat.

Proměnná	Popisné statistiky: Aritmetický průměr				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm. odch.
7a-soužití s os.rusici klid v dome	97	4,2	1,0	5,0	1,0
7b-soužití s alkohol.	97	4,3	1,0	5,0	1,0
7c-soužití s patol.shrom.	97	3,8	1,0	5,0	1,2
7d-soužití s gresivní os.	97	4,8	1,0	5,0	0,6

Tabulka č. 22 – Postoj k soužití s nepřizpůsobivými osobami dle aritmetického průměru

Konkrétně se jedná o osoby se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě ( $\mu = 3,8$ ) a osoby vyznačující se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám ( $\mu = 4,8$ ). Dle zkušeností z praxe jsme předpokládali, že dle aritmetického průměru budou vybrány tyto typy nepřizpůsobivých osob.

#### 4.1 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě dle dosaženého věku?

**H<sub>5</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě jsou dle dosaženého věku rozdílné.**

##### a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria $\chi^2$

H<sub>0</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě se dle dosaženého věku neliší.

H<sub>A</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě se dle dosaženého věku liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)						
Tab. : Postoj k soužití s osobami se syndromem patol.shrom.nepotř. věcí v bytě dle věku						
Věk	kladný postoj 1	téměř kladný postoj 2	nevyhraně ný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0	2	11	3	8	24
2 - 36-50 let	2	9	16	6	25	58
3 - 51-64 let	0	2	1	4	8	15
Vš.skup.	2	13	28	13	41	97

Tabulka č. 23 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle věku resp. (škála 1 až 5)

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky) Pearsonův chí-kv. : 10,2717, sv=8, p=,246474						
Věk	kladný postoj 1	téměř kladný postoj 2	nevyhraně ný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0,494845	3,21649	6,92784	3,21649	10,14433	24,00000
2 - 36-50 let	1,195876	7,77320	16,74227	7,77320	24,51546	58,00000
3 - 51-64 let	0,309278	2,01031	4,32990	2,01031	6,34021	15,00000
Vš.skup.	2,000000	13,00000	28,00000	13,00000	41,00000	97,00000

*Tabulka č. 24 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle věku resp. (škála 1 až 5)*

### b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož je v několika polích očekávaná četnost menší než 1 a ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chráška, 2007, s. 78).

### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škál. Výsledkem se stalo sloučení škály, z nichž stupeň 1 znamená (kladný postoj), 2 (nevyhraněný názor), 3 (záporný postoj).

Stejně jako u předchozích výzkumných otázek číslo 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 jsme si i nyní vědomi, že použitím dichotomie škály riskujeme ztrátu citlivosti škálového hodnocení a také cenných informací od respondentů. Jak jsme již uvedli ve výše zmiňovaných výzkumných otázkách, nelze v našem výzkumu navýšit počet respondentů, což by nám umožňovalo pracovat s původní originální škálou 1 až 5. Z tohoto důvodu jsme pro ověření hypotéz zvolili jako jednu z možností dichotomii škály, která je použita ve výzkumných otázkách číslo 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Postoj k soužití k osobám se syndromem patol.shrom.nepotř.věcí v bytě dle věku				
Věk	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	2	11	11	24
2 - 36-50 let	11	16	31	58
3 - 61-64 let	2	1	12	15
Vš.skup.	15	28	54	97

*Tabulka č. 25 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle dosaženého věku resp. – (škála 1 až 3)*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 8,34394, sv=4, p=,079761				
Věk	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	3,71134	6,92784	13,36082	24,00000
2 - 36-50 let	8,96907	16,74227	32,28866	58,00000
3 - 51-64 let	2,31959	4,32990	8,35052	15,00000
Vš.skup.	15,00000	28,00000	54,00000	97,00000

*Tabulka č. 26 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle dosaženého věku resp. – (škála 1 až 3)*

**d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2$  s hodnotou kritickou**

Z výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chráška, 2007, s. 78)

**4.2 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování dle dosaženého věku?**

**H<sub>6</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování jsou dle dosaženého věku rozdílné.**

**a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria  $\chi^2$**

H<sub>0</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování se dle dosaženého věku neliší.



H<sub>A</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování se dle dosaženého věku liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)					
Tab. : Postoj k soužití s osobami s násilnými či agresiv.projevy chování dle věku					
Věk	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0	1	2	21	24
2 - 36-50 let	1	1	4	52	58
3 - 51-64 let	0	1	2	12	15
Vš.skup.	1	3	8	85	97

Tabulka č. 27 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku resp. (škála 1 až 5)

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)					
Pearsonův chí-kv. : 2,45850, sv=6, p=,873083					
Věk	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0,247423	0,742268	1,979381	21,03093	24,00000
2 - 36-50 let	0,597938	1,793814	4,783505	50,82474	58,00000
3 - 51-64 let	0,154639	0,463918	1,237113	13,14433	15,00000
Vš.skup.	1,000000	3,000000	8,000000	85,00000	97,00000

Tabulka č. 28 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku resp. (škála 1 až 5)

### b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož se v několika polích vyskytuje očekávaná četnost menší než 1.

### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škály, což znamená, že stupeň 1 značí (kladný postoj), 2 (nevyhraněný názor), 3 (záporný postoj).

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Postoj k soužití s osobami s násilnými či agresiv.projevy chování dle věku				
Věk	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0	1	23	24
2 - 36-50 let	1	1	56	58
3 - 51-64 let	0	1	14	15
Vš.skup.	1	3	93	97

Tabulka č. 29 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku (škála 1 až 3)

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 1,74554, sv=4, p=,782429				
Věk	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - 23-35 let	0,247423	0,742268	23,01031	24,00000
2 - 36-50 let	0,597938	1,793814	55,60825	58,00000
3 - 51-64 let	0,154639	0,463918	14,38144	15,00000
Vš.skup.	1,000000	3,000000	93,00000	97,00000

Tabulka č. 30 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku resp. (škála 1 až 3)

#### d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že ani po sloučení škály test nelze použít, jelikož se v několika polích vyskytuje očekávaná četnost menší než 1.

#### 4.3 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě dle délky vykonávané profese?

**H<sub>7</sub>: Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.**

**a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria  $\chi^2$**

$H_0$ : Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě se dle délky vykonávané profese neliší.

$H_A$ : Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě se dle délky vykonávané profese liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)						
Tab. : Postoj k soužití s os.se syndr.patol.shrom.nepotřeb. věcí v bytě dle délky vykonávané prof.						
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	téměř kladný postoj 2	nevyhraněný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	0	2	1	0	3
2 - 2-5 let	0	4	11	3	12	30
3 - 6-10 let	1	1	4	7	7	20
4 - 11 let a více	1	8	11	2	22	44
Vš.skup.	2	13	28	13	41	97

*Tabulka č. 31 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)						
Pearsonův chí-kv. : 19,4844, sv=12, p=,077489						
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	téměř kladný postoj 2	nevyhraněný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,061856	0,40206	0,86598	0,40206	1,26804	3,00000
2 - 2-5 let	0,618557	4,02062	8,65979	4,02062	12,68041	30,00000
3 - 6-10 let	0,412371	2,68041	5,77320	2,68041	8,45361	20,00000
4 - 11 let a více	0,907216	5,89691	12,70103	5,89691	18,59794	44,00000
Vš.skup.	2,000000	13,00000	28,00000	13,00000	41,00000	97,00000

*Tabulka č. 32 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)*

**b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2$  s hodnotou kritickou**

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož je v několika polích očekávaná četnost menší než 1.

### c) Dichotomie škály

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škály, což znamená, že stupeň 1 značí (kladný postoj), 2 (nevyhraněný názor), 3 (záporný postoj).

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. :Postoj k soužití os. se syndr.patol.shrom.nepotř.věcí v bytě dle délky vykonávané prof				
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	2	1	3
2 - 2-5 let	4	11	15	30
3 - 6-10 let	2	4	14	20
4 - 11 let a více	9	11	24	44
Vš.skup.	15	28	54	97

*Tabulka č. 33 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 5,72649, sv=6, p=,454515				
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,46392	0,86598	1,67010	3,00000
2 - 2-5 let	4,63918	8,65979	16,70103	30,00000
3 - 6-10 let	3,09278	5,77320	11,13402	20,00000
4 11 let a více	6,80412	12,70103	24,49485	44,00000
Vš.skup.	15,00000	28,00000	54,00000	97,00000

*Tabulka č. 34 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)*

### d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Po sloučení škály je dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku zřejmé, že test nelze použít, jelikož se v několika polích vyskytuje očekávaná četnost menší než 1.

**4.4 Jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování dle délky vykonávané profese?**

**H<sub>8</sub>:** Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevem chování jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

**a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria  $\chi^2$**

**H<sub>0</sub>:** Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevem chování se dle délky vykonávané profese neliší.

**H<sub>A</sub>:** Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevem chování se dle délky vykonávané profese liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)					
Tab. : Postoj k soužití s osobami s násilnými či agresiv.projevem chov.dle délky vykonávané prof.					
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	0	0	3	3
2 - 2-5 let	0	1	3	26	30
3 - 6-10 let	0	2	1	17	20
4 - 11 let a více	1	0	4	39	44
Vš.skup.	1	3	8	85	97

*Tabulka č. 35 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)					
Pearsonův chí-kv. : 6,47827, sv=9, p=,691260					
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 3	téměř záporný postoj 4	záporný postoj 5	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,030928	0,092784	0,247423	2,62887	3,00000
2 - 2-5 let	0,309278	0,927835	2,474227	26,28866	30,00000
3 - 6-10 let	0,206186	0,618557	1,649485	17,52577	20,00000
4 - 11 let a více	0,453608	1,360825	3,628866	38,55670	44,00000
Vš.skup.	1,000000	3,000000	8,000000	85,00000	97,00000

*Tabulka č. 36 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5)*

**b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2$  s hodnotou kritickou**

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož je v několika polích očekávaná četnost menší než 1.

**c) Dichotomie škály**

Z důvodu nedostatečné četnosti hodnocení respondenty na originální škále 1 – 5, jsme opět přistoupili k dichotomii škály, což znamená, že stupeň 1 značí (kladný postoj), 2 (nevyhraněný názor), 3 (záporný postoj).

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Postoj k soužití s os.s násilnými či agresiv.projevy chov. dle délky vykonávané profese				
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0	0	3	3
2 - 2-5 let	0	1	29	30
3 - 6-10 let	0	2	18	20
4 - 11 let a více	1	0	43	44
Vš.skup.	1	3	93	97

*Tabulka č. 37 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 5,84402, sv=6, p=,440888				
Délka vykonávané profese	kladný postoj 1	nevyhraněný názor 2	záporný postoj 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	0,030928	0,092784	2,87629	3,00000
2 - 2-5 let	0,309278	0,927835	28,76289	30,00000
3 - 6-10 let	0,206186	0,618557	19,17526	20,00000
4 - 11 let a více	0,453608	1,360825	42,18557	44,00000
Vš.skup.	1,000000	3,000000	93,00000	97,00000

*Tabulka č. 38 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3)*

**d) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2$  s hodnotou kritickou**

Po sloučení škály je dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku zřejmé, že test nelze použít, jelikož se v několika polích vyskytuje očekávaná četnost menší než 1.

*Shrnutí:*

Ověřovali jsme platnost 4 hypotéz, u nichž nebylo možné provedení testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku z důvodu nízkých četností voleb respondentů. Bohužel představa respondentů o společném soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s jakoukoli nepřizpůsobivou osobou, jim z důvodu převážně záporného postoje k těmto osobám, neumožnila hodnotit společné soužití na kladných stupních originální škály 1 – 5. Proto je velmi pravděpodobné, že i při vyšším počtu respondentů by kladné stupně na originální škále zůstaly v nízkých četnostech a testy nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku by nemohly být provedeny.

### 5. Zažívají respondenti při výkonu své profese obavy z chování nepřizpůsobivých osob?

Respondenti odpovídali na **uzavřenou otázku číslo 8 v dotazníku**, zda pocítují či nepocítují obavy či strach z chování některých osob, a to prostřednictvím odpovědi ano, ne.

Kategorie	Tabulka četností:pocity obav či strachu z chování klientů			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel.četnost	Kumulativní rel.četnost
1 - ano	87	87	89,7	89,7
2 - ne	10	97	10,3	100,0
ChD	0	97	0,0	100,0

*Tabulka č. 39 – Četnost obav či strachu z chování některých klientů*

Z tabulky četností vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 87 (90%) respondentů, kteří mají obavy či strach z chování některých klientů a 10 (10%) respondentů obavy či strach nepocítují.

V našem výzkumu nás dále zajímalo, zda mohou být obavy státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně z chování některých klientů ovlivněny dosaženým věkem respondentů či délkou vykonávané profese respondenty. K ověření jsme si stanovili níže uvedené hypotézy.

#### **5.1 Jak se liší obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku respondentů?**

**H<sub>9</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob jsou dle dosaženého věku respondentů rozdílné.**

**a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria  $\chi^2$**

H<sub>0</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob se dle dosaženého věku respondentů neliší.

H<sub>A</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob se dle dosaženého věku respondentů liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)			
Tab. : Pocity obav z chování nepřizp. osob dle věku			
Věk	ano 1	ne 2	Řádk. součty
1 - 23-35 let	21	3	24
2 - 36-50 let	53	5	58
3 - 51-64 let	13	2	15
Vš.skup.	87	10	97

*Tabulka č. 40 – Kontingenční tabulka: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku respondentů*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)			
Pearsonův chí-kv. : ,451776, sv=2, p=,797807			
Věk	ano 1	ne 2	Řádk. součty
1 - 23-35 let	21,52577	2,47423	24,00000
2 - 36-50 let	52,02062	5,97938	58,00000
3 - 51-64 let	13,45361	1,54639	15,00000
Vš.skup.	87,00000	10,00000	97,00000

*Tabulka č. 41 – Pearsonův chí-kvadrát: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku respondentů*

**b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2$  s hodnotou kritickou**

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chráska, 2007, s. 78)



**5.2 Jak se liší obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob dle délky vykonávané profese respondentů?**

**H<sub>10</sub>:** Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob jsou dle délky vykonávané profese rozdílné.

**a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria  $\chi^2$**

H<sub>0</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob se dle délky vykonávané profese neliší.

H<sub>A</sub>: Obavy státních zaměstnanců se sociální agendou z chování nepřizpůsobivých osob se dle délky vykonávané profese liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)			
Tab. : Obavy z chování nepřizpús.osob dle délky vykonávané profese			
Délka vykonávané profese	ano 1	ne 2	Řádk. součty
1 - do 1 roku	2	1	3
2 - 2-5 let	26	4	30
3 - 6-10 let	19	1	20
4 - 11 let a více	40	4	44
Vš.skup.	87	10	97

*Tabulka č. 42 – Kontingenční tabulka: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle délky vykonávané profese respondentů*

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)			
Pearsonův chí-kv. : 2,69698, sv=3, p=,440741			
Délka vykonávané profese	ano 1	ne 2	Řádk. součty
1 - do 1 roku	2,69072	0,30928	3,00000
2 - 2-5 let	26,90722	3,09278	30,00000
3 - 6-10 let	17,93814	2,06186	20,00000
4 - 11 let a více	39,46392	4,53608	44,00000
Vš.skup.	87,00000	10,00000	97,00000

*Tabulka č. 43 – Pearsonův chí-kvadrát: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle délky vykonávané profese respondentů*

**b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2$  s hodnotou kritickou**

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož se v poli vyskytuje četnost menší než 1 a ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chrásková, 2007, s. 78)

**Shrnutí:**

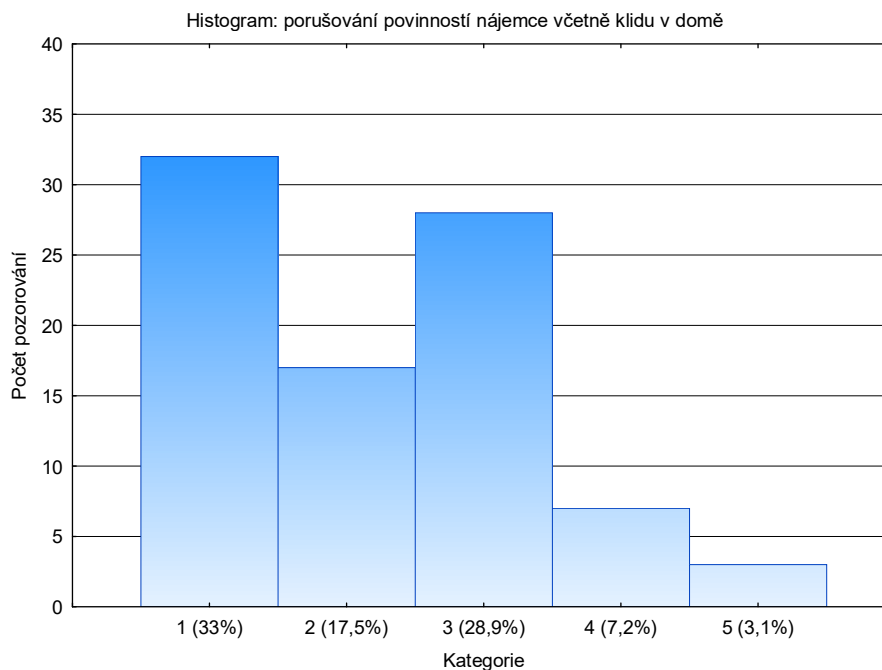
Z analýzy dat vyplynulo, že převážná většina respondentů zažívá při výkonu své profese obavy či strach z chování některých klientů a minimum respondentů nepocituje žádné obavy.

Ověřovali jsme platnost 2 hypotéz, u nichž nebylo možné provedení testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

**6. S jakými typy nepřizpůsobivých osob mají respondenti při profesním jednání pocit ohrožení?**

Na tuto **škálovou otázku číslo 9 v dotazníku** odpovídali pouze ti respondenti, kteří v otázce číslo 8 v dotazníku volili možnost odpovědi, že při výkonu své profese pocítují obavy či strach z chování některých klientů. Respondenti odpovídali na otázku číslo 9 v dotazníku, jak velký či menší pocit ohrožení zažívají při profesním jednání s různými typy nepřizpůsobivých osob. Odpovědi zaznamenávali křížkem do přehledné tabulky prostřednictvím originální škály 1 – 5, kde stupeň 1 znamená žádný pocit ohrožení až stupeň 5 největší pocit ohrožení. Každá dílčí otázka se vztahuje k jinému způsobu nepřizpůsobivého chování.

**6.1. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě?**

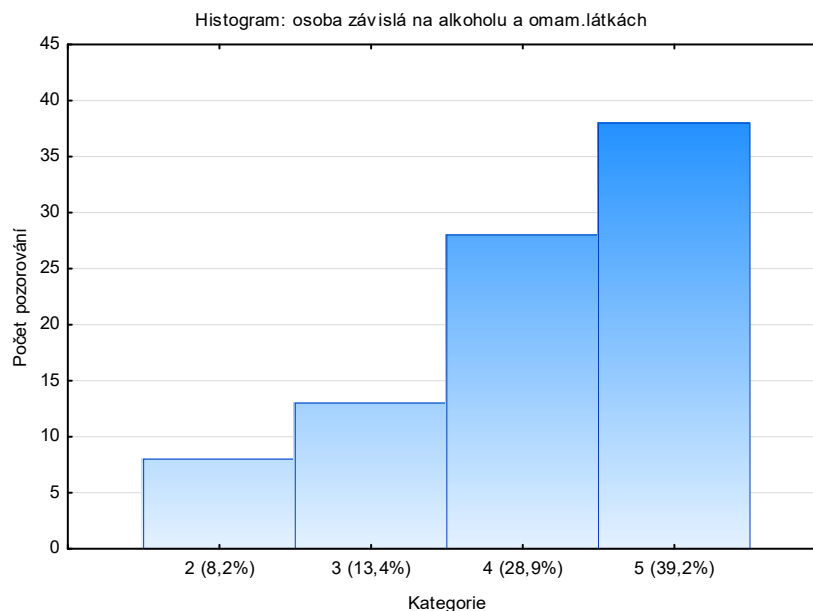


*Graf č. 17 – Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu*

*Legenda: 1 – žádný pocit ohrožení; 2 – téměř žádný pocit ohrožení; 3 – nevyhraněný názor; 4 – větší pocit ohrožení; 5 – největší pocit ohrožení.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 32 (33%) respondentů, kteří z chování osob porušujících povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě nemají při profesním jednání žádný pocit ohrožení. Následuje 28 (28,9%) respondentů s nevyhraněným názorem. Téměř žádný pocit ohrožení volilo 17 (17,5%) respondentů. Větší pocit ohrožení zažívá 7 (7,2%) respondentů a zbývajících 3 (3,1%) respondenti pocítují největší ohrožení při profesním jednání s osobami porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě.

## 6.2. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou závislou na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách?

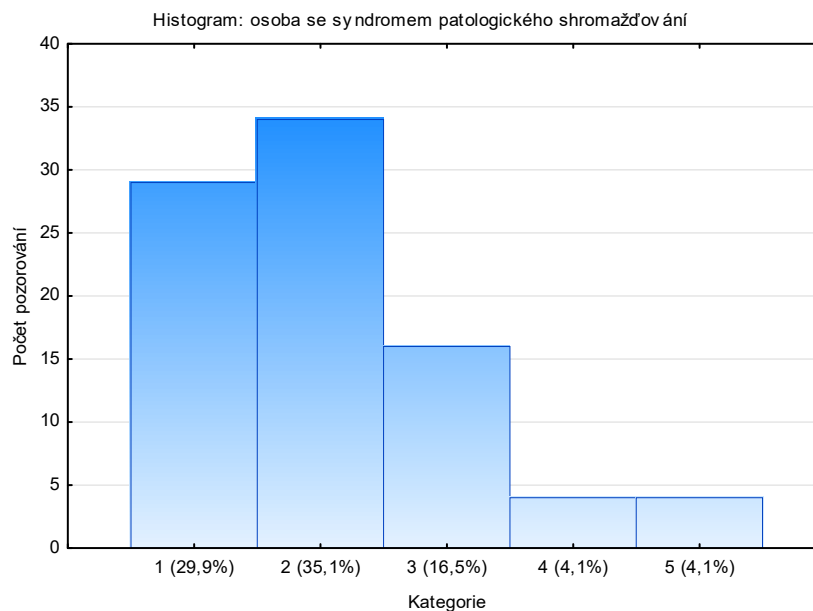


Graf č. 18 – Osoba závislá na alkoholu, omamných či návykových látkách

Legenda: 2 – téměř žádný pocit ohrožení; 3 – nevyhraněný názor; 4 – větší pocit ohrožení; 5 – největší pocit ohrožení.

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 38 (39,2%) respondentů, kteří při profesním jednání s osobami závislými na alkoholu, jiných omamných či návykových látkách zažívají největší pocit ohrožení a 28 (28,9%) respondentů má pocit většího ohrožení při profesním jednání s těmito osobami. Následuje 13 (13,4%) respondentů s nevyhraněným názorem. Téměř žádný pocit ohrožení volilo 8 (8,2%) respondentů. Stupeň 1 (žádný pocit ohrožení) na originální škále 1 – 5 respondenti neoznačili.

### 6.3. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě?

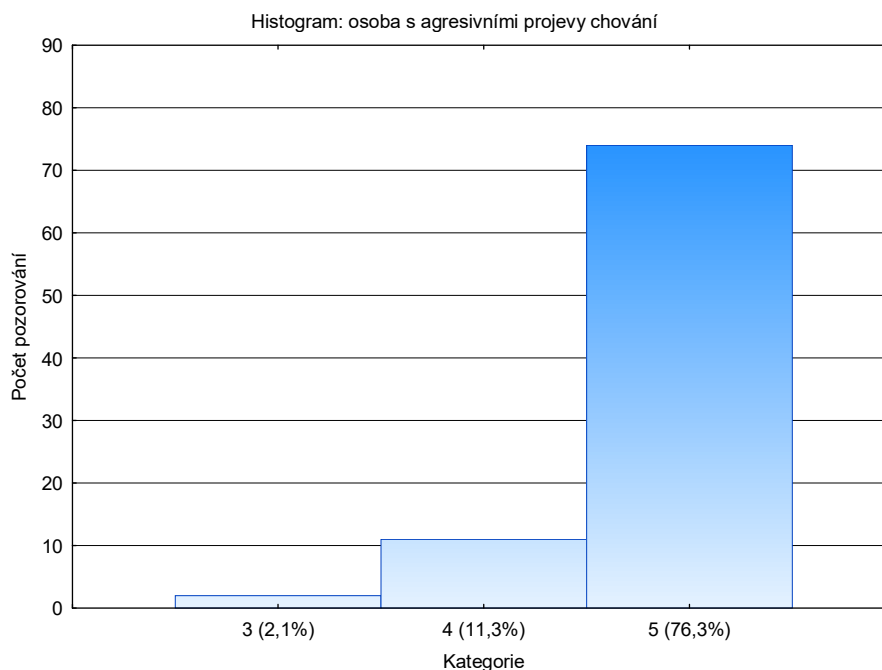


Graf č. 19 – Osoba se syndromem patologického shromažďování věcí v bytě

Legenda: 1 – žádný pocit ohrožení; 2 – téměř žádný pocit ohrožení; 3 – nevyhraněný názor; 4 – větší pocit ohrožení; 5 – největší pocit ohrožení.

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 34 (35,1%) respondentů, kteří při profesním jednání s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě, nemají téměř žádný pocit ohrožení a dalších 29 (29,9%) respondentů nemá žádný pocit ohrožení při jednání s těmito osobami. S nevyhraněným názorem evidujeme 16 (16,5%) respondentů. Následují 4 (4,1%) respondenti, kteří zažívají větší pocit ohrožení a stejně tak i zbývající 4 (4,1%) respondenti mají při profesní jednání s osobou se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě největší pocit ohrožení.

**6.4. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou vyznačující se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám?**

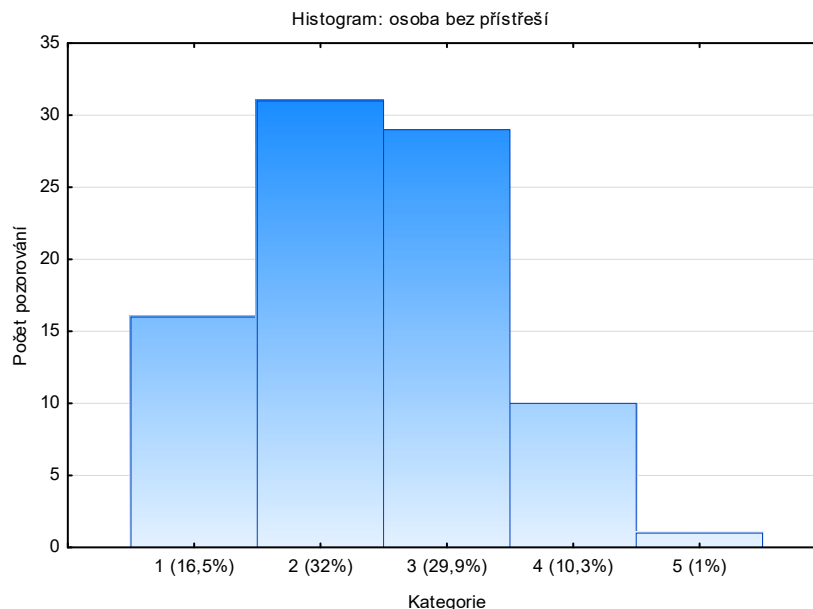


*Graf č. 20 – Osoba vyznačující se agresivními projevy chování*

*Legenda: 3 – nevyhraněný názor; 4 – větší pocit ohrožení; 5 – největší pocit ohrožení.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 74 (76,3%) respondentů, kteří při profesním jednání s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivním projevy chování vůči jiným osobám zažívají největší pocit ohrožení a 11 (11,3%) respondentů má větší pocit ohrožení. S nevyhraněným názorem evidujeme 2 (2,1%) respondenty. Stupeň 1 (žádný pocit ohrožení) a 2 (téměř žádný pocit ohrožení) na originální škále 1 – 5 respondenti neoznčili.

**6.5. Jak velký pocit ohrožení zažívají státní zaměstnanci při jednání s osobou bez přístřeší (např. vystěhovanou z městského bytu z důvodu porušování povinností nájemce)?**



*Graf č. 21 – Osoba bez přístřeší*

*Legenda: 1 – žádný pocit ohrožení; 2 – téměř žádný pocit ohrožení; 3 – nevyhraněný názor; 4 – větší pocit ohrožení; 5 – největší pocit ohrožení.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 31 (32%) respondentů, kteří při profesním jednání s osobami bez přístřeší nezažívají téměř žádný pocit ohrožení. S nevyhraněným názorem evidujeme 29 (29,9%) respondentů. Žádný pocit ohrožení zvolilo 16 (16,5%) respondentů a větší pocit ohrožení uvedlo 10 (10,3%) respondentů. Největší pocit ohrožení při jednání s osobami bez přístřeší zažívá pouze 1 (1%) respondent.

*Shrnutí:*

Z analýzy dat vyplývá, že největší pocit ohrožení zažívají respondenti z osob vyznačujících se násilnými či agresivními projevy chování a naopak nejmenší pocit ohrožení z osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě.

### 7. Jaký charakter obav či strachu z chování nepřizpůsobivých osob se u respondentů vyskytuje nejčastěji?

Na tuto **polouzavřenou otázku číslo 10 v dotazníku** odpovídali pouze ti respondenti, kteří v otázce číslo 8 v dotazníku volili možnost odpovědi, že při výkonu své profese pociťují obavy či strach z chování některých klientů.

Respondenti odpovídali na otázku číslo 10 v dotazníku, jaké povahy jsou jejich obavy z chování nepřizpůsobivých klientů. Jednu ze tří možných odpovědí zaznamenávali křížkem dle nabízených možností charakteru obav: z vlastní zkušenosti; zkušenost od kolegy/kolegyně; z médií.

Respondentům bylo umožněno, prostřednictvím posledního řádku odpovědi v otázce číslo 10 v dotazníku, vyjádřit svůj názor, týkající se této otázky. Jelikož žádný z respondentů tuto možnost nevyužil, kategorii z dotazníku *jiný názor* dále neuvádíme.

Kategorie	Tabulka četností: povaha obav			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel.četnost	Kumulativní rel.četnost
1 - z vlastní zkušenosti	73	73	75,3	75,3
2 - zkušenost od kolegy/kolegyně	6	79	6,2	81,4
3 - z médií (internet, rádio, tv, tisk)	8	87	8,2	89,7
ChD	10	97	10,3	100,0

*Tabulka č. 44 – Povaha obav z chování nepřizpůsobivých klientů*

Z tabulky četností vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 73 (75,3%) respondentů, jejichž obavy z chování některých klientů jsou podloženy nepříjemnými událostmi a zážitky z vlastní zkušenosti. V četnosti 8 (8,2%) respondentů evidujeme takový charakter obav, které v respondentech o nevhodném chování nepřizpůsobivých osob vyvolaly odstrašující zprávy z médií (internet, televize, rozhlas, tisk). Zbývajících 6 (6,2%) respondentů pociťuje obavy z chování nepřizpůsobivých osob prostřednictvím sdílených informací od kolegů či kolegyň.

#### Shrnutí:

Z analýzy dat vyplývá, že obavy z chování některých klientů jsou u převážné většiny respondentů podloženy nepříjemnými vlastními zkušenostmi.



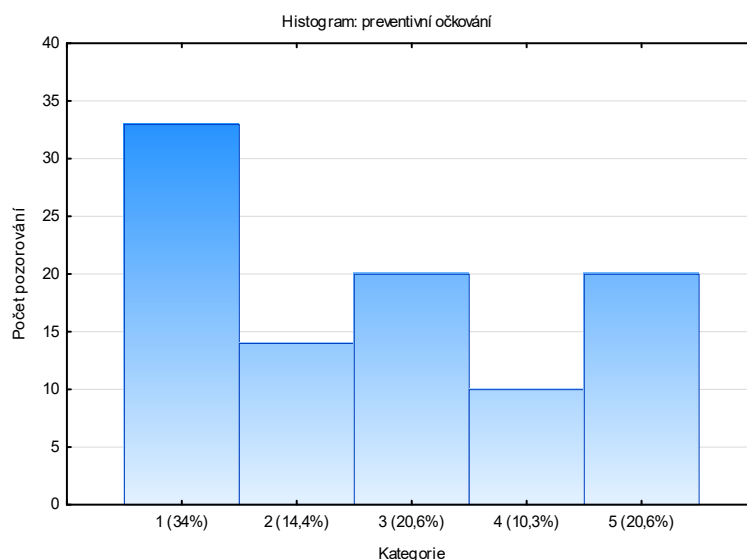
## 8. Jaký je zájem státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně o preventivní opatření v oblasti ochranného programu zvýšené bezpečnosti na pracovišti?

Respondenti odpovídali na **škálovou otázku č. 11 v dotazníku**, zda mají zájem o nabízené možnosti prevence pro zvýšení jejich bezpečí na pracovišti. Každá otázka v dotazníku 11a) – 11f) je zaměřena na jiný druh preventivního opatření. Odpovědi respondenti zaznamenávali křížkem do přehledné tabulky na originální škále 1 – 5, přičemž stupeň 1 značí naprostý nezájem o nabízenou prevenci, stupeň 5 znamená velký zájem o preventivní opatření. Konkrétně se jedná o ochranu proti případné infekční nákaze ve formě preventivního očkování, zvýšenou fyzickou ostrahu v budově výkonu jejich profese, instalaci elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci, instalaci kamerového systému v prostorách výkonu jejich profese, absolvování kurzu sebeobrany a zvýšení hygienických opatření na pracovišti.

Na tuto výzkumnou otázku je odpovězeno šesti níže uvedenými a rozpracovanými výzkumnými otázkami (8.1 – 8.6), které nám odpovídají na zájem či nezájem respondentů o preventivní opatření pro zvýšení jejich bezpečí na pracovišti.

Respondentům bylo umožněno, prostřednictvím posledního bodu g) v otázce číslo 11 v dotazníku, vyjádřit svůj názor, týkající se této otázky. Jelikož žádný z respondentů tuto možnost nevyužil, kategorii z dotazníku *jiný názor* dále neuvádíme.

### 8.1. Mají státní zaměstnanci zájem o ochranu proti případné infekční nákaze ve formě preventivního očkování?

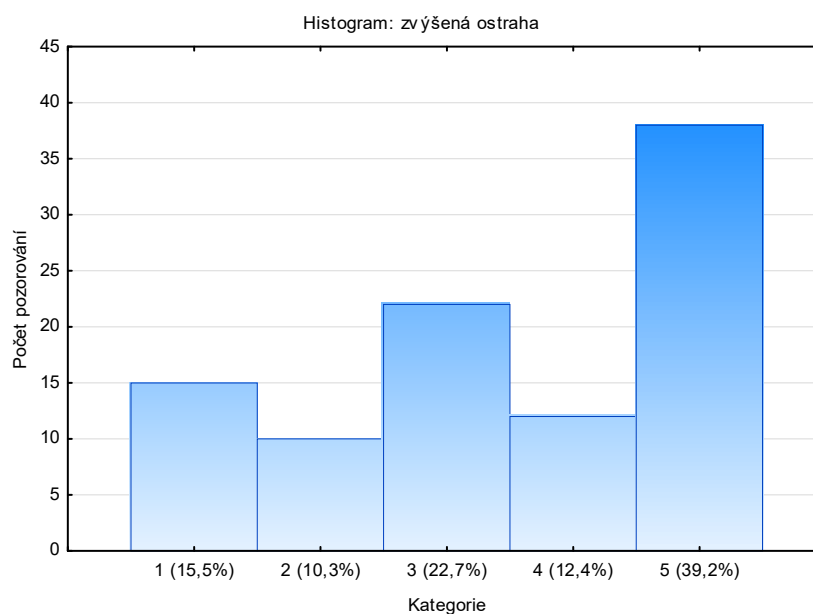


Graf č. 22 – Zájem ochranu proti infekční nákaze ve formě preventivního očkování

*Legenda: 1 – určitě ne – nezájem o prevenci; 2 – spíše nezájem; 3 – nevyhraněný názor; 4 – spíše zájem; 5 – určitě zájem.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 33 (34%) respondentů, kteří naprosto nemají zájem o ochranu proti případné infekční nákaze ve formě preventivního očkování. V četnosti 20 (20,6%) respondentů evidujeme státní zaměstnance s nevyhraněným názorem a ve stejné četnosti 20 (20,6%) respondentů, kteří mají velký zájem o preventivní očkování. Dalších 14 (14,4%) respondentů se přiklání k názoru, že o prevenci tohoto typu spíše zájem nemá a 10 (10,3%) respondentů se domnívá, že by se pravděpodobně raději nechali preventivně naočkovat proti případné infekční nákaze.

## **8.2. Mají státní zaměstnanci zájem o zvýšenou fyzickou ostrahu v budově výkonu jejich profese?**



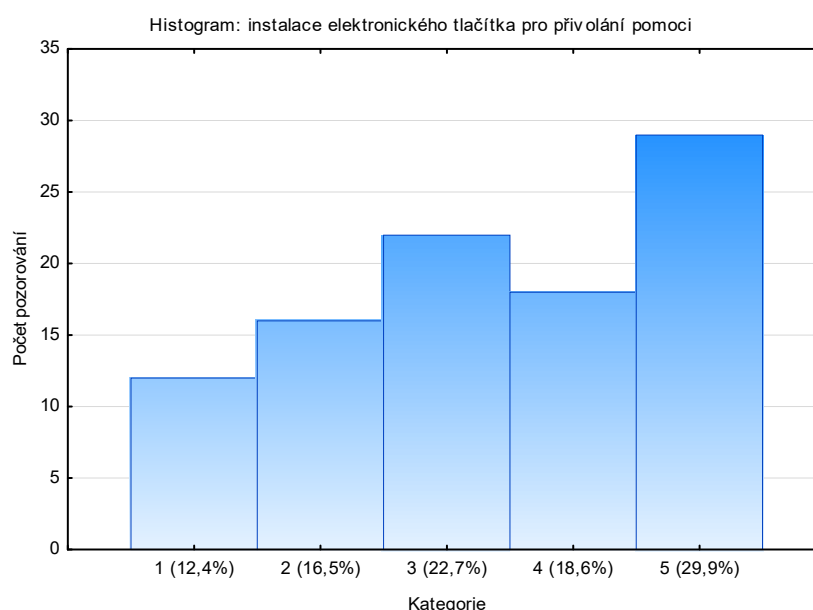
*Graf č. 23 – Zvýšená fyzická ostraha v budově výkonu profese*

*Legenda: 1 – určitě ne – nezájem o prevenci; 2 – spíše nezájem; 3 – nevyhraněný názor; 4 – spíše zájem; 5 – určitě zájem.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 38 (39,2%) respondentů, kteří mají velký zájem o zvýšení fyzické ostrahy v budově

výkonu jejich profese. V četnosti 22 (22,7%) respondentů evidujeme státní zaměstnance s nevyhraněným názorem. Dalších 15 (15,5%) respondentů naprosto nemá zájem o tento typ prevence a 12 (12,4%) státních zaměstnanců se domnívá, že by pravděpodobně uvítali zvýšení ostrahy v budově. Posledních 10 (10,3%) respondentů se přiklání k názoru, že spíše nemají zájem o zvýšení fyzické ostrahy v budově výkonu jejich profese.

### 8.3. Mají státní zaměstnanci zájem o instalaci elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci?

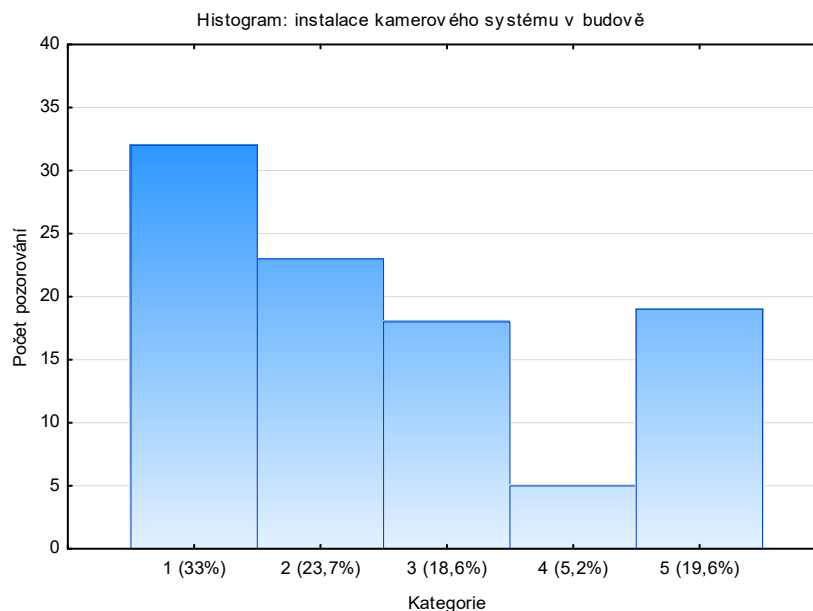


Graf č. 24 – Instalace elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci

*Legenda: 1 – určitě ne – nezájem o prevenci; 2 – spíše nezájem; 3 – nevyhraněný názor; 4 – spíše zájem; 5 – určitě zájem.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 29 (29,9%) respondentů, kteří mají velký zájem o instalaci elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci. V četnosti 22 (22,7%) respondentů evidujeme státní zaměstnance s nevyhraněným názorem. Následujících 18 (18,6%) státních zaměstnanců se domnívá, že by pravděpodobně uvítali tuto snahu o preventivní zvýšení bezpečnosti na pracovišti a dalších 16 (16,5%) respondentů se přiklání k názoru, že spíše nemají zájem o instalaci elektronického tlačítka. Zbývajících 12 (12,4%) respondentů naprosto nemá zájem o instalaci elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci.

#### 8.4. Mají státní zaměstnanci zájem o instalaci kamerového systému v prostorách výkonu jejich profese?

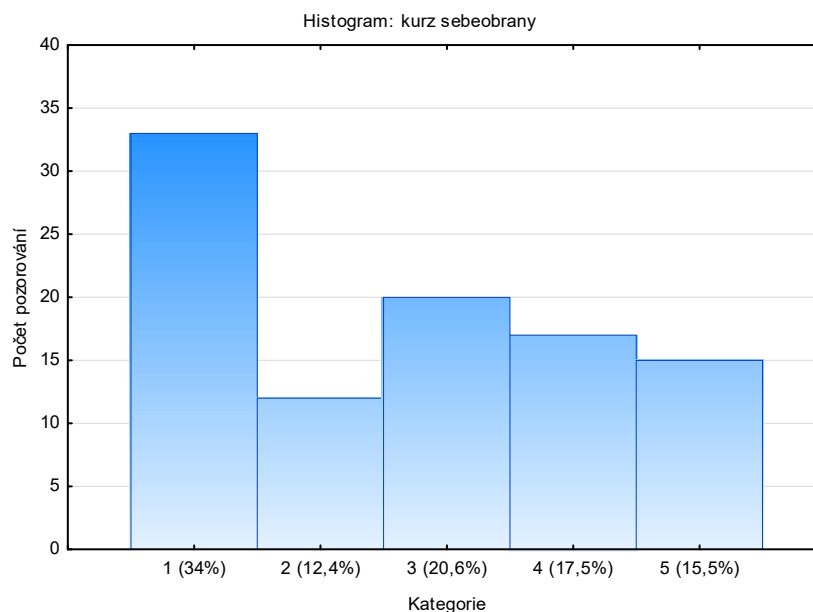


Graf č. 25 – Instalace kamerového systému v prostorách výkonu profese

Legenda: 1 – určitě ne – nezám o prevenci; 2 – spíše nezám; 3 – nevyhraněný názor; 4 – spíše zájem; 5 – určitě zájem.

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 32 (33%) respondentů, kteří naprosto nemají zájem o instalaci kamerového systému v prostorách výkonu jejich profese. Následuje 23 (23,7%) respondentů, kteří spíše nemají zájem o opatření tohoto typu. Dalších 19 (19,6%) respondentů projevilo velký zájem o instalaci kamerového systému. V četnosti 18 (18,6%) respondentů evidujeme státní zaměstnance s nevyhraněným názorem. Posledních 5 (5,2%) respondentů se domnívá, že by pravděpodobně uvítalo tuto snahu o preventivní zvýšení bezpečnosti na pracovišti.

### 8.5. Mají státní zaměstnanci zájem o absolvování kurzu sebeobrany?

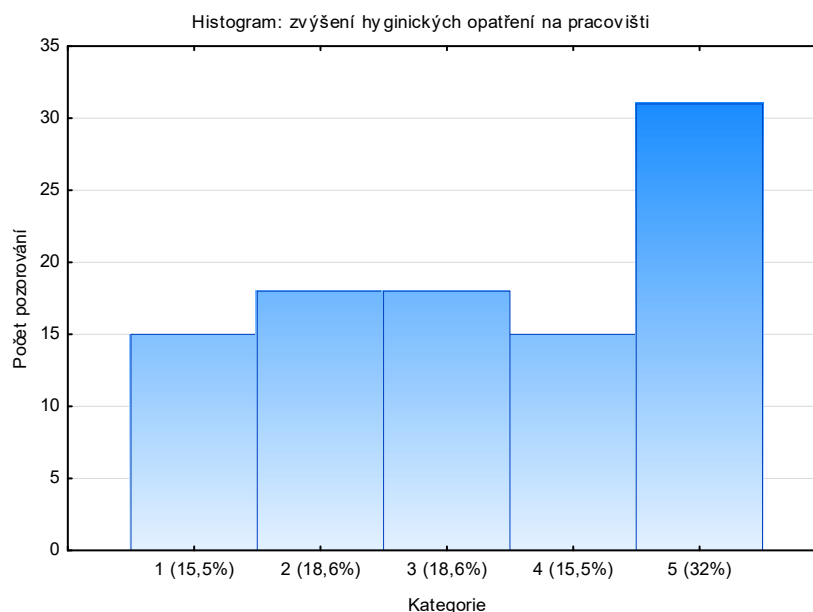


Graf č. 26 – Absolvování kurzu sebeobrany

*Legenda: 1 – určitě ne – nezám o prevenci; 2 – spíše nezám; 3 – nevyhraněný názor; 4 – spíše zájem; 5 – určitě zájem.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 33 (34%) respondentů, kteří naprosto nemají zájem o absolvování kurzu sebeobrany. V četnosti 20 (20,6%) respondentů evidujeme státní zaměstnance s nevyhraněným názorem. Následujících 17 (17,5%) respondentů se domnívá, že by pravděpodobně uvítali tuto snahu o preventivní zvýšení bezpečnosti na pracovišti a 15 (15,5%) respondentů projevilo velký zájem o možnost naučit se obranné reakce proti případnému napadení agresivní osobou. Následuje 12 (12,4%) respondentů, kteří spíše nemají zájem o opatření tohoto typu.

### 8.6. Mají státní zaměstnanci zájem o zvýšení hygienických opatření na jejich pracovišti?



Graf č. 27 – Zvýšení hygienických opatření na pracovišti

*Legenda: 1 – určitě ne – nezájem o prevenci; 2 – spíše nezájem; 3 – nevyhraněný názor; 4 – spíše zájem; 5 – určitě zájem.*

Z grafu znázorňujícího četnost voleb respondentů na originální škále 1 – 5 vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 31 (32%) respondentů, kteří mají velký zájem o zvýšení hygienických opatření na jejich pracovišti. V četnosti 18 (18,6%) respondentů evidujeme státní zaměstnance s nevyhraněným názorem a dalších 18 (18,6%) respondentů, kteří se přiklání k názoru, že spíše nemají zájem o zvýšení hygienických opatření. Následujících 15 (15,5%) státních zaměstnanců se domnívá, že by pravděpodobně uvítali tuto snahu o preventivní zvýšení bezpečnosti na pracovišti a posledních 15 (15,5%) respondentů naprosto nemá zájem o zvýšení tohoto preventivního opatření.

#### Shrnutí:

Z analýzy dat vyplývá, že respondenti mají největší zájem o zvýšení fyzické ostrahy v budově výkonu jejich profese a naopak nejmenší zájem projeví o instalaci kamerového systému v prostorách výkonu jejich profese.

### 9. Jaký je zájem státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně o další vzdělávání v oboru?

Respondenti odpovídali na **uzavřenou otázku číslo 12 v dotazníku**, zda mají či nemají zájem o další vzdělávání v jejich oboru. Jednu ze tří možných odpovědí zaznamenávali křížkem dle nabízených možností: ano (zájem o vzdělávání), ne (nezájem o vzdělávání), nevím.

Kategorie	Tabulka četností: zájem o vzdělání			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel.četnost	Kumulativní rel.četnost
1 - ano	70	70	72,2	72,2
2 - ne	17	87	17,5	89,7
3 - nevím	10	97	10,3	100,0
ChD	0	97	0,0	100,0

Tabulka č. 45 – Zájem respondentů o další vzdělávání v jejich oboru

Z tabulky četností vyplývá, že z celkového počtu 97 respondentů se výzkumu formou dotazníkového šetření zúčastnilo 70 (72,2%) respondentů, kteří mají zájem o další vzdělávání v oboru, což by mohlo znamenat, že vidí ve své práci perspektivu a naplnění. Dalších 17 (17,5%) respondentů neprojevovalo zájem o vzdělávání a zbývajících 10 (10,3%) respondentů bylo nerozhodných o dalším vzdělávání v jejich oboru.

V našem výzkumu nás dále zajímalo, zda existují rozdíly v zájmu respondentů o další vzdělávání dle délky vykonávané profese. K ověření jsme si stanovili níže uvedené hypotézy.

#### 9.1. Jak se liší zájem respondentů o další vzdělávání v oboru dle délky vykonávané profese?

**H<sub>11</sub>: Zájem respondentů o další vzdělávání v oboru je dle délky vykonávané profese rozdílný.**

##### a) Sestavení hypotéz a výpočet testového kritéria $\chi^2$

H<sub>0</sub>: Zájem respondentů o další vzdělávání v oboru se dle délky vykonávané profese neliší.

H<sub>A</sub>: Zájem respondentů o další vzdělávání v oboru se dle délky vykonávané profese liší.

Kontingenční tabulka (tabulka-dotazníky)				
Tab. : Zájem respondentů o další vzdělávání dle délky vykonávané profese				
Délka vykonávané profese	ano 1	ne 2	nevím 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	3	0	0	3
2 - 2-5 let	26	3	1	30
3 - 6-10 let	15	4	1	20
4 - 11 let a více	27	9	8	44
Vš.skup.	71	16	10	97

Tabulka č. 46 – Kontingenční tabulka: Zájem respondentů o vzdělávání v oboru dle délky vykonávané profese

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (tabulka-dotazníky)				
Pearsonův chí-kv. : 8,63538, sv=6, p=,195146				
Délka vykonávané profese	ano 1	ne 2	nevím 3	Řádk. součty
1 - do 1 roku	2,19588	0,49485	0,30928	3,00000
2 - 2-5 let	21,95876	4,94845	3,09278	30,00000
3 - 6-10 let	14,63918	3,29897	2,06186	20,00000
4 - 11 let a více	32,20619	7,25773	4,53608	44,00000
Vš.skup.	71,00000	16,00000	10,00000	97,00000

Tabulka č. 47 – Pearsonův chí-kvadrát: Zájem respondentů o vzdělávání v oboru dle délky vykonávané profese

## b) Srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria $\chi^2$ s hodnotou kritickou

Dle výsledků testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku vyplývá, že test nelze použít, jelikož se v poli vyskytuje četnost menší než 1 a ve více než 20 % polích kontingenční tabulky jsou očekávané četnosti menší než 5. (Chráška, 2007, s. 78)

### Shrnutí:

Z analýzy dat vyplývá, převažující část respondentů projevilo zájem o další vzdělávání v oboru.

Mapovali jsme, zda existují rozdíly v zájmu respondentů o vzdělávání v oboru dle délky vykonávané profese a při ověřování hypotézy  $H_{11}$  jsme zjistili, že nebylo možné provedení testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.



## 7.2 Shrnutí výzkumného šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 97 respondentů, z nichž bylo 83 žen a 14 mužů, ve věkovém rozmezí od 23 let do 64 let, přičemž průměrný věk byl 41,3 let. Z dotazovaných 97 státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně, mělo 40 respondentů dokončeno vysokoškolského vzdělání (zakončeno titulem Ing./Mgr.), dále 37 respondentů úspěšně dokončilo středoškolské vzdělání, 12 respondentů absolvovalo vysokoškolské studium (zakončeno titulem Bc.) a nakonec vyššího odborného vzdělání dosáhlo 8 respondentů. Největší zastoupení v našem výzkumu v počtu 19 respondentů měli státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně, vykonávající svou profesi na Odboru sociálních věcí – oddělení sociálně – právní ochrany dětí a se stejnou četností respondenti pracující na Úřadu práce České republiky – Krajská pobočka ve Zlíně. Nejnižší zastoupení měl Odbor právní Magistrátu města Zlína v počtu 1 respondent. Každý z respondentů vykonává svou profesi v různé délce, přičemž největší zastoupení v našem výzkumu mělo 44 státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně s délkou vykonávání profese 11 let a více a naopak nejnižším zastoupení v počtu 3 respondentů byla délka vykonávané profese respondenty do 1 roku.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké postoje zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně. Výzkumnou otázkou číslo 1 jsme zjišťovali postoj, jaký zaujímají státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob ve Zlíně. Z analýzy dat vyplynulo, že převažují respondenti, kteří považují za naprosto nepřijatelné chování osob vyznačujících se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám a jejich postoj k nevhodnému chování těchto osob je velmi záporný. Naopak chování osob bez přístřeší respondenti neodsuzují nebo spíše mají ke způsobu jejich chování nevyhraněný názor. Postoj respondentů k chování osob bez přístřeší můžeme tedy považovat za nejméně kritický ve srovnání s jinými typy nepřizpůsobivého chování.

Výzkumnou otázkou číslo 2 jsme se snažili zmapovat, jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob, konkrétně k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám a k chování osob bez přístřeší, a to dle sociodemografických proměnných. Proměnnými jsme si pro ověření hypotéz zvolili dosažený věk respondentů a délku vykonávané profese respondenty. Ověřovali jsme platnost 4 hypotéz, z nichž u 3 hypotéz nebylo možné (ani

po provedení dichotomie škál) využít testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Pouze u hypotézy H<sub>2</sub> jsme zjistili, že neexistují statisticky významné rozdíly v postojích respondentů dle dosaženého věku k chování osob bez přístřeší. Byla stanovena nulová a alternativní hypotéza a potvrzena byla nulová hypotéza.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit nejen postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování nepřizpůsobivých osob ve Zlíně, ale i postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k soužití s těmito osobami. Z analýzy dat výzkumné otázky číslo 3 vyplynulo, že převažující část respondentů si naprosto nedokáže představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám a jejich postoj k soužití je velmi záporný. Naopak ze všech jiných zkoumaných způsobů nepřizpůsobivého chování osob si respondenti dokážou představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě a postoj respondentů k těmto osobám sice nemůže být považován za absolutně kladný, ale za nejméně kritický ve srovnání s jinými typy nepřizpůsobivých osob.

Výzkumnou otázkou číslo 4 jsme zjišťovali, jak se liší postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k soužití s nepřizpůsobivými osobami, konkrétně s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám a s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě, a to dle sociodemografických proměnných. Proměnnými jsme si pro ověřování hypotéz zvolili dosažený věk respondentů a délku vykonávané profese respondenty. Ověřovali jsme platnost 4 hypotéz, u nichž (ani po provedení dichotomie škál) nebylo možné využít testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

Postoje státních zaměstnanců se sociální agendou k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami mohou ovlivňovat různé faktory, které jsme se snažili v níže uvedených otázkách analyzovat. My jsme se v našem výzkumu zabývali třemi faktory, kterými byli obavy respondentů z chování některých klientů, pocit bezpečí zaměstnanců na jejich pracovišti a vzdělávání v oboru.

Při vykonávání profese mohou respondenti zažívat různé situace, které mohou vyvolávat obavy či strach z chování některých klientů. Výzkumnou otázkou číslo 5 jsme chtěli zjistit, v jaké četnosti se u respondentů vyskytují obavy či strach z chování klientů. Z analýzy dat vyplynulo, že 87 respondentů zažívá při výkonu profese obavy či strach

z chování klientů a 10 respondentů žádné obavy nepocítuje. Dále nás zajímalo, jak se liší tyto obavy státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku a délky vykonávané profese respondentů. Ověřovali jsme platnost 2 hypotéz, u nichž nebylo možné provedení testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

Státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně přicházejí při výkonu své profese do kontaktu s různými typy nepřizpůsobivých osob s odlišným chováním. Výzkumnou otázkou číslo 6 jsme zjišťovali, jaký typ nepřizpůsobivého chování osob vyvolává u respondentů při profesním jednání pocit ohrožení. Z analýzy dat získaných prostřednictvím dotazníkového šetření vyplývá, že největší pocit ohrožení zažívají respondenti z osob, vyznačujících se násilnými či agresivními projevy chování a naopak nejmenší pocit ohrožení z osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě.

Mnohdy se obavy či strach z chování jiných osob zakládají nejen na vlastních zkušenostech, ale i na zkušenostech zprostředkovaných. Výzkumnou otázkou číslo 7 jsme u respondentů mapovali charakter obav či strachu z chování nepřizpůsobivých osob. Z analýzy dat vyplynulo, že u 73 respondentů jsou obavy z chování klientů podloženy nepříjemnými událostmi a zážitky z vlastní zkušenosti, u dalších 8 respondentů vyvolávají pocity obav odstrašující zprávy z médií (internet, televize, rozhlas, tisk). Obavy z chování nepřizpůsobivých osob získané prostřednictvím sdílených informací od kolegů či kolegyň, pocítuje 6 respondentů.

Další z faktorů, který by mohl ovlivňovat postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k nepřizpůsobivým osobám je pocit bezpečí v místě výkonu jejich profese. Proto jsme výzkumnou otázkou číslo 8 zjišťovali, jaký mají respondenti zájem o preventivní opatření v oblasti ochranného programu zvýšené bezpečnosti na jejich pracovišti. Z analýzy dat vyplývá, že největší zájem mají respondenti o zvýšení fyzické ostrahy v budově výkonu jejich profese a naopak nejmenší zájem mají o instalaci kamerového systému v prostorách výkonu jejich profese.

Dobrá informovat, vzdělávání či průběžná školení státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně patří také mezi faktory, které mohou ovlivňovat námi zkoumané postoje k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně. Výzkumnou otázkou číslo 9 jsme zjišťovali, jaký je zájem respondentů o další vzdělávání v oboru a z analýzy

dat jsme zjistili, že převažuje 70 respondentů se zájmem o další vzdělávání v oboru a naopak 17 dotazovaných respondentů zájem o další vzdělávání neprojeví, zbývajících 10 respondentů nevědělo, zda by se chtěli v oboru své profese dále vzdělávat. Dále nás zajímalo, zda existují rozdíly v zájmu o vzdělávání respondentů dle délky vykonávané profese. Při ověřování hypotézy jsme ale zjistili, že nebylo možné provedení testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

### 7.3 Doporučení pro praxi

Výzkumem se ukázalo, že státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně mají velmi negativní postoj jak k chování, tak i k soužití s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám. Je zřejmé, že s klienty vyznačujícími se násilnými projevy chování přicházejí respondenti při svém profesním jednání často do kontaktu, proto by ze strany zaměstnavatele bylo vhodné, zajistit patřičná bezpečnostní opatření pro zvýšení bezpečnosti na pracovištích. Státní zaměstnanci se sociální agendou ve Zlíně projeví největší zájem o zvýšenou fyzickou ostrahu v prostorách výkonu jejich profese. Jistě by také mnozí ze státních zaměstnanců uvítali v rámci zvýšení jejich bezpečnosti nabídku zaměstnavatele s možností dobrovolného absolvování kurzu sebeobrany. Například zaměstnanci Městské policie Zlín, pracují především v terénu a součástí jejich profesního výcviku je zvládnutí sebeobrany, efektivní řešení vzniklých konfliktů apod. Domníváme se, že školení či kurzy takového typu by měly být umožněny i zaměstnancům, kteří při výkonu své profese přicházejí do kontaktu s různými typy klientů, řešící citlivé a mnohdy i existenční problémy, což může zapříčinit emočně vyhraněné situace. Nehledě na fakt, že spousta zaměstnanců se sociální agendou vykonává svou profesi nejen v prostorách instituce, ale i v terénu, kde mohou být také vystaveni psychickému i fyzickému ataku ze strany klientů.

Z důvodu velkého zájmu respondentů o další vzdělávání v oboru jejich vykonávané profese, by ze strany zaměstnavatele mohli respondenti cítit větší podporu při zájmu o profesní rozvoj či zapojení do programu supervize. Prostřednictvím doplňování a zvyšování vzdělávání bojují pracovníci se sociální agendou proti i možnému syndromu vyhoření.

## ZÁVĚR

Teoretická část byla v první řadě zaměřena na vymezení pojmu osoba společensky nepřizpůsobivá a s ní spojené sociálně patologické jevy, které mohou být příčinami vzniku nepřizpůsobivého chování jedinců vůči společnosti. Dále definovala povinnosti státních zaměstnanců se sociální agendou vůči společnosti a klientům. Velký prostor byl věnován i rizikům, které provázejí profesní výkony státních zaměstnanců se sociální agendou a mohou ovlivňovat jejich postoje k nepřizpůsobivým klientům. Závěr teoretické části se zabýval příčinami a důsledky profesního vyhoření včetně prevence a řešení těchto psychologických stavů prostřednictvím supervize. Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké jsou postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami ve Zlíně. Dílčími cíli bylo zmapování postojů státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně k chování a soužití s nepřizpůsobivými klienty ve Zlíně dle zkoumaných proměnných, jimiž byl dosažený věk a délka vykonávané profese. Současně nás zajímalo, jaký je zájem státních zaměstnanců o zvýšení bezpečnosti na jejich pracovišti a o další vzdělávání v jejich oboru. Praktická část usilovala o dosažení těchto cílů prostřednictvím kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření. Výzkumným souborem byli státní zaměstnanci ve Zlíně, kteří mají svou pracovní agendu spojenou s nepřizpůsobivými osobami.

Z celkového výzkumu vyplývá, že téměř většina respondentů zaujímá velmi negativní postoj k chování osob vyznačujících se násilnými či agresivními projevy chování a naopak postoj respondentů k chování osob bez přístřeší je spíše nevyhraněný, což znamená, že tento způsob chování respondenti relativně tolerují a naprosto neodsuzují. Dále jsme postoje státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně mapovali z pohledu soužití s nepřizpůsobivými osobami v bezprostřední blízkosti obydlí respondentů. Výzkumem se ukázalo, že převažující část respondentů si naprosto nedokáže představit soužití v bezprostřední blízkosti jejich obydlí s osobami vyznačujícími se násilnými či agresivními projevy chování vůči jiným osobám, jelikož z chování těchto osob zažívají pocit ohrožení, což vypovídá o negativním postoji respondentů k těmto osobám. Naopak postoj respondentů k soužití v blízkosti jejich obydlí s osobami se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě je sice spíše nevyhraněný, ale soužití s těmito jedinci si respondenti relativně dokážou představit. S velké pravděpodobností je to i proto, že ve srovnání s jinými posuzovanými typy

nepřizpůsobivých osob pociťují z chování osob se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě nejmenší pocit ohrožení.

Z praxe je nám známo, že nevhodné chování klientů vůči úřední osobě, sociálnímu pracovníkovi či jiné osobě, která má snahu vyjít klientovi vstříc, bývá bohužel častým jevem. Z výsledků dotazníkového šetření jsme si ověřili, že převážná většina respondentů opravdu pociťuje při výkonu své profese obavy z chování některých typů nepřizpůsobivých klientů, které jsou podloženy převážně vlastními nepříjemnými zkušenostmi. Pravděpodobně i z tohoto důvodu projevili respondenti z nabízených možností v dotazníku největší zájem o zvýšení fyzické ostrahy v prostorách budovy výkonu jejich profese. Současně nás potěšilo zjištění, že převážná většina státních zaměstnanců se sociální agendou ve Zlíně, kteří se stali součástí výběrového souboru našeho výzkumu, vidí ve své profesi naplnění, o čemž vypovídá zájem o další vzdělávání v oboru.

Jelikož výzkum tohoto typu prozatím ve Zlínském kraji realizován nebyl, jednalo se o první sondu do této problematiky. Z tohoto důvodu nemohou být výsledky našeho výzkumu porovnávány s již ověřenými výsledky.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ANZENBACHER, Arno, 2010. *Úvod do filosofie*. Vyd. 3., V Portálu 2. Praha: Portál, 377 s. ISBN 9788073677275.
- [2] BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 299 s. ISBN 80-247-0708-x.
- [3] BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 61 s. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [4] BUCHTOVÁ, Božena, 2002. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. Vyd. 1. Praha: Grada, 236 s. ISBN 80-247-9006-8.
- [5] BUCHTOVÁ, Božena, Josef ŠMAJS a Zdeněk BOLELOUCKÝ, 2013. *Nezaměstnanost*. 2., přepracované a aktualizované vyd. Praha: Grada, 187 s. ISBN 978-80-247-4282-3.
- [6] CAKIRPALOGLU, Panajotis, 2012. *Úvod do psychologie osobnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 287 s. ISBN 978-80-247-4033-1.
- [7] ČESKO. Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., In. *Úplné znění č. 900, Nový občanský zákoník*. 2012, částka 139, s. 213-217. ISBN 978-80-7208-920-8. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>.
- [8] ČESKO. Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. Úplné znění č. 1067. 2015, částka 115, s. 187. ISBN 978-80-7488-095-7. Dostupný také z: <http://www.mpsv.cz/cs/5>.
- [9] ČESKO. Zákon o státní službě č. 234 ze dne 6. 11. 2014. Dostupný také z: <http://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/prava-a-povinnosti-statnich-zamestnancu.aspx?q=cHJuPTE%3d>.
- [10] FARKOVÁ, Marie, 2008. *Vybrané kapitoly z psychologie*. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 336 s. ISBN 978-80-86723-64-8.
- [11] FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 231 s. ISBN 978-80-247-5046-0.
- [12] FISCHER, Ondřej a René MILFAIT, 2008. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.

- [13] GAVORA, Peter, 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Vyd. 2., rozš. Brno: Paido, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.
- [14] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [15] HELLER, Jiří a Olga PECINOVSKÁ, 2011. *Pavučina závislosti: alkoholismus jako nemoc a možnosti efektivní léčby*. Vyd. 1. Praha: Togga, 215 s. ISBN 978-80-87258-62-0.
- [16] HŘEBÍČKOVÁ, Martina, Petr MACEK a Ivo ČERMÁK. 2003. *Agrese, identita, osobnost*. Vyd. 1. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 315 s. ISBN 80-86620-06-9.
- [17] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [18] KOŤA, Jaroslav, Dobromila TRPIŠOVSKÁ a Marie VACÍNOVÁ, 2013. *Sociální psychologie: vybrané kapitoly*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 176 s. ISBN 978-80-7452-029-7.
- [19] KRAUS, Blahoslav. 2014. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 216 s. ISBN 9788026206439.
- [20] KŘEČEK, Stanislav, 2014. *Nájemní a družstevní bydlení podle nového občanského zákoníku a zákona o obchodních korporacích*. Vyd. 1. Praha: Leges, 272 s. ISBN 9788087576991.
- [21] MACEK, Pavel, 2003. *Pořádková činnost policie: (zvláštní část)*. Vyd. 1. Praha: Police history, 165 s. ISBN 80-86477-16-9.
- [22] MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada, 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [23] MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [24] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 171 s. ISBN 978-80-262-0697-2.
- [25] MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.



- [26] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 351 s. ISBN 80-7367-002-x.
- [27] NAKONEČNÝ, Milan. 2009a. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5.
- [28] NAKONEČNÝ, Milan. 2009b. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 498 s. ISBN 9788020016799.
- [29] *Pravidla poskytování bydlení v nájemních bytech v majetku statutárního města Zlín*. 2014. Zlín. Dostupné také z: <http://www.zlin.eu/byty-cl-1507.html>.
- [30] *Pravidla poskytování dočasného bydlení ve startovacích bytech v majetku statutárního města Zlín*. 2014. Zlín. Dostupné také z: <http://www.zlin.eu/byty-cl-1507.html>.
- [31] *Pravidla poskytování dočasného bydlení v bytech zvláštního určení a bytech v domech zvláštního určení v majetku statutárního města Zlín*. 2014. Zlín. Dostupné také z: <http://www.zlin.eu/byty-cl-1507.html>.
- [32] PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 203 s. ISBN 978-80-247-3470-5.
- [33] PRUNNER, Pavel, 2008. *Psychologie gamblerství, aneb, Sázka na štěstí*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 273 s. ISBN 978-80-7380-074-1.
- [34] SOBOTKOVÁ, Veronika, 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Vyd. 1. Praha: Grada, 147 s. ISBN 978-80-247-4042-3.
- [35] ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ, 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Vyd. 1. Praha: Portál, 183 s. ISBN 978-80-262-0726-9.
- [36] ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ, 2010. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 212 s. ISBN 978-80-7367-757-2.
- [37] ŠVINGALOVÁ, Dana, 2006. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 82 s. ISBN 80-7372-105-8.
- [38] TICHÝ, Michal. 2007. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 79 s. ISBN 978-80-7368-310-8.

[39] VÁGNEROVÁ, Marie, 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

[40] VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 320 s. ISBN 8071789984.

[41] VYKOPALOVÁ, Hana, 2001. *Sociálně patologické jevy v současné společnosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 154 s. ISBN 8024403374.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
OEaM	Odbor ekonomiky a majetku
MMZ	Magistrát města Zlína
NOZ	Nový občanský zákoník
SMZ	Statutární město Zlín
SŠ	Střední škola
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
OSV	Odbor sociálních věcí
KHSZ	Krajská hygienická správa Zlín
PC	Personal Computer
ChD	Chybějící data
ISBN	International Standard Book Number

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Graf č. 1 – Ukončení nájemních smluv k městským bytům ve Zlíně v roce 2015 .....</i>	<i>26</i>
<i>Graf č. 2 – Ukončení nájemních vztahů k městským bytům ve Zlíně v roce 2015 s přivolením soudu.....</i>	<i>26</i>
<i>Graf č. 3 – Věk respondentů .....</i>	<i>51</i>
<i>Graf č. 4 – Dokončené vzdělání respondentů.....</i>	<i>52</i>
<i>Graf č. 5 – Profesní zařazení respondentů .....</i>	<i>53</i>
<i>Graf č. 6 – Délka vykonávané profese .....</i>	<i>54</i>
<i>Graf č. 7 – Osoba porušující povinnosti nájemce bytu včetně rušení klidu v domě.....</i>	<i>60</i>
<i>Graf č. 8 – Osoba závislá na alkoholu, omamných či návykových látkách .....</i>	<i>61</i>
<i>Graf č. 9 – Osoba se syndromem patologického shromažďování věci v bytě .....</i>	<i>62</i>
<i>Graf č. 10 – Osoba vyznačující se násilnými či agresivními projevy chování .....</i>	<i>63</i>
<i>Graf č. 11 – Osoba bez přístřeší .....</i>	<i>64</i>
<i>Graf č. 12 – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 3).....</i>	<i>71</i>
<i>Graf č. 13 – Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně rušení klidu v domě.....</i>	<i>77</i>
<i>Graf č. 14 – Osoba závislá na alkoholu, omamných či návykových látkách .....</i>	<i>78</i>
<i>Graf č. 15 – Osoba se syndromem patologického shromažďování věci v bytě .....</i>	<i>79</i>
<i>Graf č. 16 – Osoba vyznačující se agresivními projevy chování.....</i>	<i>80</i>
<i>Graf č. 17 – Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu .....</i>	<i>95</i>
<i>Graf č. 18 – Osoba závislá na alkoholu, omamných či návykových látkách .....</i>	<i>96</i>
<i>Graf č. 19 – Osoba se syndromem patologického shromažďování věci v bytě .....</i>	<i>97</i>
<i>Graf č. 20 – Osoba vyznačující se agresivními projevy chování.....</i>	<i>98</i>
<i>Graf č. 21 – Osoba bez přístřeší .....</i>	<i>99</i>
<i>Graf č. 22 – Zájem ochranu proti infekční nákaze ve formě preventivního očkování .....</i>	<i>101</i>
<i>Graf č. 23 – Zvýšená fyzická ostraha v budově výkonu profese .....</i>	<i>102</i>
<i>Graf č. 24 – Instalace elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci.....</i>	<i>103</i>
<i>Graf č. 25 – Instalace kamerového systému v prostorách výkonu profese .....</i>	<i>104</i>
<i>Graf č. 26 – Absolvování kurzu sebeobrany.....</i>	<i>105</i>
<i>Graf č. 27 – Zvýšení hygienických opatření na pracovišti .....</i>	<i>106</i>

## SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabulka č. 2 – Přehled struktury dotazníků dle profesního zařazení respondentů.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabulka č. 3 – Ukázka zdrojových dat .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabulka č. 4 – Ukázka code booku .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabulka č. 5 – Postoj k chování nepřizpůsobivých osob dle aritmetického průměru.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabulka č. 6 – Kontingenční tabulka – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku respondentů (škála 1 až 5) .....</i>	<i>66</i>
<i>Tabulka č. 7 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku respondentů (škála 1 až 5) .....</i>	<i>66</i>
<i>Tabulka č. 8 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku (škála 1 až 3) .....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka č. 9 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle věku respondentů (škála 1 až 3) .....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka č. 10 – Kontingenční tabulka – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 5).....</i>	<i>69</i>
<i>Tabulka č. 11 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 5).....</i>	<i>69</i>
<i>Tabulka č. 12 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku – dichotomie škál (škála 1 až 3) .....</i>	<i>70</i>
<i>Tabulka č. 13 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle věku respondentů (škála 1 až 3).....</i>	<i>70</i>
<i>Tabulka č. 14 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5).....</i>	<i>71</i>
<i>Tabulka č. 15 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5).....</i>	<i>72</i>
<i>Tabulka č. 16 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3).....</i>	<i>72</i>
<i>Tabulka č. 17 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob s násilnými či agresivními projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3).....</i>	<i>73</i>
<i>Tabulka č. 18 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5) .....</i>	<i>74</i>

<i>Tabulka č. 19 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5) .....</i>	<i>74</i>
<i>Tabulka č. 20 – Kontingenční tabulka: Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3) .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabulka č. 21 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k chování osob bez přístřeší dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3) .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabulka č. 22 – Postoj k soužití s nepřizpůsobivými osobami dle aritmetického průměru .....</i>	<i>82</i>
<i>Tabulka č. 23 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle věku resp. (škála 1 až 5).....</i>	<i>82</i>
<i>Tabulka č. 24 – Pearsonův chí-kvadrát – Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle věku resp. (škála 1 až 5).....</i>	<i>83</i>
<i>Tabulka č. 25 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle dosaženého věku resp. – (škála 1 až 3) .....</i>	<i>84</i>
<i>Tabulka č. 26 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami se syndromem patologického shromažďování dle dosaženého věku resp. – (škála 1 až 3) .....</i>	<i>84</i>
<i>Tabulka č. 27 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku resp. (škála 1 až 5).....</i>	<i>85</i>
<i>Tabulka č. 28 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku resp. (škála 1 až 5).....</i>	<i>85</i>
<i>Tabulka č. 29 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku (škála 1 až 3) .....</i>	<i>86</i>
<i>Tabulka č. 30 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle dosaženého věku resp. (škála 1 až 3).....</i>	<i>86</i>
<i>Tabulka č. 31 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5).....</i>	<i>87</i>
<i>Tabulka č. 32 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5).....</i>	<i>87</i>
<i>Tabulka č. 33 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3).....</i>	<i>88</i>
<i>Tabulka č. 34 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami se syndr. patol. shromažďování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3).....</i>	<i>88</i>

<i>Tabulka č. 35 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5).....</i>	<i>89</i>
<i>Tabulka č. 36 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 5).....</i>	<i>89</i>
<i>Tabulka č. 37 – Kontingenční tabulka: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3).....</i>	<i>90</i>
<i>Tabulka č. 38 – Pearsonův chí-kvadrát: Postoj k soužití s osobami s násilnými projevy chování dle délky vykonávané profese (škála 1 až 3).....</i>	<i>90</i>
<i>Tabulka č. 39 – Četnost obav či strachu z chování některých klientů .....</i>	<i>91</i>
<i>Tabulka č. 40 – Kontingenční tabulka: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku respondentů .....</i>	<i>92</i>
<i>Tabulka č. 41 – Pearsonův chí-kvadrát: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle dosaženého věku respondentů .....</i>	<i>92</i>
<i>Tabulka č. 42 – Kontingenční tabulka: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle délky vykonávané profese respondentů .....</i>	<i>93</i>
<i>Tabulka č. 43 – Pearsonův chí-kvadrát: Obavy z chování nepřizpůsobivých osob dle délky vykonávané profese respondentů .....</i>	<i>93</i>
<i>Tabulka č. 44 – Povaha obav z chování nepřizpůsobivých klientů .....</i>	<i>100</i>
<i>Tabulka č. 45 – Zájem respondentů o další vzdělávání v jejich oboru .....</i>	<i>107</i>
<i>Tabulka č. 46 – Kontingenční tabulka: Zájem respondentů o vzdělávání v oboru dle délky vykonávané profese .....</i>	<i>108</i>
<i>Tabulka č. 47 – Pearsonův chí-kvadrát: Zájem respondentů o vzdělávání v oboru dle délky vykonávané profese .....</i>	<i>108</i>

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I    DOTAZNÍK



## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

### Dotazník postojů k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami

Vážené dámy, vážení pánové,

obracíme se na Vás se žádostí o spolupráci při dotazníkovém šetření zabývajícím se Vašimi postoji k chování a soužití s nepřizpůsobivými osobami. Samotný dotazník je anonymní, nemusíte ho tedy podepisovat. První část dotazníku tvoří otázky týkající se sociodemografických znaků (věk, vzdělání, apod.), zatímco jeho druhá část je tvořena otázkami týkající se Vašich postojů. Neexistují správné nebo špatné odpovědi. Při otázkách, kde volíte odpověď z výčtu možností, zakřížkujte jen jednu možnost.

---

Své odpovědi zaznačte křížkem daného políčka

#### 1. Jaké je Vaše pohlaví?

- žena       muž

#### 2. Jaký je Váš věk? ..... let

#### 3. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- SŠ       VOŠ       VŠ - Bc.       VŠ - Ing. / Mgr.       Jiné

#### 4. Jaké je Vaše profesní zařazení?

- Odbor ekonomiky a majetku MMZ – oddělení správy domů Zlín  
 Odbor právní  
 Odbor právní – oddělení přestupkové  
 Odbor sociálních věcí – oddělení sociálně - právní ochrany dětí  
 Odbor sociálních věcí – oddělení sociální práce  
 Městská policie Zlín  
 Policie České republiky se sídlem ve Zlíně  
 Krajská hygienická stanice Zlín - Odbor hygieny obecné a komunální

#### 5. Jak dlouho vykonáváte svou profesi?

- do 1 roku       2 - 5 let       6 - 10 let       11 let a více

6. Jak hodnotíte závažnost chování níže uvedených nepřízpusobivých osob vůči společnosti?

přípustné

nepřípustné

a) Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě	1	2	3	4	5
b) Osoba závislá na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách	1	2	3	4	5
c) Osoba se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě	1	2	3	4	5
d) Osoba vyznačující se násilnými či agresivním projevem chování vůči jiným osobám	1	2	3	4	5
e) Osoba bez přístřeší (vystěhovaná z městského bytu z důvodu porušování povinností nájemce)	1	2	3	4	5

f) Jiný názor (prosím pište) .....

7. Dokážete si představit situaci, kdyby se do bezprostřední blízkosti Vašeho bydli přistěhovala níže uvedená nepřízpusobivá osoba?

soužití si  
dokážu  
představit

soužití si  
nedokážu  
představit

a) Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě	1	2	3	4	5
b) Osoba závislá na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách	1	2	3	4	5
c) Osoba se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě	1	2	3	4	5
d) Osoba vyznačující se násilnými či agresivním projevem chování vůči jiným osobám	1	2	3	4	5

e) Jiný názor (prosím pište) .....

8. Pociťujete při výkonu Vaší profese obavy či strach z chování některých klientů?

ano       ne

Pokud jste odpověděli ne, přejděte prosím k otázce č. 11

9. S jakým typem níže uvedených osob (klientů) máte při jednání pocit ohrožení?

necítím se  
ohrožen(á)

cítím se  
ohrožen(á)

a) Osoba porušující povinnosti nájemce městského bytu včetně opakovaného rušení klidu v domě	1	2	3	4	5
b) Osoba závislá na alkoholu a jiných omamných či návykových látkách	1	2	3	4	5
c) Osoba se syndromem patologického shromažďování nepotřebných věcí v bytě	1	2	3	4	5
d) Osoba vyznačující se násilnými či agresivním projevem chování vůči jiným osobám	1	2	3	4	5
e) Osoba bez přístřeší (vystěhovaná z městského bytu z důvodu porušování povinností nájemce)	1	2	3	4	5

10. Jaké povahy jsou Vaše obavy z chování uvedených klientů?

- Z vlastní zkušenosti
- Zkušenost od kolegy/kolegyně
- Z médií (internet, televize, rádio, tisk)
- Jiné (prosím pište) .....

11. Máte zájem o následující možnosti prevence pro zvýšení Vašeho bezpečí na pracovišti?

	nemám zájem ↓			mám zájem ↓	
	1	2	3	4	5
a) Ochrana proti případné infekční nákaze ve formě preventivního očkování	1	2	3	4	5
b) Zvýšená fyzická ostraha v budově výkonu Vaší profese	1	2	3	4	5
c) Instalace elektronického tlačítka pro rychlé přivolání pomoci	1	2	3	4	5
d) Instalace kamerového systému v prostorách výkonu Vaší profese	1	2	3	4	5
e) Absolvování kurzu sebeobrany	1	2	3	4	5
f) Zvýšení hygienických opatření na pracovišti	1	2	3	4	5

g) Jiný názor (prosím pište) .....

12. Máte zájem o Vaše další vzdělávání v oboru?

- ano     ne     nevím

Děkujeme za Vaši ochotu ke spolupráci a za Váš čas.