

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



FILOZOFICKÁ FAKULTA
UNIVERZITY KARLOVY
V PRAZE

Bakalářská práce

Mgr. Zuzana Šípová

Interkulturní aspekty sociální opory

Intercultural aspects of social support

Praha 2013

Vedoucí práce: PhDr. Iva Štětovská, Ph.D.

Chtěla bych poděkovat všem, kteří mě podpořili při tvorbě mé bakalářské práce. Především pak děkuji paní PhDr. Ivě Štětovské, Ph.D. za její trpělivé vedení, cenné připomínky a odborné rady.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 7. 5. 2013

.....

Abstrakt:

První část bakalářské práce je teoretickým přehledovým kompilátem sestaveným z odborných pramenů, zdrojů a výzkumů. V teoretické části bakalářské práce se zabývám problematikou sociální opory a jejích interkulturních aspektů. Pozornost je soustředěna na postoje a předsudky, interkulturní psychologii, komunikaci a bariéry z ní vyplývající, dále na sociální oporu, její druhy, typy, na empatii a prosociální chování.

Druhá část bakalářské práce je návrhem empirického výzkumného šetření. Zabývá se metodologickým postupem zaměřeným na zjištění rozdílů mezi přístupem k sociální opoře a jejím poskytováním a přijímáním u Čechů a Slováků.

Klíčová slova:

Empatie, interkulturní aspekty, interkulturní psychologie, postoje, prosociální chování, sociální opora.

Abstrakt:

The first part of the thesis is a theoretical compilation of surveillance assembled from professional sources, resources and research. In the theoretical part of the thesis deals with the issue of social support and its intercultural aspects. The focus is on the attitudes and prejudices, intercultural psychology, communication and barriers arising from it, as well as social support, its types, empathy and prosocial behavior.

The second part of the thesis is the proposal of empirical research. It deals with the methodological process aimed at finding differences between access to social support and the provision and acceptance of Czechs and Slovaks.

Keywords:

Empathy, intercultural aspects, intercultural psychology, attitudes, prosocial behavior, social support.

Obsah

Úvod.....	7
1. Interkulturní psychologie.....	8
1.1 Základní pojmy a současný stav interkulturní psychologie.....	9
1.2 Interkulturní kompetence a jejich rozvoj.....	13
1.3 Interkulturní komunikace.....	15
1.4 Bariéry v interkulturní komunikaci.....	17
1.5 Psychologické charakteristiky kultur, etnik a národů.....	20
2. Sociální opora a její aspekty.....	22
2.1 Druhy a typy sociální opory.....	25
2.2 Sociální opora a zvládání zátěže.....	28
2.3 Empatie a prosociální chování.....	32
2.4 Interkulturní rozdíly ve vztahu k sociální opoře.....	35
3. Návrh výzkumného empirického šetření.....	37
3.1 Cíl návrhu výzkumného empirického šetření a výzkumné otázky.....	37
3.2 Zvolené výzkumné metody.....	39
3.3 Výzkumný soubor.....	41
3.4 Procedura výzkumného empirického šetření.....	42
3.5 Popis, rozbor a interpretace dat.....	43
3.6 Diskuze a závěr.....	44
Závěr.....	45
Seznam použité literatury.....	46

Úvod

Když jsem zvažovala výběr tématu bakalářské práce, chtěla jsem, aby mi toto téma bylo blízké, a zároveň, aby bylo aktuální a přínosné. Interkulturalita nás provází de facto denně na každém kroku. Setkáváme se s ní na ulici, v literatuře, v televizi, na internetu, zkrátka všude. Jedná se tedy o velmi aktuální problematiku. Menšiny, příslušníky jiných národností, jejich kulturu a vliv nelze přehlížet. Je potřebné se s nimi naučit žít a dojít ke vzájemné toleranci, chceme-li v dnešním interkulturním prostředí a světě úspěšně existovat. Pokud jde o sociální oporu, je to téma rovněž velmi aktuální. Ačkoliv se o sociální opoře nemluví v takové míře jako o interkulturalitě, týká se nás všech. Každý z nás někdy v průběhu života zažije těžké zátěžové situace, v nichž je vhodně zvolená sociální opora velice důležitým a podpůrným faktorem.

Když dojde k propojení interkulturality a sociální opory, dostaneme se k zajímavému fenoménu. Lze sociální oporu jednoznačně definovat? Vnímají ji příslušníci různých kultur a národností stejným způsobem? Pakliže ne, které jsou ty interkulturní aspekty, které s sebou nesou největší rozdíly a s tím i případné těžkosti?

Cílem mojí bakalářské práce je zmapovat problematiku týkající se interkulturních aspektů sociální opory. Zaměřuji se proto v teoretické části především na určité konkrétní aspekty. Považuji za důležité charakterizovat základní pojmy z interkulturní psychologie, dále interkulturní komunikaci a z ní vyplývající bariéry, a v neposlední řadě interkulturní kompetence a jejich rozvoj. V rámci sociální opory je teoretická část bakalářské práce zaměřena na vymezení pojetí sociální opory, její druhy a typy, rovněž i na zvládání zátěže a s tím spojené určité pojmy, na empatii a prosociální chování a v neposlední řadě na interkulturní rozdíly ve vztahu k sociální opoře, jejímu poskytování i přijímání.

Současně uvádím v rámci empirické části práce návrh výzkumného šetření. Tento návrh jsem se rozhodla zaměřit na konkrétní interkulturní aspekty sociální opory u dvou národů, a sice u Čechů a Slováků. Původně jsem takto chtěla specifikovat i teoretickou část bakalářské práce, ale od tohoto záměru jsem nakonec částečně ustoupila vzhledem k velmi malému množství odborných zdrojů, které na toto téma existují. Zároveň pro mě byla výzva zaměřit na tuto problematiku empirickou část bakalářské práce, jelikož by výzkumné šetření mohlo přinést nová zajímavá data. Všechny citace použité v bakalářské práci jsou udělány podle APA a veškeré překlady cizojazyčných textů jsou moje vlastní.

1. Interkulturní psychologie

Interkulturní psychologii jako psychologickou disciplínu lze vymezit mnoha možnými způsoby. Jedním z nich je například definice Hartla a Hartlové (2010), kteří uvádějí, že interkulturní psychologie je „*popis, srovnávání a výklad psychických rozdílů mezi různými skupinami lišícími se kulturou, tedy u různých etnik, náboženských nebo jazykových skupin*“ (Hartl, Hartlová, 2010, s. 470).

Kolman (2001) se k dané otázce vyjadřuje tak, že interkulturní psychologie je mimo jiné snahou odhalit a vytipovat jednotlivé psychologické zvláštnosti a rozdíly mezi jedinci žijícími v různých kulturách, ale na druhou stranu i snahou zjistit, co je rozdílným kulturám společné, zda existují a jaké jsou určité obecné psychologické zákonitosti (Kolman, 2001).

Zajímavý pohled na interkulturní psychologii nabízí Berry (2002), který říká, že v současnosti můžeme kulturu (která je nedílnou součástí interkulturní psychologie) definovat jako sdílený způsob života skupinou jedinců (Berry, 2002). Tím pádem interkulturní psychologie se bude mimo jiné zabývat psychologickými aspekty tohoto sdíleného způsobu života.

1.1 Základní pojmy a současný stav interkulturní psychologie

Základní pojmy

Interkulturní psychologie není disciplínou jen čistě psychologickou, ale opírá se o řadu dalších vědních oborů, jakými jsou například etnopsychologie, kulturní antropologie, demografie, sociální psychologie a sociologie, etnolingvistika či sociolingvistika. Ráda bych tedy vymezila určité základní pojmy interkulturní psychologie, které se objevují i ve výše zmíněných vědních oborech.

Začnu nejprve pojmem **kultura**. Když se na tento pojem podíváme například ze sociologického hlediska, dostaneme se k následujícímu. Pojem kultura nám dává najevo, že to nejsou jen pravidla daná přírodou, podle nichž lidé žijí, ale že také oni sami vytvářejí svět, který se od přírody odlišuje. Stanovit, kde přesně bude dělící linie mezi kulturou a přírodou, je velmi komplikované. Velmi zjednodušeně lze říci, že vše, co je uměle vytvořené člověkem, je kultura a to ostatní je příroda. Jandourek (2003) k otázce kultury uvádí další úvahy. „*O kultuře hovoříme především v souvislosti se skupinou, protože je předávána ve společnosti interakcí jejích členů. Díky tomu, že lidé mají společné zkušenosti, mluví, naslouchají, sledují dění, mohou si předávat skupinové hodnoty a přesvědčení a poznávat, co se od nich očekává jako normální jednání v dané situaci*“ (Jandourek, 2003, s. 179).

Pokud jde o psychologické hledisko, Průcha (2004) uvádí, že pojem kultura lze jednak chápat z širšího hlediska jakožto materiální a duchovní výtvořiny lidí, což ve své podstatě odpovídá výše uvedenému sociologickému hledisku. Tento pojem lze však také vnímat z užšího hlediska jakožto různé projevy chování lidí. Tyto projevy souvisí s kulturou určitého společenství, a tedy s jejími zvyklostmi, normami, komunikačními rituály, předávanými zkušenostmi, apod. (Průcha, 2004).

Ze dvou výše uvedených definic tedy vidíme, že pojem kultura nelze brát jednoznačně. Je nutné se zabývat tím, zda se jedná například o sociologické či psychologické hledisko, protože ačkoliv jsou si podobná, i přesto obsahují drobné rozdílové nuance. Také bychom měli rozlišovat mezi tím, zda tedy za kulturu považujeme vše, co není výtvořem přírody, ale člověka, anebo se budeme zabývat drobnými detaily toho, čím vším ještě může kultura být. V našem případě budeme brát v potaz spíše užší rozlišení kultury.

Dalšími dvěma pojmy, na které bych ráda poukázala, je **enkulturace** a **akulturace**. Je důležité znát jejich význam, neboť tyto dva pojmy se poměrně často vzájemně pletou. Enkulturace znamená proces, v rámci něhož se jedinec stává příslušníkem určité kultury. Tento proces trvá od narození až do dospělosti. Vykonavatelé tohoto procesu u daného

jedince jsou jeho rodiče, prarodiče a další příbuzní, učitelé a vrstevníci (Průcha, 2004). Jedná se tedy o dlouhodobý celoživotní proces, kterým procházíme všichni.

Pojem akulturace pak značí proces sociálního rázu, kterým procházíme ve chvíli, kdy dojde ke střetu dvou a více kultur současně (Průcha, 2004). K procesu akulturace tedy dochází například ve chvíli, kdy se určitý jedinec přestěhuje do cizí země a začne přejímat určité prvky kultury dané země. Můžeme se setkat s tím, že jedinec tyto prvky přejímá takové, jaké jsou, anebo si je upravuje, přetváří a mění takovým způsobem, aby se s nimi dokázal lépe sžít a aby je například trochu přizpůsobil prvkům ze svojí domovské kultury, které důvěrně zná a kterým tudíž rozumí.

Berry (2002) uvádí, že v rámci akulturace však nemusí nutně dojít pouze ke ztotožnění s cizí kulturou a k jejímu přijetí. Může také dojít k odmítnutí, které posléze vyústí v separaci nebo marginalizaci, a tím pádem se jedinec či skupina jedinců postaví k cizí kultuře negativně a dobrovolně se vyčlení na okraj dané kultury, než aby ji přijala za svou (Berry, 2002).

Podstatnými pojmy jsou dále **etnikum** a **národ**. Etnikum, jak uvádí Jandourek (2003), je „*skupina jedinců, kteří se od jiných skupin odlišují svou etnicitou neboli souhrnem faktorů kulturních, rasových, teritoriálních a jazykových, dále pak svou historií, sebepojetím, vědomím společného původu*“ (Jandourek, 2003, s. 100).

S pojmem národ a jeho vymezením jsou spojeny určité problémy. Tyto problémy souvisí hlavně s odlišením pojmů národ a etnikum. Podle evropské a české tradice jde o to, že národy se vyvinuly z určitých etnik, přičemž tyto národy mají své vlastní státy. Národ jako takový je pak definován třemi kritérii, kterými jsou kritérium kultury (to může být splněno buď spisovným jazykem, náboženstvím nebo dějinnou zkušeností daného národa), kritérium politické existence buď ve formě státu, nebo autonomního postavení, a kritérium psychologické spočívající v určitém vědomí národa (Průcha, 2004).

Také jsem se rozhodla v rámci této podkapitoly zařadit pojem **postoj**, který sice patří do oblasti sociální psychologie, ale který zároveň úzce souvisí s interkulturalitou a rovněž i se sociální oporou. Utváření a vznik postojů s sebou nesou určitou nutnost alespoň částečné orientace ve světě hodnot. Tato orientace je založena na naší zkušenosti. Již během primární socializace se u malého dítěte vytváří určitá hodnotová orientace, když se začíná seznamovat s hodnotami ve svém sociálním okolí a oprošťuje se od starého fungování na základě principu libosti či nelibosti. Dítě se učí oceňovat, co je dobré a co špatné a to jednak v rovině společensko-normativní a dále také v rovině subjektivní. Dobré je pro dítě to, za co následuje odměna; špatné je pro dítě to, za co následuje trest. Postupně si tak dítě vytváří jakousi síť

predispozic sloužících k hodnocení různých objektů a zároveň se spolu s tím začínají utvářet i postoje (Nakonečný, 1999).

Pokud jde o vznik postojů, Triandis (1971) popisuje tři základní složky postojů, tedy kognitivní, afektivní a behaviorální složku, a jejich vznik. U kognitivní vyzdvihuje především důležitost kognitivních faktorů, kterými jsou kategorizace, selekce ve vnímání, asociace mezi kategoriemi, a také zdůraznění určitých rysů. K formování afektivní složky postoje uvádí výchovu a důvěru ke svému prostředí. Co se pak týká behaviorální složky postoje, začíná tím, že rodiče říkají dětem, jak se chovat, což se často nese v duchu toho, co dítě má nebo naopak nemá dělat. Zdůvodňování této ne/činnosti dítěte bývá různé, od „protože jsem to řekl“, přes kognitivní argumenty, až po sociální normy - „co by tomu řekli lidi“ (Triandis, 1971).

Postoje získáváme tedy primárně z naší původní rodiny a dále je pak přebíráme od lidí, kteří nás obklopují. Je velmi důležité v rámci interkulturního soužití nezapomínat, že postoje nás již od dětství velmi ovlivňují a budou-li určitý jedinec či celá skupina jedinců vychovávaní například v nenávisných postojích k jiné kulturně odlišné skupině, bude změna v jejich postojích náročná a časově zdlouhavá, neboť tyto postoje jsou hluboce zakořeněny (Warren, Jahoda, 1973).

Současný stav interkulturní psychologie

Pokud jde o současný stav interkulturní psychologie, nejprve je důležité podívat se na její vznik a vývoj. Počátky interkulturní psychologie můžeme pozorovat zhruba v šedesátých letech minulého století. Byla to doba příznivá pro vznik a následný rozvoj celé řady různých interdisciplinárních oblastí vědy včetně interkulturní psychologie. Za vznik této psychologické disciplíny lze považovat rok 1969, kdy začal být vydáván odborný časopis *Journal of Cross-Cultural Psychology*. Od té doby zažila interkulturní psychologie rozkvět především v USA a anglosaských zemích, ale rovněž i v mnoha zemích Evropy, v Austrálii, Japonsku a jinde (Průcha, 2004).

Celosvětově vzato se interkulturní psychologie rozvíjí také díky globalizaci. Je to právě globalizace, která bývá spojována se zrychlením propojování různých kultur, společností a různých geografických prostorů. To souvisí s rozvojem mezinárodního obchodu, turismu a se vzájemným prolínáním cizích kultur. Dochází k velkým změnám v rámci společností a kultur. A právě zde nachází svoje uplatnění, kromě jiných podobně zaměřených odvětví vědy, interkulturní psychologie (Sánchez, 2003).

K této problematice se vyjadřují i Samovar, Porter a McDaniel (2009). Podle nich se velmi rychle rozvíjí diverzita v rámci kultur především v západním světě, zatímco východ ještě stále poměrně odolává a ponechává si především svoje původní tradice. Na druhou stranu i na východ pronikají prvky cizích západních kultur a mísí se spolu s tisíciletými tradicemi. Ale i bouřlivé vzájemné prolínání různých kultur má svoje hranice, které de facto nelze překročit. I na tato současná fakta upozorňuje interkulturní psychologie, a potažmo vzato interkulturní komunikace (Samovar, Porter, McDaniel, 2009).

Ještě před pár lety byla situace, co se České republiky týká, taková, že interkulturní psychologie nebyla konstituována, ani neexistovalo příliš publikací, které by systematicky o této psychologické disciplíně pojednávaly. Na Slovensku byla situace příznivější již před pár lety, jelikož interkulturními výzkumy se zde již několik let zabývá tým odborníků působících ve Společenskovědním ústavu SAV v Košicích (Průcha, 2004).

Osobně se domnívám, že vzhledem k pozvolně narůstajícímu množství různých odborných publikací a článků, které se zabývají buď interkulturní psychologií jako takovou, anebo jejími částmi, jako je například interkulturní komunikace, se situace v České republice postupně mění a interkulturní psychologie se dostává více do povědomí laiků i do popředí zájmu mezi odborníky, ačkoliv zatím stále není existující množství článků a publikací příliš velké.

1.2 Interkulturní kompetence a jejich rozvoj

Interkulturní kompetence

Průcha (2010) uvádí jednoduchou a srozumitelnou definici interkulturních kompetencí. Podle něj je **interkulturní kompetence** „*způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování kulturních specifických partnerů*“ (Průcha, 2010, s. 46).

Z výše uvedené definice tudíž vyplývá, že interkulturní kompetence je dána především jazykovými znalostmi a tolerancí vůči jedincům z cizích kultur a zemí. Otázka definování interkulturní kompetence v širším slova smyslu je však mnohem obsáhlejší, jak uvádějí další autoři níže.

K interkulturním kompetencím uvádí Kolman (2001), že se jedná o určité rysy či charakteristiky jedince, díky nimž je schopen komunikovat v interkulturním kontextu lépe než jiní jedinci. Otázkou je, zda lze však tyto rysy či charakteristiky spolehlivě určit natolik, aby mohly být například vodítkem při výběru pracovníků, kteří by měli pracovat v zahraničí (Kolman, 2001).

Morgensternová a Šulová (2007) uvádějí tři druhy konkrétních interkulturních kompetencí. Jde o kompetence kognitivní, afektivní a behaviorální. Kognitivními kompetencemi se rozumí určité znalosti, dovednosti a schopnosti v rámci našeho myšlení. Jde jednak o schopnost reálného pohledu na sebe a také uvědomění si kulturního „já“. Rovněž jde o to, zda jsme schopni uvědomovat si naše stereotypy a předsudky a být tolerantní vůči druhým. V neposlední řadě pak zahrnují kognitivní kompetence i schopnost účinně a efektivně získávat a následně zpracovávat naše poznatky o jiné kultuře (Morgensternová, Šulová, 2007).

Je velmi důležité být schopen znát dobře nejen sám sebe, ale rovněž svoji mateřskou kulturu, v níž jedinec vyrůstal a na kterou je zvyklý. Právě v mateřské kultuře vznikají různé stereotypy a předsudky, na něž je v rámci interkulturní mezilidské interakce potřeba dávat pozor. Získávání a zpracovávání poznatků o jiné kultuře je pak logickou nutností, chceme-li se v této kultuře zorientovat.

Afektivní kompetence se týkají našeho prožívání v rámci určité situace. Jednak jde o určitou kulturní senzitivitu a empatii, ale také o určitou schopnost adaptovat se v cizí kultuře.

Velmi důležité jsou pak i interpersonální vazby a vztahy včetně jejich prožívání (Morgensternová, Šulová, 2007).

Naše emocionalita tvoří důležitou součást našeho „já“, a je tudíž důležité mít ji vyrovnanou i v rámci interkulturních vztahů. Empatie nám pomůže lépe porozumět lidem v cizí zemi, naladit se na ně a získat tak šanci lépe pochopit danou kulturu a „zapadnout“.

Posledními jsou behaviorální kompetence. Ty de facto spočívají v našem chování, ve schopnosti komunikovat, řešit konflikty a problémy, ale také ve schopnosti pracovat v rámci týmu. Jsou navenek nejlépe viditelné a také je lze nejsnáze ovlivňovat (Morgensternová, Šulová, 2007).

Naše chování a jednání se navenek projevuje mnohem více než například kognitivní složka, proto je potřeba věnovat mu v rámci mezilidských interakcí pozornost, a to nejen v případě interakcí interkulturních. Interkulturní kompetence tedy nejsou ničím samozřejmým, s čím bychom se narodili, ačkoliv určitá vrozená či dědičná míra například empatie hraje samozřejmě svou roli. Je tedy potřeba na nich pracovat a rozvíjet je, k čemuž máme několik možností. Pokud jde o jazykové kompetence, ty lze rozvíjet v rámci školní výuky, anebo odborných jazykových kurzů či pobytů. Určité další specifické interkulturní kompetence je také možné rozvíjet prostřednictvím specializovaných kurzů a výcviků.

Rozvoj interkulturních kompetencí

Kolman (2001) uvádí například didaktický typ výcviku (výkladově zaměřený), anebo prožitkově laděný typ výcviku, díky němuž mohou účastníci sami objevit podstatu věci. Dále uvádí také výcvik zaměřený na určitou konkrétní kulturu, anebo na interkulturní kompetence všeobecného rázu (Kolman, 2001).

Morgensternová a Šulová (2007) nabízejí k otázce výcviku interkulturních kompetencí následující pohled. Podle nich je cílem výcvikových programů hlavně rozvoj senzitivity určitého jedince vůči jedincům náležícím k odlišné kultuře; rozvoj schopnosti uplatnit teoretické znalosti v praxi při kontaktu s příslušníky jiné kultury; snížení tzv. kulturního šoku; rozvoj a zlepšení v rámci interkulturní komunikace; prohloubení empatie včetně uvědomění si vlastní hodnotové orientace; získávání komunikačního respektu, apod. (Morgensternová, Šulová, 2007).

Greenholtz (2000) shrnuje, že podle něj je na rozvoji interkulturních kompetencí nejdůležitější naučit se mít skutečný zájem o cizí kulturu, být k ní dostatečně senzitivní, všimnout si interkulturních rozdílů a být ochotný změnit své chování vůči příslušníkům cizích kultur jako projev úcty k nim (Greenholtz, 2000).

1.3 Interkulturní komunikace

Interkulturní komunikace se zabývá komunikačním procesem zaměřeným na interkulturalitu. Tento pojem může korespondovat se třemi různými významy. Je to jednak interkulturní komunikace jako proces verbálního a neverbálního sdělování; dále interkulturní komunikace jako vědecká teorie a výzkum zaměřený na procesy interkulturní komunikace; a konečně interkulturní komunikace jakožto edukační a podpůrné aktivity (Průcha, 2010).

Průcha (2010) dále k definování interkulturní komunikace jakožto pojmu uvádí, že se jedná o „*termín označující procesy interakce a sdělování probíhající v nejrůznějších typech situací, při nichž jsou komunikujícími partnery příslušníci jazykově a/nebo kulturně odlišných etnik, národů, rasových či náboženských společenství. Tato komunikace je determinována specifíčnostmi jazyků, kultur, mentalit a hodnotových systémů komunikujících partnerů*“ (Průcha, 2010, s. 16).

Kolman (2001) se k interkulturní komunikaci vyjadřuje následovně. Podle něj se v jednotlivých kulturách setkáváme s dílčími odlišnostmi, které mohou následně působit potíže při komunikování. Problém nemusí být však pouze ve verbální komunikaci při nedostatečně zvládnutém jazyku dané země. S nesnázemi se můžeme setkat i při neverbální komunikaci, protože určité gesto může mít v hostitelské kultuře úplně jiný význam, než v kultuře domovské (Kolman, 2001).

Například Hofstede upozorňuje v souvislosti s jazykem a kulturou na další fakt, který je nutné zmínit. Pokud neznáme dobře cizí jazyk, přicházíme v dané kultuře o její subtilnější prvky, například o humor, a zůstáváme tak v pozici outsidera. Vtipy a ironie v cizí kultuře by tedy měly být tabu, neboť co je v jedné kultuře považováno za humorné, je v jiné kultuře chápáno jako urážlivé (Hofstede, Hofstede, 2007).

Osobně se domnívám, že se nejedná jen o verbální či neverbální komunikaci a humor, jakožto o oblasti, ve kterých může dojít ke vzájemnému nepochopení, když se dostaneme do situace střetu dvou nebo více kultur. Odlišnosti lze nalézt i v příslovích či osloveních. Nelze tedy například překládat české kamarádké oslovení do jazyka dané kultury, neboť její příslušník velmi pravděpodobně nepochopí, co jsme mu tím chtěli sdělit. Je tedy potřeba si dávat pozor i v průběhu běžné konverzace na určité kulturní odlišnosti.

Když odhlédneme od definování interkulturní komunikaci k samotnému procesu interkulturního komunikování, pochopitelně se setkáme s tím, že určité zákonitosti komunikace jakožto procesu platí i v případě interkulturní komunikace. Existuje zde určitý vysílatel informace, její příjemce, mezi nimi určitý komunikační kanál a také komunikační šumy a ruchy. Interkulturní komunikace jako taková má však svá určitá specifika.

V rámci procesu interkulturní komunikace se setkáme s tím, že nejde pouze o to, že mluvčí ve vzájemné interakci hovoří rozdílnými mateřskými jazyky, ale rovněž mají odlišné postoje a předsudky, které se do komunikačního procesu dostávají. Dochází tudíž k prolínání lingvistických, psychologických a kulturních determinantů coby faktorů působících v rámci interkulturní komunikace. Pokud se podíváme například na srovnání jazykových a kulturních odlišností mezi Čechy a Slováky, které mají vliv na interkulturní komunikaci, dojdeme k tomu, že kulturní odlišnost je spíše slabá, kdežto svou roli může hrát odlišnost jazyková, ačkoliv čeština a slovenština jsou si velice podobné (Průcha, 2010).

V současné době se tudíž stále více prosazuje a uplatňuje výuka cizích jazyků, a to nejen na základních školách, ale už i ve školách mateřských. Je to jeden ze způsobů, jak děti připravit na budoucí život ve společnosti, ke k prolínání kultur dochází stále více, než tomu bylo dřív. Důraz je sice stále nejvíce kladen na anglický jazyk, který je jazykem celosvětovým, ale rovněž existují různě bilingvně zaměřené školy, které se snaží prosazovat důležitost i dalších jazyků, jako je například francouzština, němčina, apod. Na těchto školách jsou žáci vedeni nejen ke znalosti cizího jazyka jako takového, ale rovněž ke znalosti kultury, mentality, zvyklostí a tradic dané země, k čemuž přispívá nejen výuka rodilými mluvčími dané země, ale také studentské výměny a různé další aktivity.

V rámci vývoje problematiky interkulturní komunikace můžeme sledovat nárůst odborníků i v jiných oblastech, jako například v ekonomii či managementu. Existují pak takové obory jako interkulturní managementu či interkulturní marketing. Nejde totiž pouze o potřeby vzdělávání žáků a studentů, ale i odborníků například v oblastech diplomacie, obchodu či učitelství. S neustále se rozvíjejícím obchodem s cizími zeměmi souvisí potřeba znát dobře nejen cizí jazyk dané země, ale rovněž i kulturní zvyklosti (Průcha, 2010).

S rozvojem znalosti cizích jazyků i kultur souvisí také například různé možnosti výjezdů studentů do zahraničí. Jako příklad uvedu mezinárodní studentský program Erasmus, díky němuž mohou studenti na různě dlouhou dobu vyjet do zahraničí a studovat na zahraničních univerzitách s tím, že si osvojují nejen jazyk dané země, ale i další aspekty, které souvisí s životem v zahraničí.

1.4 Bariéry v interkulturní komunikaci

V rámci každé komunikace se setkáme s tím, že ne vždy probíhá komunikační proces hladce, srozumitelně a tak, jak bychom si přáli. Z nejrůznějších důvodů může dojít k chybám či **bariérám v komunikaci**, které zneprůjemňují vzájemnou interakci mezi dvěma i více komunikujícími jedinci. Je proto podstatné znát možné typy komunikačních bariér a vědět, jak se jim vyhnout, je-li to možné, anebo jak je alespoň eliminovat na minimum, neboť tím přispějeme ke zdárnějšímu průběhu komunikačního procesu, vyhneme se nedorozumění a komunikace se tak stane efektivnější.

Například Svatoš a Hartlová (2006) upozorňují na určité výrazy osobního projevu, které mohou být bariérami v komunikaci. Může se jednat například o špatnou práci s dechovým proudem, vady řeči, špatnou výslovnost textu, spisovnost či nespisovnost jazyka, tempo řeči, sílu neboli intenzitu hlasu, nedostačující slovní zásobu, nevhodně volenou stavbu a délku vět, apod. (Svatoš, Hartlová, 2006).

Zdále se však nejedná pouze o výše uvedené výrazy osobního projevu, které mohou být zdrojem bariér v komunikaci a následných nedorozumění a problémových situací.

Mikuláščík (2003) rozlišuje bariéry v komunikaci na interní a externí. Mezi interní komunikační bariéry řadí obavu komunikujícího ze selhání, což se může projevit například chvěním hlasu. Dále jsou to problémy emočního rázu, které komunikaci znesnadňují; může jít například o zlost. Jako třetí interní bariéru uvádí odlišnosti v postavení komunikačních partnerů, ale i odlišnou kulturu, používání nářečí, slangu, anebo odborného jazyka, kterému komunikační partner nemusí rozumět. Dalšími bariérami pak mohou být různé předsudky až třeba xenofobie, nesympatie, ale i skákání do řeči, nepřipravenost komunikovat, fyzické nepohodlí, nesoustředěnost na komunikaci, anebo stereotypizace komunikačního partnera do určité kategorie a podle toho vypadající následná komunikace (Mikuláščík, 2003).

Považuji za důležité zmínit i výše uvedené předsudky. Předsudek je *„příznivý či nepříznivý postoj vůči osobě anebo věci, který člověk zaujímá předem, bez opravdové zkušenosti nebo bez ohledu na ni“* (Allport, 2004, s. 38). Tato klasická definice nám ukazuje, že předsudek může být i pozitivním jevem, nicméně spíše se setkáváme s jeho pojetím v negativním smyslu.

Například názor na podstatu předsudků, který předkládají Raabe a Beelmann (2011), je velmi úzce propojeny s interkulturalitou. Podle nich lze předsudky považovat za komplexní fenomény, jejichž společným znakem je, že etnické, rasové a národnostní předsudky jsou většinou orientovány na všechny členy dané skupiny. To se děje bez ohledu na individuální odlišnosti jednotlivých členů této skupiny. Jde o vyjadřování nechuti vůči určité sociální

skupině, přisuzování negativních vlastností nebo negativního chování této skupině (Raabe, Beelmann, 2011). Zde se tudíž setkáváme se silnou komunikační bariérou, kdy jedinci určité (většinou majoritní) skupiny buď zcela odmítají komunikovat se členy odlišné skupiny, případně jde o komunikaci nefunkční v podobě slovních urážek či výhrůžek.

Podle Brighama a Wrightsmána (1977) je potřeba proti předsudkům, a zejména pak těm rasovým, bojovat. Nikoliv však agresivně za pomoci silového potlačování či politických nátlaků. Aby bylo možno dosáhnout životaschopného a demokratického státu, v němž jsou schopni žít pospolu lidé různých etnických menšin bez předsudků, je zapotřebí vzájemné rasové integrace ve všech ohledech života (Brigham, Wrightsman, 1977).

Když se vrátíme ke komunikačním bariérám podle Mikuláščíka (2003), těch externích existuje o poznání méně než interních. Jedná se například o neobvyklé prostředí, které může působit jako rušivý element, vyrušování další osobou, anebo třeba hluk či vizuální rozptylování (Mikuláščík, 2003).

Výše uvedené komunikační bariéry jsou příkladem některých nežádoucích prvků v rámci komunikace, ale rozhodně nejsou úplným výčtem všech existujících bariér v komunikaci. Projevují se nejen v rámci mezilidských interakcí mezi komunikačními partnery, kteří přísluší každý k odlišné kultuře, ale rovněž se vyskytují mezi komunikačními partnery, kteří náleží ke stejné kultuře. U jedinců, kteří přísluší každý k odlišné kultuře, se ovšem situace ještě o něco více komplikuje díky existenci dalších specifických bariér.

Jak uvádí Berry (2002), hlavní a nejpodstatnější bariérou v interkulturní psychologii je samotný jazyk. I ve chvíli, kdy spolu hovoří dva mluvčí stejným jazykem, ale jeden z nich je rodilý mluvčí a pro druhého je tento jazyk druhým jazykem odlišným od jeho mateřštiny, nemůžeme se automaticky domnívat, že si tito lidé bez problémů ve všem porozumí. Problematická může být například i výslovnost, která v případě, že nevyslovujeme určité slovo správně, způsobí, nejenže nám druhý nerozumí, ale ještě se může stát, že nevědomky říkáme úplně jiné slovo, které může být například urážející či hanlivé (Berry, 2002).

Tuto bariéru v rámci interkulturní komunikace bychom odstraňovali asi velmi obtížně, pokud by to bylo vůbec možné. Je tedy důležité mít ji na paměti a snažit se ji alespoň eliminovat. Pokud si nejsme jisti, zda nám náš komunikační protějšek porozuměl, je vhodné větu zopakovat. Pokud jsme naopak nerozuměli my našemu komunikačnímu protějšku, je vhodné jej požádat, zda by větu zopakoval a ujistit se tak, že jsme se správně pochopili. Zpětná vazba je v interkulturním komunikačním procesu poměrně důležitým prvkem, díky kterému můžeme předejít některým zbytečným nedorozuměním.

Další interkulturní bariérou v komunikaci, kterou Berry (2002) uvádí, je například fakt, že v rámci interkulturní komunikace si s druhým jedincem vyměníme mnohem méně informací, než když komunikujeme s jedincem, se kterým nás spojuje stejná kultura a potažmo vzato i stejný rodný jazyk. Díky tomu může dojít ke zkreslení informací. Tato omezená slovní výměna může být zapříčiněna jednak neznalostí jazyka druhého jedince, malou slovní zásobou, anebo i studem z toho, že neumíme daný jazyk příliš dobře, a tudíž se bojíme hovořit (Berry, 2002).

Průcha (2010) k dané problematice uvádí ještě další dvě možné bariéry komunikace. Jedná se o stereotypy a etnofaulismy. Stereotypy se projevují klasicky v tom, že můžeme mít předsudky vůči určité etnické, náboženské, národnostní a jiné skupině, tudíž s jejími příslušníky budeme již a priori komunikovat odtažitě a možná i s jistým stupněm despektu. Etnofaulismy pak jsou *„neoficiální označení používaná příslušníky jednoho etnického či národního společenství pro pojmenování příslušníků jiných etnik, národů, zemí. Mohou se vztahovat nejen k samotným obyvatelům, ale i k jejich jazyku, mentalitě, odívání, zvykům apod.“* (Průcha, 2010, s. 65).

Existují samozřejmě různé možnosti, jak se vyvarovat bariér a nedorozumění v interkulturní komunikaci. Několik příkladů takových možností uvádí Morgensternová, Šulová a Schöll (2011). Jde jednak o to, abychom se pokusili komunikovat dospělým způsobem a to ideálně bez skrytých emocionálních rovin. Také není dobré dohadovat se o pocitech. Jde o to, že některé kultury jsou více a některé méně emotivní než česká kultura a může tak dojít ke vzájemnému nepochopení na emocionální úrovni. Každopádně je vhodné pokusit se přiblížit naše pocity komunikačnímu partnerovi. Příčinou nedorozumění či konfliktu může být určitá kulturní odlišnost (např. v oblékání nebo v postavení ženy v rodině); v takovém případě je vhodné pokusit se v klidu vyjasnit tuto odlišnost. Také je vhodné nebýt vztahovačný v rámci komunikace a snažit se pochopit našeho komunikačního partnera (Morgensternová, Šulová, Schöll, 2011).

Všechny výše uvedené bariéry komunikace jsou příkladem toho, s čím se v rámci komunikace můžeme setkat, a co je tudíž dobré mít na paměti. Některým bariérám se lze vyhnout, jiné lze jen částečně eliminovat, ale vždy je nutné na jejich existenci nezapomínat.

1.5 Psychologické charakteristiky kultur, etnik a národů

V rámci své bakalářské práce jsem se rozhodla zařadit podkapitolu, která se stručně zabývá vybranými psychologickými charakteristikami kultur, etnik a národů, jelikož určité psychologické charakteristiky skupin jedinců mají velký vliv na sociální oporu a její pojmání. Nejprve jsem se rozhodla zaměřit na takový charakteristický rys, jakým je **národní identita**. Jde o určitý pocit sounáležitosti a příslušnosti jedince k nějakému společenství. Jedinec se ztotožňuje s hodnotami, normami, anebo jinými rysy tohoto společenství a je jeho členem. Národní identita plní různé funkce v životě daného společenství, přičemž jednou z nejdůležitějších funkcí je schopnost integrace a mobilizace. Tato schopnost působí jako integrační činitel v rámci daného národu (Průcha, 2004).

Například národní identita Čechů je spojována se třemi kritérii. První je, že se daný člověk narodil v České republice, druhé, že čeština je jeho mateřský jazyk a třetí, že jeho rodiče jsou Češi. Naopak pokud jde o spojitost národní identity Čechů a kulturu, zde nenacházíme přílišné propojení. Na Českou národní identitu má navíc velký vliv fakt, že Češi byli mnohokrát ovlivňováni pod nadvládou jiných národů (Vlachová, 2009).

V rámci národní identity existují tedy určité hodnoty, které dané společenství uznává a považuje je za důležité. Tyto hodnoty se mohou mezi jednotlivými společenstvími velmi lišit a to, co je v rámci jedné kultury zcela běžné a přirozené, může být v rámci jiné kultury neodpustitelné a zavrženíhodné.

Například podle Kolmana (2001) jsou hodnoty určitá přesvědčení lidí o tom, co je správné a co je špatné. Tato přesvědčení mohou být buď individuálního rázu, anebo věci kolektivu. Hodnoty jsou již po dlouhou dobu předmětem zájmu a výzkumů probíhajících v individuální psychologii, antropologii a sociologii. „*V antropologii a sociologii byly hodnoty studovány jako jeden z aspektů společnosti či kultury a často byly právě hodnoty danou společností či kulturou sdílené použity k jejímu vymezení*“ (Kolman, 2001, s. 55).

Dalšími charakteristickými rysy jsou **individualismus** a **kolektivismus**. Jak uvádí Hofstede a Hofstede (2007), je otázkou zda rozlišovat mezi individualismem a kolektivismem jakožto mezi dvěma rozdílnými entitami, anebo zda je brát jako dva opačné póly téže stejné dimenze. Podle provedených zkoušek však vychází, že určitý jedinec může buď skórovat vysoko či nízko v obou těchto dimenzích, anebo v jedné vysoko a ve druhé nízko. Budeme je proto považovat za dvě odlišné dimenze (Hofstede, Hofstede, 2007).

Já osobně se domnívám, že v našem případě by mezi individualismem a kolektivismem mělo být rozlišováno a měly bychom o nich hovořit jako o dvou rozdílných dimenzích, ale vždy záleží na situačním kontextu.

V individualismu nacházíme zaměřenost na autonomii, nezávislost a uspokojení svých vlastních zájmů a potřeb. Osobní úspěchy jsou stavěny nad úspěchy skupinové a osobnostní vlastnosti jsou více považované než skupinové normy. Oproti tomu kolektivismus definuje sám sebe ve vztahu ke skupině. Za optimální je považováno odsunout osobní cíle stranou ve prospěch skupiny, udržovat v dobrém vztahu ve skupině a to i přesto, že někdy vynaložené úsilí převyšuje získané „plody“ (Finkelstein, 2012).

Jak vyplývá z výše uvedeného textu, je tedy pochopitelné, že individualismus a kolektivismus je potřeba brát spíš jako dvě odlišné dimenze, neboť jsou-li v jedné dimenzi tím hlavním osobní cíle, a ve druhé dimenzi cíle skupinové, jedná se o protipóly. Na druhou stranu je také možné, aby se jedinec ocitl ve skupině, kde sice tím nejdůležitějším jsou osobní cíle, ale současně jsou podstatné i cíle skupinové, avšak například s poloviční důležitostí než cíle osobní. V tom případě by jedinec v dimenzi individualismu skóroval pravděpodobně velmi vysoko, zatímco v dimenzi kolektivismu by pravděpodobně skóroval někde na středu.

Další charakteristický rys, který jsem se rozhodla stručně popsat, je **vyhýbání se nejistotě**. *„U nejistoty je podstatné, že je subjektivní. Je to pocit. Krotitel lvů může cítit relativní poklid, když je uprostřed svých zvířat, tedy v situaci, kdybychom my ostatní nejspíše umírali hrůzou. Vy se můžete cítit docela klidní, když jedete autem po přeplněné dálnici rychlostí 55 mil za hodinu nebo více“* (Hofstede, Hofstede, 2007, s. 130).

Vyhýbání se nejistotě je tedy pak logicky vyhýbáním se určitým nepříjemným pocetům, které mohou být spouštěčem úzkosti, anebo strachu. Některé národy žijí takovým způsobem, že nejistota je v jejich každodenním životě zcela běžná a přirozená, takže s ní umějí pracovat a nepovažují ji za příliš velký stresor. Na druhou stranu existují národy, které žijí tak poklidným a bezpečným způsobem života, že jakákoliv nejistota může jejich rytmus rozhodit a působit jim až hrůzu.

Posledním charakteristickým rysem, na který jsem zaměřila svoji pozornost, a který je velice rozmanitý, je **dlouhodobá orientace**. Tento pojem spočívá v pěstování ctností, které se zaměřují na budoucí odměny. Těmito ctnostmi jsou převážně vytrvalost a šetrnost. Na druhé straně existuje také krátkodobá orientace, která spočívá v pěstování těch ctností, jež jsou zaměřené na minulost a přítomnost. Jedná se zejména o úctu k tradici a plnění společenských závazků (Hofstede, Hofstede, 2007). I v tomto případě lze mezi jednotlivými národy pozorovat velké rozdíly, co se týká krátkodobé či dlouhodobé orientace.

2. Sociální opora a její aspekty

Pojem **sociální opora** se týká situací, v nichž jde o pomocný a podpůrný vztah lidí, kteří jsou dané osobě v tísní nejbližší. Křivohlavý (2009) uvádí ve své publikaci tuto definici sociální opory: „*Sociální oporou v širším slova smyslu se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která člověku v tísní jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje*“ (Křivohlavý, 2009, s. 94). Mezi jedince, kteří pomáhají druhému člověku v zátěžové situaci, patří nejčastěji nejbližší rodina, přátelé, ale může jít například i o vzdálenější příbuzné, spolužáky či spolupracovníky a o další osoby. Například v případě problémového žáka může být jedincem poskytujícím sociální oporu učitel, školní psycholog nebo výchovný poradce.

Kebza (2005) k této problematice uvádí: „*Sít' (network) neboli zdroje sociální opory obsahuje šest hlavních komponent (kategorií): rodina, blízcí přátelé, sousedé, spolupracovníci, komunita, profesionálové*“ (Kebza, 2005, s. 159).

Sobotková (2007) přikládá velký význam právě rodině coby činiteli sociální opory. Zdůrazňuje, jak je důležité, aby rodina fungovala jako celek, aby své členy podporovala, poskytovala jim pocit sounáležitosti s rodinou jako celistvým systémem, ale také aby svým členům poskytovala ochranu. Zároveň vyzdvihuje důležitý aspekt funkční rodiny, a sice rodinnou resilienci. Jedná se o pružnost rodiny, o její schopnost zachovat se flexibilně a elasticky i v případě, že je rodina konfrontována se zátěžovou životní situací a z ní pramenícím stresem (Sobotková, 2007). Právě v takových situacích je sociální opora velmi důležitým faktorem pro udržení vzájemné sounáležitosti rodiny, pro podporu jejího dalšího fungování a pro rychlejší zotavení se ze zátěžové životní situace.

Zajímavý pohled uvádí Uchino (2004), který v souvislosti se sociální oporou poukazuje na fakt, že je poněkud problematické ji jednoznačně definovat, neboť se jí zabývala a zabývá antropologie, medicína, psychologie, sociologie a další společensko-vědní obory a každý z těchto oborů má svoje vlastní teoretické i metodologické pozadí a zázemí. Proto má každá z výše uvedených vědních disciplín odlišný názor na definování sociální opory (Uchino, 2004).

Kebza (2005) pro příklad uvádí dva pohledy na definování sociální opory z hlediska dvou různých společensko-vědních oborů, a sice pohled sociologický a pohled psychologicko-medicínský. První z nich lze popsat z hlediska sociologického paradigmatu sociální směny. Je založen „*především na vlastním faktu sociální interakce a studiu okolností jejího pozitivního a negativního ovlivňování*“ (Kebza, 2005, s. 152). Pokud jde o psychologicko-medicínský pohled, ten se snaží o výklad podstaty sociální opory v kontextu se

zvládnutím stresu, či alespoň s tlumením jeho negativních dopadů na zdraví jedince (jde například o „coping“) (Kebza, 2005). Vzhledem k tomu, že moje bakalářská práce je prací psychologickou, rozhodla jsem se uvést především definice a názory z psychologického prostředí.

Rovněž považuji za důležité zmínit opak sociální opory, kterým je podle Křivohlavého (2009) sociální izolace. Jedná se o extrémní stav, kdy je daný jedinec osamocený, opuštěnými svými nejbližšími i vyloučený ze společnosti. Může se jednat například o jedince pobývajících v rámci výkonu trestu odnětí svobody ve věznicích (Křivohlavý, 2009).

Se sociální oporou také souvisí tzv. Philippsův efekt, který byl již mnohokrát publikován. Ve Philippsově efektu jde o skutečnost, že při sledování velkých souborů zkoumaných pacientů (včetně pacienta jménem Philipps) bylo zjištěno, že úmrtí nastává spíše krátce po narozeninách daného jedince než před nimi. Šlo o to, že před narozeninami jedinec očekával, že bude brzy s blízkými, že s nimi své narozeniny oslaví. Avšak po nich se opět dostal do stavu buď izolace, anebo se se svými blízkými zase viděl mnohem méně. Očekávání sociální opory při narozeninách zde tedy hrálo podstatnou roli (Kebza, 2005). V tomto případě se jedná o starší lidi, kteří například přišli o životního partnera, děti mají dospělé, a tudíž žijí sami. Jsou to pak právě například narozeniny, které jsou událostí, kdy se rodina sejde pohromadě a to také souvisí s úmrtím, které nastává spíše po narozeninách, než před nimi. Jelikož po narozeninách může nastat dlouhé období, kdy se daný starší jedinec se svými blízkými z nejrůznějších důvodů po delší dobu opět neuvidí, což jej může po psychické stránce velmi sužovat.

Existuje také selhávající a nepomáhající sociální opora. V takových případech mluvíme buď o úplné absenci sociální opory, případně o selhávající sociální opoře, dále o nepomáhající či nedostatečné sociální opoře, a rovněž o malé či chabé sociální opoře. Dojde k tomu, že jedinec nejenže prožívá distres a zátěž, ale současně je frustrován absencí sociální opory, kterou očekával. Díky tomu se dostane do stavu, kdy prožívá zklamání, kterým je ještě prohlubován trvající distres. Záleží na charakterových a osobnostních vlastnostech jedince, na typu zátěžové životní situace, a rovněž i na důsledcích. Podle toho může jít buď jen o drobnou životní epizodu, na níž později daný jedinec zapomene. *„Může však jít také o traumatizující zážitek, který zpochybní důvěru v konkrétního člověka. Dokonce může jít o životní zlom, pocit zrady od těch, na které spoléhal, a zrod nedůvěry v lidi obecně. Neposkytnutí sociální opory tedy může být svými důsledky vážnější záležitostí než původní stresující událost“* (Mareš, 2002, s. 80-81).

Další pohled nabízí Lu (1997). Ten také poukazuje na problematiku související s poskytováním sociální opory. Rozhodně se vždy nejedná jen o pozitivní pocity, které poskytování sociální opory přináší. Poskytovat sociální oporu a pomoc může být také po emocionální stránce únavné a vyčerpávající. Například u zdravotnických a pomáhajících profesí může snadno dojít k syndromu vyhoření, jelikož pracovníci těchto profesí poskytují svým pacientům a klientům sociální oporu téměř každodenně. Dalším problémem pak může být strach z možných interpersonálních konfliktů při nedostatečné či nevhodně nabízené sociální opoře, ale i osobní distres či pocity neschopnosti a nedostatečnosti (Lu, 1997).

Poskytování a přijímání sociální opory nelze vždy považovat za jen a pouze pozitivní proces, který je přínosný jak poskytovateli sociální opory, tak i jejímu příjemci. Můžeme se také setkat s tím, že sociální opora bude nechtěná, nepřijímaná, anebo poskytovaná nedostatečným či nevhodným způsobem. Zároveň může mít sociální opora negativní dopady na poskytovatele v souvislosti se syndromem vyhoření. Je tedy vždy důležité posuzovat i pozitivní i negativní aspekty a důsledky poskytování i přijímání sociální opory tak, aby z ní bylo vytěženo maximum právě toho pozitivního a přínosného a eliminováno na minimum to negativní a nepřínosné.

2.1 Druhy a typy sociální opory

Druhy sociální opory

V psychologii zdraví odlišujeme následující čtyři **druhy sociální opory**: instrumentální, informační, emocionální a hodnotící. Instrumentální sociální opora je velmi konkrétní forma pomoci. Jedná se např. o pomoc finanční, zařízení neodkladných záležitostí, poskytnutí materiální pomoci atd. Iniciativa vychází od pomáhajícího. Druhý typ, tedy informační opora spočívá v poskytnutí důležité informace či rady, která by mohla osobě v tísní pomoci. Nejen poskytování rad, ale rovněž naslouchání patří do této kategorie sociální opory. Třetí, emocionální oporou je myšleno to, že jedinci, který je v tísní, je empatickou formou sdělována láska, soucítění, zúčastněnost a náklonnost, je mu dodávána naděje. Posledním druhem sociální opory je tzv. hodnotící opora, kdy jde o posilování sebevědomí a kladného sebehodnocení dané osoby za pomoci projevu úcty a respektu. Zároveň jde o sdílení těžkostí spolu s osobou v tísní (Křivohlavý, 2009).

Kebza (2005) uvádí ještě další druhy sociální opory. Rozlišuje sociální oporu strukturální (ta spočívá zejména v různých typech sociálních vazeb, jakými je například členství v určité formální skupině, apod.) a funkční (ta spočívá zejména v kvalitě sociálních vztahů). Dále rozlišuje sociální oporu ve formě hmotné opory a ve formě opory sebevědomí. Uvádí také další členění druhů sociální opory, a sice na sociální oporu poskytující zpětnou vazbu, na sociální oporu poskytující vedení a na sociální oporu napomáhající přizpůsobení společenských zvyklostem (Kebza, 2005).

Typy sociální opory

Pokud jde o **typy sociální opory**, existuje různorodé dělení. Jedno z nich se zabývá rozsahem sociální opory. Sociální opora má třístupňový rozsah. Jednak je to makroúroveň, což znamená, že jde o celospolečenskou formu pomoci buďto v rámci státu, nebo i mezistátní. Pak existuje mezoúroveň, kdy se určitá skupina lidí snaží pomoci některému ze svých členů, nebo i člověku, který do této skupiny bezprostředně nepatří, avšak nachází se v její blízkosti. Třetím stupněm je mikroúroveň sociální opory, což je sociální opora v rámci dyády. Jde např. o pomoc matky dítěti, pomoc jednoho z manželů tomu druhému, pomoc blízkých přátel atd. (Křivohlavý, 2009).

S fenoménem sociální opory na mikroúrovni také souvisí rodinná sounáležitost, která ovlivňuje to, zda v dané rodině lze sociální oporu očekávat, anebo zda je nutné se pro ni obrátit k jiné instanci, například k blízkému příteli či učiteli ve škole. Podle Muchy v ideální

rodině dochází k tomu, že „rodina ... slouží také jako model vzájemné náklonnosti a pomoci“ (Mucha, 2007, s. 181). Pokud ovšem není rodina ideální a nelze říci, že by sloužila jako jakýsi model vzájemné pomoci, natož aby v ní vzájemná pomoc skutečně fungovala, naskytuje se zde prostor a místo například pro již zmíněného blízkého přítele, který může částečně na mikroúrovni zastoupit roli rodiny a nabídnout a poskytnout dotyčnému potřebnému jedinci sociální oporu.

Existuje také několik variant sociální opory, pokud ji dáme do vztahu s lidmi v našem okolí, od nichž pramení, a podle toho, jaký postoj k ní zaujmeme. Jedná se o sociální oporu nabízenou, vyhledávanou, volenou, poskytovanou, získanou, vnímanou a odmítanou (Lašek, 2007).

Křivohlavý k tématu sociální opory uvádí mimo jiné také její význam pro příjemce. Podle něj je velmi důležitá interpretace sociální opory příjemcem. Příjemce může rozlišovat mezi určitými hodnotami sociální opory; například bude rozdíl mezi návštěvou v nemocnici a pochvalným uznáním a také mezi tím, od koho sociální opora přichází. Rovněž závisí na tom, co který jedinec v minulosti již zažil při stavu tísně, jaká byla v té které situace jeho očekávání a do jaké míry byla naplněna (Křivohlavý, 2009).

Sociální opora se ovšem ne vždy setkává s nadšeným přijímáním a úspěchem. Můžeme se také setkat s negativní reakcí, ke které může dojít z různých důvodů. Křivohlavý referuje například o „*obtížích neporozumění postiženému pomáhající osobou při poskytování sociální opory, o nátlaku lidí poskytujících sociální oporu postiženým, o jejich nepochopení potřeb postiženého a jednání „podle vlastního zdání“*“ (Křivohlavý, 2009, s. 104).

S každým příjemcem sociální opory je tedy nutno jednat podle aktuální situace a jeho individuality a nelze ke všem lidem přistupovat stejným způsobem, neboť bychom s naší nabízenou sociální oporou mohli tvrdě narazit. Vyhnete se tak nepříjemnému rozčarování a příjemci můžeme opravdu účinně pomoci.

Sociální opora může fungovat nejen jako podpůrný činitel při zátěžových životních situacích, ale rovněž poskytuje možnost, jak uspokojovat sociální potřeby jedince bez ohledu na to, zda se zrovna nachází v zátěžové či v běžné životní situaci. Mezi takové sociální potřeby můžeme zařadit potřebu afiliace (sociálního kontaktu s druhými), potřebu přátelského vztahu, potřebu sociální komunikace a spolupráce, potřebu zajištění sociálního bezpečí a lásky, potřebu sociálního zařazení, začlenění a sociální identity (patřit do určité sociální skupiny a být „někým“ v rámci této sociální skupiny), nebo například potřebu kladného sociálního hodnocení druhými lidmi (Křivohlavý, 2009). V tomto smyslu pojetí sociální opory máme potřebu pociťovat sociální oporu v podstatě průběžně v našem životě, nejen,

když dojde na zátěžovou situaci. Je pochopitelné, že každý jedinec chce někam patřit a má spoustu dalších sociálních potřeb, které mohou být uspokojovány jen ve styku s druhými lidmi v rámci sociálních interakcí.

Jak dále uvádí Kebza (2005), existují také různé nálezy, které potvrzují pozitivní vliv sociální opory v případě určitých mimořádných událostí, například při přírodních katastrofách, při haváriích, apod. Sociální opora je podobně uváděna jako protektivní faktor také v souvislosti se vznikem posttraumatického stresového syndromu objevujícího se u obětí katastrof a u záchranářů působících při jejich likvidaci (Kebza, 2005).

Považuji ještě za důležité zmínit fakt, který uvádí Lašek (2007), a sice že u sociální opory je důležité, aby byla dítěti poskytována již od útlého věku, aby se naučilo být důvěřivé, sebejisté, aby mělo sebeúctu a pocit potřebného bezpečí. *„Sociální opora tvoří zážitkovou sféru v socializačním procesu dítěte, navozuje řadu příjemných pocitů, pocity sympatie, lidské vzájemnosti, sociální příslušnosti, uznání, apod.; to vše vede k tomu, že dítě oporu blízkých lidí vyhledává, zejména v situacích, kdy pociťuje nedostatek sil ke zvládnutí vlastními silami, či kde vlastní obranné a copingové mechanismy selhaly“* (Lašek, 2007, s. 109).

2.2 Sociální opora a zvládání zátěže

Coping, mediátory a moderátory zátěže

Sociální opora mimo jiné úzce souvisí se zvládáním zátěžových situací jakožto podpůrný aspekt. Pokud se zaměříme na vztah sociální opory a zvládání, zjistíme, že existují určité podpůrné faktory. Zvládání zátěže jako takové se nazývá **coping**, přičemž jde o výraz odvozený z řeckého „kolaphus“. To v překladu znamená rána uštědřená protivníkovi v boxu. Ten, kdo dává tuto ránu, je člověk, který se dostal do zátěžové situace. To, na co je uštědřená rána zaměřena, je stresor neboli těžkost, která člověka do tohoto stavu dostala (Křivohlavý, 2009).

Vztah mezi zvládáním zátěže a sociální oporou jako takový vymezuje Mareš (2001). Popisuje čtyři možnosti tohoto vztahu. Jako první možnost uvádí, že sociální opora ovlivňuje zvládání zátěže. Člověk, který je v tísní a zažívá sociální oporu, zvládá zátěžovou situaci snáze. Druhou možnost vidí v tom, že naopak zvládání zátěže ovlivňuje sociální oporu. Jinými slovy to, jak určitý jedinec zvládá zátěžovou situaci, je signálem pro jeho okolí, zda vůbec potřebuje sociální oporu, a pokud ano, pak jaký typ. Třetí možností je tvrzení, že sociální opora a zvládání zátěže se vzájemně vůbec neovlivňují a čtvrtou možností je pak tvrzení, že sociální opora a zvládání zátěže se navzájem ovlivňují a navíc na ně mají vliv i další faktory. V současném pojetí sociální opory se nejvíce odborníků kloní k prvnímu pojetí, tedy k tomu, že sociální opora má vliv na zvládání zátěže a funguje jako podpůrný prostředek (Mareš, 2001).

Pojem coping je využíván pro vyrovnávání se s nároky, které přesahují běžný rozsah zátěže a vyžadují mimořádné úsilí. Obsah pojmu „coping“ lze chápat jako stabilizační faktor, který během stresové situace může pomoci udržovat psychosociální adaptaci. Je definován též jako behaviorální, sociální či kognitivní odpověď, která souvisí se snahou jedince eliminovat, zvládnout či případně tolerovat vnitřní či vnější tlaky, které pocházejí z interakce osobnosti a prostředí (Paulík, 2009).

Na druhou stranu musím zmínit také názor, který uvádí Cohen, Brittney a Gottlieb (2000), kteří poukazují na určité negativní aspekty vztahu sociální opory a „copingu“. Podle nich se může stát, že jedinec, kterému je v zátěžové situaci nabízena sociální opora, raději tuto oporu přijme, než aby vyvinul vlastní copingové úsilí k vyřešení dané situace (Cohen, Brittney, Gottlieb, 2000).

Sociální opora tedy v tomto případě zafunguje v pozitivním slova smyslu, neboť dojde ke snížení stresu a napětí u jejího příjemce, avšak současně zafunguje i z hlediska negativního,

neboť jedince daná zátěžová situace neposílí, protože ji nemusí řešit prostřednictvím vlastní energie a vlastního úsilí. Proto bychom měli vždy zvažovat, a to jak na straně poskytovatele, tak i na straně příjemce sociální opory, zda je to pro nás z dlouhodobého perspektivního hlediska skutečně výhodou a pomocí, anebo spíše přítěží, když určitý typ sociální opory poskytneme, anebo naopak přijmeme.

Ve vztahu k sociální opoře a copingu hovoříme také o **moderátorech** a **mediátorech zátěže**. Moderátory zátěže jsou ty proměnné, které existují ještě před tím, než na sebe mohly působit sledované proměnné, a jsou tudíž na jejich vztahu nezávislé. Jsou spíše individuální a konzistentní; jedná se například o vědomosti, zkušenosti a dovednosti, o vlastnosti osobnosti, věk, pohlaví, atd. Kdežto mediátory zátěže jsou utvářeny až v souvislosti s pozorovaným vztahem dvou proměnných. Do tohoto vztahu mediátory zasahují, takže se povaha vztahu mění (Paulík, 2009).

Mediátory vykazují vyšší variabilitu než moderátory a můžeme je vymezit jako: „(1) *kognitivní hodnocení míry závažnosti ohrožení a míry vlastních možností tuto zátěž úspěšně zvládnout a (2) míru pozornosti, kterou je jedinec schopen, případně ochoten stresoru a jeho zvládnání věnovat. Roli mediátoru emočních reakcí má např. coping či sociální opora*“ (Paulík, 2009, str. 35). Sociální opora tedy v tomto případě působí jako podporující faktor, který pomáhá jedinci určitou zátěžovou situaci lépe zvládnout.

Resilience a nezdolnost v pojetí koherence

Se sociální oporou a zátěží souvisí také pojmy **resilience** a **nezdolnost v pojetí koherence**. Jedná se o určité osobnostní vlastnosti, které jsou se sociální oporou ve velmi úzké relaci a které se také přímo podílejí na přístupu daného jedince ke zvládnání problémových a zátěžových situací.

Pojem „resiliency“ doslova znamená pružnost, houževnatost, nezlomnost, nezdolnost. Emmy Wernerová, vývojová psycholožka, studovala děti na ostrově Kanuai a právě při tomto studiu použila termín resilience. Třetina z těchto dětí pocházela z velice chudých a nuzných poměrů. Wernerová se svými kolegy v průběhu longitudinálního výzkumu zjistila, že třetina z nich posléze dožrála v kompetentní dospělé jedince. Řada dalších psychologů se pak snažila zjistit, v čem spočívá, že se tyto děti nedají a s úspěchem těžké životní situace zvládají. Ukázalo se, že u těchto odolných dětí jde o spojení autonomie a schopnosti požádat druhé lidi o pomoc, ocitne-li se toto dítě v těžké situaci (Křivohlavý, 2009).

Mimo jiné byly tyto děti charakterizovány tím, že měly v mládí nějakou zálibu, která jim přinášela potěšení; dobře komunikovaly s druhými lidmi; osvojily si dovednosti zvládnání

těžkostí; byly emotivnější a citlivější; věřily ve svoje schopnosti a měly vysokou míru sebehodnocení. Většinou měly také v rodině velmi úzký a blízký vztah minimálně s jedním z rodičů či s jinou dospělou osobou, která je měla ráda. Tato osoba dodávala dítěti sebedůvěru a naději. Zároveň měly děti s vysokou mírou resilience často velmi kvalitní a vysokou míru sociální opory. Také zde hrálo značnou roli i pohlaví. U chlapců se ukázalo jako kriticky důležité, aby měli dobrý vzor v muži a dívky naopak v ženě. A kromě toho byla také podstatná role učitelů, kteří dětem otevírají nové životní možnosti. Je nutno ještě podotknout, že resilience v jedné oblasti života (např. ve škole) ještě automaticky neznamena nezdolnost i v ostatních oblastech života (Křivohlavý, 2009).

Další pohled na pojem resilience nabízí Sobotková (2007). „*O resilienci, tedy odolnosti vůči nepříznivým psychosociálním vlivům, se dozvíme nejvíce ze studií dětí přijatých do náhradních rodin (např. Matějček, Dytrych, 1998). Negativním vlivům biologické rodiny bylo zamezeno umístěním dětí do nového, vývojově pozitivního prostředí, a tím byl přerušen bludný kruh maladaptace a posilování negativních důsledků časných okolností*“ (Sobotková, 2007, str. 38). V obou výše uvedených případech, týkajících se výzkumů resilience u dětí, se vyskytuje řada sociálně oporných faktorů, jakými jsou blízké vztahy v rodině či v rámci náhradní rodiny, vztahy s dalšími lidmi, volnočasové aktivity, apod.

Je rovněž zajímavé zmínit, že někteří autoři rozlišují mezi tzv. *skutečnou* či *autentickou* resiliencí a *zdánlivou* či *pseudoresiliencí*. Autentická resilience je založená na skutečných vnitřních a sociálních předpokladech a dispozicích. Zdánlivá resilience je pak založená na pouhé stylizaci, je spojená s účelovým chováním a demonstrací vnějších projevů některých vlastností, jakými jsou například mužnost, síla, udatnost (Kebza, 2005).

Nezdolnost v pojetí koherence čili soudržnosti popsal na základě svých výzkumů (1979, 1987) Aaron Antonovsky. Ten svoji pozornost zaměřoval na Židy, kteří přežili koncentrační tábory. U Antonovského se termínem koherence rozumí dvojí pojetí. Jednak jde o soudržnost skupiny lidí a druhým typem je soudržnost charakteru uvnitř člověka samého. Tak tedy Antonovsky charakterizuje koherenci, kterou nazval smysl pro integritu (sense of coherence – SOC). Tato nezdolnost v pojetí koherence má tři základní charakteristiky, kterými jsou srozumitelnost situace, smysluplnost boje a zvládnutelnost úkolu (Křivohlavý, 2009).

Srozumitelností se myslí kognitivní stránka SOC, kdy jde o způsob chápání světa jakožto toho, co je logicky pochopitelné. Smysluplnost v sobě nese motivační zaměření dané osoby k jejímu životnímu cíli. A právě s ohledem na to, jaké je směřování dané osoby, je buďto situace, do níž se osoba dostala, smysluplná, anebo nesmyslná. Třetí aspekt nezdolnosti v pojetí koherence je zvládnutelnost. Jedná se o konativní stránku SOC a o percepci těch

možností, které má daná osoba k dispozici k úspěšnému zvládnání na ni kladených požadavků (Křivohlavý, 2009).

Pokud jde o další osobnostní charakteristiky, které mají vliv na nadějně způsoby zvládnání životních těžkostí a stresu, lze například jmenovat optimismus, smysluplnost života a smysl pro humor, kladné sebehodnocení, svědomitost atd. Velmi důležitým salutoprotektivním a podpurným faktorem je rovněž již zmíněný fenomén sociální opory, který se vyskytuje v nezdolnosti jedince jako rys posilující a ochraňující psychiku a duševní zdraví.

2.3 Empatie a prosociální chování

Empatie

Dalším pojmem, který úzce souvisí se sociální oporou, je pojem **empatie**. Ten již dávno není jen odborným výrazem. Stal se postupem času běžným hovorovým výrazem, kterým disponuje celá řada laiků, ačkoliv jej někdy neužívají zcela správně. V běžné mluvě se často můžeme setkat s tím, že se s pojmem empatie plýtvá v nesprávných kontextech. Nezřídka jej lidé dávají do souvislosti například s citovým vydíráním, kdy druhého přesvědčují, že kdyby měl dostatek empatie, choval by se jinak. Jaký je však odborný význam slova empatie? Jak se liší užívání tohoto pojmu mezi laickou veřejností a mezi odborníky?

Empatie je jev, který úzce propojuje jedince mezi sebou. V podstatě leží na hranici mezi *já* a *ty*, mezi oddělováním sebe od okolního světa. Je úzce spojen s dovedností člověka komunikovat s druhými lidmi a také jim porozumět. Empatie je důležitou základnou uspokojivých mezilidských vztahů, jako jsou například vztahy v rodině, mezi partnery, v přátelství atd. (Zášková, Mlčák, 2009). Laikové i odborníci by se tedy shodli na tom, že empatie souvisí s vzájemným porozuměním jedinců v rámci mezilidských vztahů a interakcí. Bez empatie bychom se pravděpodobně nedokázali s druhými dohodnout, protože bychom zohledňovali vždy jen svoje stanovisko, svůj postoj bez ohledu na to, co si myslí ten druhý, či ještě hůře bez ohledu na jeho pocity. V tom také empatie souvisí s prosociálním chováním.

K otázkám empatie se vyjadřuje mnoho autorů. Snyder a Lopez (2007) definují empatii jako emocionální reakci na vnímání situace druhého člověka. Jde vlastně o schopnost jedince odpovídat na emoce a emocionální reakce druhého jedince (Snyder, Lopez, 2007).

Například Merry (2001) popisuje empatii jako nejdůležitější aspekt psychoterapie zaměřené na klienta. Ačkoliv je podle něj pojem empatie používán v mnoha psychologických směrech, a jistě v nich i má své místo, v psychoterapii zaměřené na klienta je zcela nezastupitelný a nepostradatelný (Merry, 2001).

Uvádím dále názor Laška (2007), který dává empatii do kontextu s prosociálním chováním, jelikož se role empatie v rámci vývoje prosociálního chování dostává poslední dobou do popředí zájmu odborníků. Empatii lze definovat jako *„zástupné vnímání emočního stavu a podmínek druhého a tak jako geny spojují lidi fyzicky, empatie je spojuje emocionálně. Empatie je pak chápána, především u dospělých, jako jedna z nejsilnějších motivací prosociálního chování a je schopností vcítit se do druhého, do jeho emocí, myšlenek a postojů“* (Lašek, 2007, s. 129).

Brewer a Hewstone (2004) také hovoří o prosociálním chování ve spojení s empatií a dalšími sociálně-psychologickými aspekty. Prosociální chování představuje široký okruh činností, které společnost definuje jako obecně prospěšné ostatním lidem. Jedná se o chování jako je pomáhání, sdílení, kooperace, povzbuzování a další (Brewer, Hewstone, 2004).

Prosociální chování

Prosociální chování je často bráno autory jako nadskupina, do které spadá například altruismus anebo právě empatie. Jak již vyplývá ze samotného pojmu, skládá se ze dvou slov – *pro* a *sociální*. Dalo by se říci, že se tedy jedná o jakési pro společenské chování.

Záškodná a Mlčák (2009) ve své publikaci k definici prosociálního chování uvádějí, že prosociální chování je „*vymezeno jako takové, jehož cílem je zlepšení situace druhého, přičemž pomáhající není povinen poskytnout pomoc a příjemce pomoci není instituce, nýbrž jedinec*“ (Záškodná, Mlčák, 2009, s. 49).

Tato definice se opět svým obsahem přibližuje definici empatie. Na druhou stranu, jak uvádí Dovidio (2006), podle Darwina a jeho evoluční teorie mají přežít jen ti nejsilnější. Klade si tedy otázku, proč vlastně existuje prosociální chování, které je neegoistické a umožňuje přežít i slabším článkům společnosti (Dovidio et al., 2006). Lidé, kteří potřebují prosociální chování druhých, kteří potřebují jejich sociální oporu a pomoc, jsou většinou ti slabší. Podle Darwina by se tedy lidé správně prosociálně chovat neměli, jelikož by to odporovalo jeho základní myšlence přežití nejsilnějších a nejschopnějších ze všech.

Co dále považují za zajímavé podotknout k prosociálnímu chování, je otázka vděčnosti a nevděčnosti. K tomuto tématu se vyjadřuje například Křivohlavý (2007). Jak uvádí, řada autorů se zabývá pojetím vděčnosti jako základu morálních ctností. Například poukazuje na důležitý moment, kdy obdarovaný pochopí a správně si vyhodnotí záměr dárce. Tímto záměrem ze strany dárce je nezištné obdarování, či poskytnutí pomoci a sociální opory. Obdarováním se myslí poskytnutí sociální opory a pomoci, ať již finanční, informační nebo například psychické. Dárce je tedy poskytovatel pomoci a sociální opory, obdarovaný je jejím příjemcem (Křivohlavý, 2007).

Tato myšlenka vděčnosti má tedy dvě strany mince. Vděčnost ano, ale pouze do určité míry. Přirozená a úměrná vděčnost, která nemusí být nutně dávana najevo, je v pořádku. Avšak rozhodně by neměla být vděčnost dárce vyžadovaná či obdarovaným pociťována jako vyžadovaná. Domnívám se, že pak přecházíme z roviny nezištné a dobrovolné pomoci do roviny pomoci ve smyslu něco za něco.

Mnozí autoři považují prosociální chování za pojem nadřazený ještě dalším pojmům, a sice altruismu, kooperaci a pomáhání. Pokud jde o altruismus, jedná se o takové prosociální chování, kdy jedinec poskytuje druhému jedinci prospěch, aniž by očekával, že z toho bude mít nějaký zisk (nejčastěji pramenící z vnějších zdrojů). Kooperací se myslí takový druh prosociálního chování, které probíhá mezi dvěma či více osobami, které jsou na sobě vzájemně závislé v pozitivním slova smyslu, pokud jde o dosažení jejich cílů. Pomáhání je druhem prosociálního chování, ke kterému patří již výše zmíněné darování, nebo pomoc při plnění úkolů, poskytnutí informací, ochrany, apod. (Mlčák, 2010).

Na druhou stranu však podle teorie sociální výměny existují určitá konkrétní očekávání, která fungují v recipročním vztahu. Jedinec tedy podle této teorie očekává, že mu jeho prosociální chování bude někdy v budoucnu oplaceno. Touto očekávanou odměnou může být například sociální schválení druhého jedince, zvýšení jedincovy přitažlivosti pro druhé pohlaví, pocity užitečnosti, apod. (Procházka, Vaculík, 2011).

Empatie i prosociální chování mohou být vnímány jako synonyma, anebo jako vzájemné množiny či podmnožiny. Ať již se k této otázce postavíme jakkoliv, vždy bude důležitý obsah těchto slov a jeho naplnění, jinak by zůstaly jen prázdnými pojmy.

2.4 Interkulturní rozdíly ve vztahu k sociální opoře

Pokud jde o sociální oporu a její rozdílné pojetí v různých kulturních podmínkách, existují určité konkrétní aspekty, které s tímto rozdílným pojetím souvisí. Jedná se v první řadě již o samotný pojem **kultura**. Je to totiž právě kultura, kulturní zvyklosti, tradice, předsudky, komunikace i její bariéry, které poukazují na rozdíly i v pojetí sociální opory. Je-li v určité kultuře sociální opora brána jako něco pozitivního, důležitého, něco, co lze považovat za důkaz soudržnosti a kooperace, pak se v jiné kultuře setkáme s tím, že o sociální opoře se buď příliš nehovoří, anebo je rovnou považována za cosi nežádoucího, neboť je projevem slabosti jedince, který si není schopen poradit sám, a nekoresponduje s myšlenkou individualismu, kdy se každý má postarat sám o sebe. Otázkou zůstává, do jaké míry je přijímání sociální opory skutečně vyjádřením neschopnosti jedince se o sebe postarat sám, a do jaké míry je odmítání sociální opory naopak vyjádřením strachu jedince, že bude považován za slabého, pokud se musí spoléhat na cizí pomoc a oporu.

Když tedy propojíme poznatky získané z odborné literatury, jedná se o již zmíněné rozdíly v kultuře jako takové, které s sebou nesou rozdíly v přístupech k sociální opoře. Dále jde o **interkulturní kompetence**, které se rovněž v pojetí různých národů a různých etnických menšin liší. Velmi důležité jsou například naše předsudky vůči jiným národům a menšinám, které se pojí s tolerancí. Tolerance se dále pojí s prosociálním chováním, čili lze vydedukovat, že čím tolerantnější společnost či kultura, tím vyšší míra kooperace a sociální opory. Podstatné jsou také afektivní interkulturní kompetence, které ukazují naši míru empatie vůči jiným kulturám. **Empatie** a sociální opora spolu úzce souvisí, proto lze předpokládat, že s rozvojem afektivních interkulturních kompetencí dojde i k rozvoji vyšší senzitivity vůči jiným národům a menšinám, a tudíž i k vyšší schopnosti poskytovat sociální oporu nejen v rámci interkulturních vztahů, ale rovněž i v rámci svojí kultury (Morgensternová, Šulová, 2007).

V neposlední řadě se rozdíly v rámci sociální opory pojí také s procesem **interkulturní komunikace a bariérami** vyplývajícími z této komunikace. Pokud jde o míru sociální opory v rámci naší domovské kultury, ta se mimo jiné pojí s porozuměním, ale také například s humorem. Je tedy podstatné podporovat a rozvíjet porozumění a vzájemné pochopení. To je samo o sobě komplikované v naší domovské kultuře, natož v rámci interkulturní komunikace. Zde musíme být senzitivnější, chceme-li se s druhým jedincem na sebe vzájemně naladit a porozumět si (Kolman, 2001).

Existují kultury, v nichž je komunikace spíše strohá, autoritativní a v nichž se například o problémech příliš nemluví. Naopak existují kultury, v nichž je na komunikaci

kladen velký důraz, je rozvíjena a podporována, a je zvykem, že problémy se řeší v rámci celé rodiny a běžně se o nich komunikuje (Durant, Shepherd, 2009). Vzhledem k faktům vyplývajícím z poznatků o sociální opoře lze usoudit, že v kultuře, kde je komunikace o problémech a zátěžových situacích spíše potlačována, bude i sociální opora považována spíše za nežádoucí. Naopak u kultur, kde se komunikace podporuje a pěstuje, lze předpokládat, že sociální opora bude považována za něco zcela běžného a samozřejmého.

Dalším aspektem, který se pojí s rozdílnostmi v rámci sociální opory a interkulturality, je **národní identita**, v rámci níž se jedinec shoduje s určitými normami, hodnotami, postoji a zvyklostmi. Mezi tyto normy a hodnoty lze zařadit i sociální oporu a pohled dané společnosti na ni (Průcha, 2004).

Také považují za důležitý aspekt rozdílnosti v pojmání sociální opory **individualismus** a **kolektivismus**. Individualismus prosazuje takové hodnoty jako je nezávislost, uspokojení vlastních potřeb jedince a dosažení osobních cílů. Oproti tomu kolektivismus se zaměřuje spíše na hodnoty dané společností, na soudržnost, kooperaci, prosociální chování a dosahování společných cílů. V rámci toho můžeme usuzovat, že sociální opora je hodnotou, která je důležitá spíše pro kolektivistickou společnost, než pro společnost zaměřenou individualisticky (Hofstede, Hofstede, 2007).

Pochopitelně, vzhledem k dalším výše uvedeným faktům týkajícím se sociální opory, lze předpokládat, že společnosti a kultury, které považují sociální oporu za cosi samozřejmého, pozitivního a potřebného, budou takové společnosti a kultury, které rovněž prosazují zájem a péči o prosociální chování, empatii, resilienci jedince, ale současně i soudržnost skupiny.

Osobně se domnívám, že se pokud jde o interkulturní aspekty sociální opory, jedná se o zajímavé, podstatné a současně poměrně málo prozkoumané téma, kterému stojí za to věnovat pozornost, neboť jeho zmapování a pochopení může vést ke zlepšení interkulturních vztahů v rámci dnešní společnosti, která již dávno není monokulturní, ale v níž se propojuje mnoho různých odlišných kultur, které spolu potřebují vzájemně vycházet a tolerovat se.

3. Návrh výzkumného empirického šetření

3.1 Cíl návrhu výzkumného empirického šetření a výzkumné otázky

V návrhu výzkumného empirického šetření jsem se rozhodla zaměřit na zkoumání sociální opory v interakci s jejími interkulturními aspekty. Vzhledem k tomu, že kdybych téma pojala pouze takto, bylo by velice široké a špatně uchopitelné. Rozhodla jsem se proto omezit jej na vybranou oblast. Již můj původní záměr byl zaměřit i teoretickou část bakalářské práce na zjišťování rozdílů či stejností u různých aspektů sociální opory u Čechů a Slováků. Jde jednak o můj osobní zájem, jelikož jsem se narodila ještě v rámci Československé republiky, ale především jde o fakt, že jsem nenašla studie týkající se sociální opory a jejich dílčích aspektů mezi Čechy a Slováky. Hledala jsem jak v odborných monografiích, článcích a dalších textech, tak v elektronických zdrojích, výzkumech a rešerších. Na toto téma se mi však nepodařilo najít žádné relevantní zdroje, z nichž bych mohla vycházet a případně s nimi dále pracovat.

Kladu si otázku, zda jde dvacet let od rozdělení republiky na dva samostatné státy o téma natolik nezajímavé anebo natolik stále citlivé. Sociální opora jako taková se dostává do popředí zájmu nejen psychologů, ale i dalších odborníků. Zkoumá se ve vztahu k různým aspektům a cílovým skupinám. Vzhledem k tomu, že jsme se Slováky dlouhou dobu tvořili jeden stát a po rozdělení pocítuji jakousi částečnou rivalitu, jde možná skutečně o citlivost a choulostivost určitých témat, u nichž by mělo dojít k porovnávání těchto dvou národů. Na druhou stranu přemýšlím také nad tím, jak mnoho či naopak málo máme společného, když jsme teprve dvacet let samostatné oddělené státy. Všechny tyto úvahy mě vedly k tomu, že bych návrh výzkumného empirického šetření ráda zaměřila právě na rozdíly ve vnímání, přijímání, ale i schopnosti poskytování sociální opory u Čechů a Slováků. Cílem návrhu výzkumného empirického šetření je zjistit, zda existují určité rozdíly, a pokud ano, pak jaké to jsou. Zda Češi a Slováci vnímají sociální oporu odlišně, zda odlišně přistupují k jejímu pojetí a pokud ano, tak jak, zda ji přikládají stejnou či rozdílnou váhu. Návrh výzkumného empirického šetření jsem pojala jak kvantitativně, tak kvalitativně. Pokud jde o statistické zpracování dat, zvolila jsem statistiku deskriptivní, neboť cílem není prokazování či vyvracování hypotéz, ale popis zjištěných faktů a dat a jejich další interpretace.

Výzkumné otázky

1. Existuje rozdíl mezi Čechy a Slováky v jejich přístupu k sociální opoře?
2. Jaké jsou největší odlišnosti v přijímání a poskytování sociální opory u Čechů a Slováků?
3. Mají Češi a Slováci ve vztahu k sociální opoře víc společného nebo toho odlišného?
4. Hraje určitý rozdíl ve vnímání sociální opory u Čechů a Slováků věk vzhledem k délce zkušenosti se společným a naopak posléze rozděleným státem?
5. Jak Češi a Slováci sami sebe vnímají ve vztahu k sociální opoře, empatii a prosociálnímu chování?

3.2 Zvolené výzkumné metody

Pro svoji bakalářskou práci jsem v rámci návrhu výzkumného empirického šetření zvolila dvě výzkumné metody. Jedná se o metodu dotazníku, která směřuje ke kvantitativnímu typu výzkumu, a dále o metodu rozhovoru, která garantuje kvalitativní výzkumný design. Pro tyto dvě metody jsem se rozhodla, abych získala nejprve co nejširší spektrum dat z dotazníku, a abych tato data následně obohatila o výsledky z rozhovorů.

Dotazník

Dotazník jsem se rozhodla využít proto, jelikož díky němu během krátkého časového úseku získám větší množství odpovědí od respondentů než například prostřednictvím rozhovorů. Otázky do dotazníku sestavím sama. Bude se jednat o tvrzení s možnostmi odpovědí na pětimístné škále. Nabízené možnosti odpovědí budou: zcela ne – spíše ne – nevím – spíše ano – zcela ano. Respondent bude svými odpověďmi vyjadřovat, nakolik souhlasí s uvedeným tvrzením.

Jak uvádí Ferjenčík (2000), dotazník má své klady, ale i zápory. Mezi klady bezesporu patří již zmíněná časová úspora. Dále jde také o finanční úsporu a fakt, že data získaná z dotazníku lze poměrně dobře kvantifikovat. Na druhou stranu nevýhody jsou v menší pružnosti, kdy například nelze otázku či tvrzení vysvětlit v případě, že mu respondent zcela neporozumí. Získaná data jsou obvykle méně věrohodná a příprava dotazníku zabere více času kvůli pečlivosti zpracování než příprava rozhovoru (Ferjenčík, 2000).

Je tedy důležité dát si při sestavování dotazníku pozor na to, aby byly položky respondentům co nejsrozumitelnější. Dotazník bych nejprve konzultovala s několika lidmi v mém okolí, kterým bych ho zadala k vyplnění a následně bych jej případně ještě poupravila tak, aby byl pro respondenty pokud možno zcela srozumitelný.

Rozhovor

Druhou metodou použitou v mém výzkumném empirickém šetření by byl již zmíněný rozhovor. V rozhovoru bych použila otevřené otázky. Otázky pro rozhovor bych sestavila sama na základě výzkumných otázek a rovněž i na základě výsledků z dotazníku. Jako ideální počet mi připadá kolem patnácti až dvaceti otázek. Rozhovor by neměl být příliš dlouhý, aby respondenty neunavil. Přiměřenou délku rozhovoru považuji zhruba do jedné hodiny trvání. Záleží pak již na každém samotném respondentovi, nakolik se bude chtít k dané problematice vyjádřit. Je tedy možné, že některé rozhovory budou delší a jiné kratší.

Jak uvádí Miovský (2006), rozhovor neboli „*interview patří mezi nejobtížnější a současně nejvýhodnější metody pro získávání kvalitativních dat. Při jeho zvládnutí totiž nejde pouze o získání potřebných sociálních dovedností a citlivosti, ale také o kultivaci schopností pozorovat (jak introspektivní, tak extrospektivní pozorování) a umění obě metody vzájemně provázat a dokázat z nich pro výzkum vytěžit maximum*“ (Miovský, 2006, s. 155-156).

Já osobně bych rozhovory dělala vždy pouze s jedním respondentem současně. Vzhledem k tomu, aby nedocházelo k přílišnému tříštění pozornosti (ať již mojí nebo respondentovy), bych si rozhovor nahrávala na diktafon se souhlasem respondenta. Považuji to za efektivnější způsob než si dělat poznámky ručně, neboť pak bych se příliš nesoustředila na respondenta, ale více na to, co si zapisuji. Domnívám se, že respondentovi bude rovněž příjemnější hovořit a přitom mít například možnost udržovat se mnou oční kontakt.

Každá zvolená výzkumná metoda s sebou vždy nese jak pozitiva, tak i negativa. Je proto důležité zvážit všechny tyto její kladné a záporné aspekty a poté se rozhodnout, zda danou metodu skutečně využijeme, anebo zda se pro naše potřeby nakonec bude jiná metoda hodit více. Například u rozhovoru je velmi důležité již samotné sestavení otázek. Otázka by se neměla ptát na dvě věci současně, neměla by ani navádět k určité očekávané odpovědi. Také by neměla obsahovat nespisovné anebo pro respondenta nesrozumitelné výrazy nebo dvojitý zápor. Rovněž je podstatné, aby otázka nebyla formulována příliš široce (Ferjenčík, 2000).

Domnívám se, že je po sestavení otázek pro rozhovor opět vhodné tyto otázky nejprve konzultovat s několika lidmi, případně s nimi i udělat „fiktivní“ rozhovor. Díky tomu si můžeme ověřit, zda respondenti porozuměli všem otázkám, anebo bude-li zapotřebí některé otázky upravit či dovysvětlit. Zároveň je důležité vyhnout se výše uvedené návodnosti otázek a dalším problematickým okamžikům.

3.3 Výzkumný soubor

Pro první metodu v rámci návrhu výzkumného empirického šetření, tedy pro dotazník, jsem se rozhodla specifikovat cílovou skupinu potenciálních respondentů následovně. Pokud jde o pohlaví, nebude výběr respondentů nijak omezen. Dotazník tedy mohou vyplnit jak ženy, tak muži. Domnívám se, že z hlediska zkoumání sociální opory mezi Čechy a Slováky nehraje pohlaví takovou roli, aby významně ovlivnilo výsledky dotazníku. Priorita výzkumného šetření je kladena na rozdíl mezi dvěma výše uvedenými národnostmi, nikoliv na rozdíly mezi pohlavím těchto národností.

Další omezení by mohlo být věkové. Vzhledem k tématu bakalářské práce a empirického šetření jsem se rozhodla omezit věkovou hranici respondentů na 20 – 40 let. Spodní hranice je omezena vzhledem k tomu, že lidé mladší 20 let se narodili již po rozdělení Československé republiky. Naopak lidem ve věku kolem čtyřiceti let bylo v době rozdělení Československé republiky zhruba kolem dvaceti let. Přijde mi zajímavá možnost srovnání respondentů nacházejících se tedy ve věkové kategorii 20 – 40 let vzhledem k tomu, jak pravděpodobně rozdílně mohou vnímat sociální oporu ve vztahu k České nebo Slovenské národnosti a ve vztahu ke svému aktuálnímu věku.

Pochopitelným omezením vzhledem k tématu návrhu výzkumného empirického šetření je národnost. Dotazník bude určen pouze pro Čechy a Slováky.

Omezení podle nejvyššího dosaženého vzdělání, pracovního či studijního oboru a dalších faktorů nepovažuji pro tento návrh výzkumného empirického šetření za podstatné.

Pokud jde o výzkumný soubor pro druhou metodu, tedy pro rozhovor, budou omezení podobná jako u dotazníku. Zůstane tedy omezení věkové (kategorie vhodných respondentů ve věku 20 – 40 let) a národnostní (respondenti by měli být pouze Češi nebo Slováci) z výše uvedených důvodů. Za ideální počet na rozhovor považuji přibližně 16 respondentů s tím, že 8 by jich mělo být z České republiky a 8 ze Slovenské republiky. Z 8 respondentů by pak 4 měli být muži a 4 ženy. A z těchto 4 respondentů by v ideálním případě 2 respondenti měli být ve věkové kategorii přibližně 20 – 25 let a další dva respondenti ve věkové kategorii zhruba 35 – 40 let, aby bylo možné postihnout jak případné rozdílnosti v názorech mezi národnostmi a pohlavími, tak i pokud jde o věkovou kategorii.

3.4 Procedura výzkumného empirického šetření

Samotná procedura výzkumného empirického šetření by probíhala v rámci několika měsíců. První použitou metodou by byl dotazník. Z praktických důvodů bych dotazník administrovala na internetu pomocí on-line dotazníku, vytvořeného v některé z internetových aplikací. Jedná se o nejjednodušší způsob, jak v poměrně krátkém časovém úseku získat odpovědi od poměrně velkého počtu respondentů. Dotazník by vypadal tak, že by se respondentům všechny otázky ukázaly najednou, čili by díky tomu měli respondenti možnost například odhadnout, jak dlouhou dobu jim tento dotazník pravděpodobně zabere. Jedná se podle mého názoru o vhodnější způsob, než aby se respondentům teprve vždy po vyplnění jedné otázky ukázala další otázka. U některých online dotazníků vzniká určitá komplikace, že ačkoliv jsou administrátorem dotazníku všechny položky označeny jako povinné, přesto je možné dotazník odeslat, i když respondent nevyplní všechny otázky. Domnívám se, že odeslání dotazníku bez vyplnění všech položek může nastat právě například v případě, když se respondentům ukazují otázky postupně a respondenty takový postup jednoduše unaví. Před samotným vyhodnocováním dotazníku bych vyloučila respondenty, kteří nevyplnili všechny položky.

Online metoda vyplňování dotazníku s sebou kromě výhod přináší rovněž i nevýhody. Může jít například o nemožnost kontroly administrátorem. Není jisté, zda respondent vyplňoval dotazník poctivě, zda skutečně četl každou položku a přemýšlel nad odpovědí, zda byl plně soustředěn pouze na vyplňování dotazníku, ve kterou denní či noční dobu dotazník vyplňoval, apod. I přes tato a další negativa považuji online dotazník za vhodný způsob pro svůj návrh výzkumného empirického šetření.

Na základě získaných výsledků z dotazníku by byly stanoveny otázky pro metodu rozhovoru. Vzhledem k tématu mé bakalářské práce bych pravděpodobně volila spíše otevřené otázky, aby měli respondenti možnost v dostatečné šíři i hloubce vyjádřit svůj názor na danou problematiku. Snažila bych se, aby všechny rozhovory probíhaly za zhruba stejných podmínek, tedy především v klidném a příjemném prostředí, kde by se respondenti cítili uvolněně a nebyli bychom rušeni vnějšími negativními vlivy, jako může být například nadměrný hluk, anebo nepříjemný typ osvětlení. Rozhovory by byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon kvůli zjednodušení následného přepisu a interpretace odpovědí.

3.5 Popis, rozbor a interpretace dat

Pro přehledný popis a uspořádání dat získaných z dotazníkového šetření, jsem se rozhodla využít tabulek a grafů. Pokud jde o grafy, v nich bych znázornila především data týkající se pohlaví, národnosti, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání a studijního či pracovního zaměření. Jak již bylo uvedeno v podkapitole 5.3 (Výzkumný soubor), data týkající se nejvyššího dosaženého vzdělání a studijního či pracovního zaměření nejsou sice pro moje výzkumné šetření podstatná, nicméně pro lepší představu o získaném vzorku respondentů jsem se je rozhodla zařadit do popisu dat. Ostatní zjištěné údaje, tedy odpovědi v dotazníku týkající se již samotného přístupu k sociální opoře, budou uspořádány do tabulek.

Pro popis a uspořádání dat získaných z rozhovorů jsem se rozhodla rovněž využít tabulky. Celé přepsané rozhovory v doslovném znění by byly uvedeny v přílohách bakalářské práce. Jednotlivé výstupy z rozhovorů by pak byly uspořádány do přehledných tabulek tak, že odpovědi každého respondenta by byly zaznamenány v tabulce, kde by byly opět uvedeny charakteristiky respondenta týkající se jeho pohlaví, národnosti, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání a studijního či profesního zaměření. Zároveň by v těchto tabulkách byly uvedeny otázky, které byly použity v rozhovoru, a zkrácené odpovědi respondenta, aby z nich byly zvýrazněny podstatné názory na danou problematiku. Rozbor a interpretace dat by dále byly provedeny na základě získaných údajů pomocí slovního popisu.

3.6 Diskuze a závěr

Vzhledem k tomu, že výzkumné empirické šetření nebylo realizováno a byl představen pouze jeho návrh, diskuze se bude týkat literárně-přehledové neboli teoretické části bakalářské práce a také limitů navrhovaného šetření.

Možnou problematiku pojetí vidím v teoretické části bakalářské práce především v tom, že na dané téma existuje velmi málo odborných zdrojů. Tento problém se dotýká zejména nově utvářených vztahů česko-slovenských. Byla jsem tedy nucena sepsat tuto literárně-přehledovou část z různých zdrojů, které souvisí s tématem sociální opory i interkulturality a propojit poznatky z obou těchto oblastí do jednoho odborného textu. V některých bodech bakalářské práce tudíž vidím jisté slabiny v tom, že určité výroky mohou být spíše předpokladem a extrapolací než jistým tvrzením.

Pokud jde o samotné limity existující v rámci návrhu výzkumného empirického šetření, spatřuji jich několik. Prvním limitujícím faktorem je osoba administrátora dotazníkového šetření a rozhovorů. Jde o přístup administrující osoby k dané problematice, o její přístup k respondentům, k zadání dotazníku a rozhovorových otázek, atd. Nectěnou intervenující proměnnou může být také vlastní postoj výzkumníka k česko-slovenské interkulturalitě.

Další limit spatřuji ve výběru vzorku respondentů. Je možné, že vzorek bude příliš malý, nedostatečně reprezentativní anebo se mi nepodaří dostatečně ošetřit jeho homogenitu či vyvážený poměr respondentů (například počet Čechů versus počet Slováků), apod.

Také zkušenost osobní či rodinná s česko-slovenskými vztahy může hrát určitou roli. Rovněž mohou být do určité míry limitujícím faktorem nesprávně zvolené nebo připravené výzkumné metody, tj. dotazníkové šetření a rozhovor.

Další konkrétní limity by následně vyplynuly při realizaci výzkumného empirického šetření.

Závěr

Téma interkulturních aspektů sociální opory je téma zajímavé, nové a zatím mu nebyla v odborných zdrojích a výzkumech věnována příliš velká pozornost. I proto bylo těžší jej kvalitně zpracovat. Pokusila jsem se v rámci možností bakalářské práce o zmapování základních interkulturních aspektů, které mají vliv na sociální oporu či s ní určitým způsobem souvisí. Také jsem se snažila shrnout nejdůležitější a základní poznatky o sociální opoře jakožto o fenoménu, který má v rámci sociální psychologie své důležité místo. Aby práce nebyla pouhým kompilátem faktů, vnesla jsem do ní i svoje osobní názory a poznatky.

Domnívám se, že je v dnešní době důležité věnovat pozornost tématům týkající se sociální opory jako takové, neboť nás provází téměř každodenně. Rovněž tak i interkulturalita, jelikož žijeme ve světě, v němž dochází k mísení různých kultur a tradic, a je tudíž důležité najít v sobě toleranci a pochopení pro to, co je cizí, nové či odlišné. Ve své bakalářské práci jsem si tudíž dala za úkol propojit sociální oporu s interkulturalitou tak, aby mohl čtenář například snáze pochopit určitá úskalí týkající se tohoto fenoménu. Podařilo se mi zjistit určitá data, která jsem si vytyčila v úvodu práce.

Problematické je již samotné definování sociální opory, jelikož se jedná o abstraktní termín. Navíc se setkáme s tím, že sociální opora je v různých kulturních podmínkách pojímána odlišně. Zatímco pro některou kulturu jde jednoznačně o cosi pozitivního a žádoucího, jiná kultura považuje sociální oporu, její nabízení i přijímání za projev slabosti a neschopnosti jednice. Nelze tedy rozhodně tvrdit, že si pod pojmem sociální opora představí každý totožnou definici.

Dále se mi z odborné literatury podařilo zjistit určitá data týkající se konkrétních interkulturních aspektů, které ovlivňují přístup k sociální opoře. Jedná se mimo jiné o pojetí národní identity a určitých hodnot, o přístup k životu ve společnosti na ose sahající od kolektivismu k individualismu, dále o přístup k empatii a prosociálnímu chování v rámci daného kulturního společenství, a rovněž o rozdíly v komunikaci mezi členy určité skupiny.

Jako vhodné řešení určitých nedorozumění pramenících z rozdílných kulturních přístupů k pojímání sociální opory považuji například rozvoj interkulturních kompetencí, ale i snahu poznat jazyk, tradice, zvyklosti a život jiné kultury, prevenci negativních předsudků a kladení důrazu na toleranci vůči tomu, co je cizí a odlišné.

Seznam použité literatury

1. Allport, G. (2004). *O povaze předsudků*. (V českém jazyce vyd. 1., 574 s., Překlad Eduard Geissler). Praha: Prostor.
2. Berry, J. (2002). *Cross-cultural psychology: research and applications*. (2nd ed., xxii, 588 p.) New York, NY: Cambridge University Press.
3. Brewer, M., & Hewstone, M. (2004). *Emotion and motivation*. (viii, 340 p.) Malden, MA: Blackwell Pub.
4. Brigham, J., & Wrightsman, L. (c1977). *Contemporary issues in social psychology*. (3d ed., x, 367 p.) Monterey, Calif.: Brooks/Cole Pub. Co.
5. Cohen, S., Gordon, L., & Gottlieb, B. (2000). *Social support measurement and intervention: a guide for health and social scientists*. New York: Oxford University Press.
6. Dovidio, J. (2006). *The social psychology of prosocial behavior*. (xiv, 408 p.) Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Publishers.
7. Durant, A., & Shepherd, I. Culture and Communication in Intercultural Communication. *European Journal of English Studies*, 13(2), pp. 147-162. DOI: 10.1080/13825570902907185.
8. Ferjenčík, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. (1. vyd., 256 s.) Praha: Portál.
9. Finkelstein, M. (2012). INDIVIDUALISM/COLLECTIVISM AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: AN INTEGRATIVE FRAMEWORK. *Social Behavior & Personality: An International Journal*(10). Retrieved from: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=3&hid=105&sid=9f666632-3ab2-4f0f-b46b1bf3ca59%40sessionmgr110&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=83580634>.
10. Greenholtz, J. (2000). Assessing Cross-cultural Competence in Transnational Education: The Intercultural Development Inventory. *Higher Education in Europe*(3). Retrieved from: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=e698655f-da76-48da-a31c-4c4b82852d1d%40sessionmgr111&vid=1&hid=112&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=4009190>.
11. Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. (Vyd. 4., V Portálu 1., 797 s., Ilustrace Karel Nepraš). Praha: Portál.

12. Hofstede, G., & Hofstede, G. (2007). *Kultury a organizace: software lidské mysli : spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. (335 s.) Praha: Linde.
13. Jandourek, J. (2003). *Úvod do sociologie*. (Vyd. 1., 231 s.) Praha: Portál.
14. Kebza, V. (2005). *Psychosociální determinanty zdraví*. (Vyd. 1., 263 s.) Praha: Academia.
15. Kolman, L. (2001). *Komunikace mezi kulturami: psychologie interkulturních rozdílů*. (Vyd. 1., 188 s.) Praha: ČZU PEF Praha ve vydavatelství Credit.
16. Křivohlavý, J. (2007). *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti: [kudy vede cesta k přátelství]*. (Vyd. 1., 117 s.) Praha: Grada.
17. Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. (Vyd. 3., 279 s.) Praha: Portál.
18. Lašek, J. (2007). *Sociální psychologie II*. (Vyd. 2., 142 s.) Hradec Králové: Gaudeamus.
19. Lu, L. (1997). Social Support, Reciprocity, and Well-Being. *The Journal of social psychology*(5). Retrieved from:
<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=2&sid=ed642737-f3bf-4cd5-a9a5-5ff484b5e6a3%40sessionmgr114&hid=112&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=9711110261>.
20. Mareš, J. (2002). *Sociální opora u dětí a dospívajících*. (188 s.) Hradec Králové: Nucleus.
21. Mareš, J. (2001). *Sociální opora u dětí a dospívajících*. (2. vyd., 151 s.) Hradec Králové: Nucleus.
22. Merry, E. (2001). *Empathy*. Ross-on-Wye: PCCS Books.
23. Mikuláščík, M. (2003). *Komunikační dovednosti v praxi*. (Vyd. 1., 361 s.) Praha: Grada.
24. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. (Vyd. 1., 332 s.) Praha: Grada.
25. Mlčák, Z. (2010). *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. (Vyd. 1., 236 s.) Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta.
26. Morgensternová, M., & Šulová, L. (2007). *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. (Vyd. 1., 218 s.) Praha: Karolinum.
27. Morgensternová, M., Šulová, L., & Scholl, L. (2011). *Bilingvismus a interkulturní komunikace*. (Vyd. 1., 125 s.) Praha: Wolters Kluwer Česká republika.
28. Mucha, I. (2007). *Sociologie: základní texty*. (3. upr. vyd., 302 s.) Jesenice u Prahy: Tiskárna a vydavatelství 999.

29. Nakonečný, M. (1999). *Sociální psychologie*. (1. vyd., 287 s.) Praha: Academia.
30. Paulík, K. (2009). *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. (Vyd. 1., 238 s.) Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta.
31. Procházka, J., & Vaculík, M. (2011). THE RELATIONSHIP BETWEEN PROSOCIAL BEHAVIOR AND THE EXPECTATION OF PROSOCIAL BEHAVIOR. *Studia Psychologica*(4). Retrieved from:
<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=2&sid=38ab9b36-f9e1-430b-996d-b5e13f19352e%40sessionmgr113&hid=112&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=67655437>.
32. Průcha, J. (2010). *Interkulturní komunikace*. (Vyd. 1., 199 s.) Praha: Grada.
33. Průcha, J. (2004). *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. (1. vyd., 199 s.) Praha: Portál.
34. Raabe, T., & Beelmann, A. Development of Ethnic, Racial, and National Prejudice in Childhood and Adolescence: A Multinational Meta-Analysis of Age Differences. *Child Development*, 82(6), pp. 1715-1737. DOI: 10.1111/j.1467-8624.2011.01668.x.
35. Samovar, L., Porter, R., & McDaniel, E. (c2009). *Intercultural communication: a reader*. (12th ed., viii, 482 p.) Boston, Mass.: Wadsworth Cengage Learning.
36. Sánchez, R. (2003). Globalización cultural e investigación en psicología social: Apuntes para la problematización de un vínculo ignorado. *Revista de ciencias sociales*(2). Retrieved from:
<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=14&hid=123&sid=1c131012-5b1a-48da-bada-27ebf20bc9ac%40sessionmgr110&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=14410898>.
37. Slovenská národnost na území ČR. (2012). In: *Český statistický úřad*. Retrieved from:
http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/slovenska_narodnost
38. Snyder, C., & Lopez, S. (c2007). *Positive psychology: the scientific and practical explorations of human strengths*. (xxv, 598 p.) Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
39. Sobotková, I. (2007). *Psychologie rodiny*. (2., přeprac. vyd., 219 s.) Praha: Portál.
40. Svatoš, T. (2006). *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty*. (Vyd. 2., upr., 175 s.) Hradec Králové: Gaudeamus.
41. Triandis, H. (1971). *Attitude and attitude change*. New York: John Wiley.

42. Uchino, B. (c2004). *Social support and physical health: understanding the health consequences of relationships*. New Haven: Yale University Press.
43. Vlachová, K. Identity of non-self-evident nation: Czech national identity after the break-up of Czechoslovakia and before accession to the European Union. *Nations and Nationalism*, 15(2), pp. 254-279. DOI: 10.1111/j.1469-8129.2009.00379.x.
44. Warren, N., & Jahoda, M. (1973). *Attitudes*. London: Penguin Books.
45. Zášková, H., & Mlčák, Z. (2009). *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. (391 s.) Praha: Triton.